



Vaasan yliopisto
UNIVERSITY OF VAASA

SANNA HEITTOLA

“Poliisista päivää, från polisen god dag”

Språkliga yrkespraktiker vid de
tvåspråkiga polisinställningarna
i Finland

ACTA WASAENSIA 392

SPRÅKVETENSKAP

AKADEMISK AVHANDLING

*som med tillstånd av filosofiska fakulteten vid Vasa universitet
framläggs till offentlig granskning i auditoriet Kurtén (C203)
lördagen den 16 december 2017 kl. 13.*

Förgranskare

Professor Gunilla Byrman
Linnéuniversitetet
Institutionen för svenska språket
BOX 451
SE-351 06 VÄXJÖ
SVERIGE

Professor Paula Rossi
Uleåborgs universitet
Forskningsenheten för språk och litteratur
PB 8000
FI-90014 ULEÅBORGS UNIVERSITET
FINLAND

Julkaisija Vaasan yliopisto	Julkaisuajankohta Joulukuu 2017	
Tekijä Sanna Heittola	Julkaisun tyyppi Väitöskirja	
	Julkaisusarjan nimi, osan numero Acta Wasaensia, 392	
Yhteystiedot Vaasan yliopisto Filosofinen tiedekunta Pohjoismaiset kielet PL 700 65101 Vaasa	ISBN 978-952-476-780-4 (painettu) 978-952-476-781-1 (verkkoaineisto)	
	ISSN 0355-2667 (Acta Wasaensia 392, painettu) 2323-9123 (Acta Wasaensia 392, verkkoaineisto)	
	Sivumäärä 360	Kieli Ruotsi
Julkaisun nimike ”Poliisista päivää, från polisen god dag”. Kielelliset ammattikäytänteet Suomen kaksikielisissä poliisilaitoksissa		
Tiivistelmä Väitöskirja käsittelee Suomen kaksikielisten poliisilaitosten kielellisiä ammattikäytänteitä kuvaamalla poliisien käytänteitä prosessien kautta. Tutkimuksessani selvitan mikä on ominaista poliisien kielellisille ammattikäytänteille normatiivisesti ohjatuissa kaksikielisissä poliisilaitoksissa sekä tunnistan kaksikielisen poliisitoiminnan haasteita ja kehitystarpeita. Lisäksi tutkin millaisia normeja kaksikielisessä poliisitoiminnassa ja poliisien kielellisissä ammattikäytänteissä esiintyy. Lähtökohtana on poliisien oma käsitys organisaation kaksikielisestä toiminnasta suomeksi ja ruotsiksi. Tutkimusaineisto koostuu 516 verkkokyselyvastauksesta sekä 22 haastattelusta ja Q-menetelmällä kerätystä jakaumasta. Q-menetelmä yhdistää tilastollisia ja matemaattisia menetelmiä laadulliseen tutkimukseen ja se on samanaikaisesti sekä analyysi- että aineistonkeruumenetelmä. Q-menetelmän käyttäminen on uusi metodologinen avaus suomalaisessa ja pohjoismaisessa kielitieteen tutkimuksessa. Aineisto on kerätty vuosina 2013 ja 2014 Suomen kaksikielisistä poliisilaitoksista. Väitöskirjani poliisiviranomaisen kotimaisten kielten käytöstä sijoittuu soveltavan kielitieteen sekä erikoisalaviestinnän ja kaksikielisyyden tutkimuskentälle. Tutkimukseni tulokset osoittavat, että kaksikielisten poliisilaitosten kaksikielisyydelle on ominaista sekä rinnakkaisuus että poikittaisuus. Organisaatiotasolla kaksikielisyys toteutuu poikittaisesti, kun taas yksilötasolla ominaista on kaksikielisyiden rinnakkaisuus. Prosessien kuvaus paljastaa, että poliisien kielelliset ammattikäytänteet ovat monimuotoisia. Poliisin asiakaspalveluprosessit, erityisesti ruotsinkielisten asiakkaiden palvelua koskevat, eivät ole kaikilta osin optimaalisia kielilainsäädännön näkökulmasta. Kansalaiset eivät aina saa palvelua omalla kielellään ja heille voidaan ehdottaa asiointikielen vaihtamista. Suomen- ja ruotsinkielisten poliisien kielellisten ammattikäytänteiden välillä löytyy eroja erityisesti kielitaidossa ja kansalaisten kielellisten oikeuksien toteuttamisessa.		
Asiasanat Poliisi, kaksikielisyys, toinen kotimainen kieli, asiakaspalveluprosessi, kielilainsäädäntö, normi, kielitaito, ammattikäytänne		

Publisher University of Vaasa	Date of publication December 2017	
Author Sanna Heittola	Type of publication Doctoral thesis	
	Name and number of series Acta Wasaensia, 392	
Contact information University of Vaasa Faculty of Philosophy Scandinavian languages P.O.Box 700 FI-65101 Vaasa Finland	ISBN 978-952-476-780-4 (print) 978-952-476-781-1 (online)	
	ISSN 0355-2667 (Acta Wasaensia 392, print) 2323-9123 (Acta Wasaensia 392, online)	
	Number of pages 360	Language Swedish
	Title of publication ”Poliisista päivää, från polisen god dag”. Professional language practices of the bilingual police departments in Finland.	
Abstract <p>The thesis discusses the professional language practices of the bilingual police departments in Finland. The aim is to give a process-oriented description of the practices using police officers own understanding of their bilingual actions in Finnish and Swedish as a starting point. The goal is to clarify what is characteristic for the professional language practices of the normatively organized bilingual police departments, to identify which challenges and development needs arise in the bilingual police operations and to examine which norms come up in the professional language practices of the police organizations and police officers.</p> <p>The research material consists of 516 online form submissions and 22 Q-sorts and interviews. Q method combines statistical and mathematical methods with qualitative research. The use of Q method is a new methodological opening in the Finnish and Nordic linguistics. The material has been collected in 2013 and 2014 from the bilingual police departments in Finland. My interest to study the language use of police authorities places the thesis in the field of applied linguistics and in the fields of LSP and bilingualism.</p> <p>The results show that bilingualism in the bilingual police departments is implemented both parallelly and diagonally. On the organizational level bilingualism is implemented diagonally while it is on the individual level implemented mostly through parallel use of Finnish and Swedish.</p> <p>The description of processes reveals that the professional language practices are multifaceted and diverse. The customer service-processes, especially those that concern the service of Swedish speaking citizens are not entirely optimal from the point of view of language legislation. Citizens are not always served in their own language and police officers can suggest change of language. Differences in the professional language practices of the Finnish and Swedish police officers are apparent especially in their language competence and how they put the language rights into practice.</p>		
Keywords Police, bilingualism, second national language, customer service-process, language law, norm, language competence, language practice		

Utgivare Vasa universitet	Utgivningstid December 2017	
Författare Sanna Heittola	Typ av publikation Doktorsavhandling	
	Publikationsserie, -nummer Acta Wasaensia, 392	
Kontaktuppgifter Vasa universitet Filosofiska fakulteten Nordiska språk PB 700 FI-65101 Vasa Finland	ISBN 978-952-476-780-4 (tryckt) 978-952-476-781-1 (online)	
	ISSN 0355-2667 (Acta Wasaensia 392, tryckt) 2323-9123 (Acta Wasaensia 392, online)	
	Sidoantal 360	Språk Svenska
	Publikationens titel ”Poliisista päivää, från polisen god dag”. Språkliga yrkespraktiker vid de tvåspråkiga polisinsrättningarna i Finland	
Sammandrag Avhandlingen behandlar språkliga yrkespraktiker vid de tvåspråkiga polisinsrättningarna i Finland. Syftet är att ge en processororienterad beskrivning av de språkliga yrkespraktikerna med utgångspunkt i polisens egen uppfattning av den tvåspråkiga verksamheten på finska och svenska. Jag tar reda på vad som är kännetecknande för språkliga yrkespraktiker vid de normativt styrda tvåspråkiga polisinsrättningarna samt identifierar vilka utmaningar och utvecklingsbehov som finns i den tvåspråkiga polisverksamheten. Vidare undersöker jag vilka normer som kommer till uttryck i polisens tvåspråkiga verksamhet och polisens yrkespraktiker. Undersökningsmaterialet består av 516 webbenkät svar samt 22 Q-sorteringar och intervjuer. Q-metoden förenar statistiska och matematiska metoder med en kvalitativ undersökning och den är samtidigt både en analys- och en materialinsamlingsmetod. Användning av Q-metoden är en ny metodologisk öppning inom den finska och nordiska språkvetenskapen. Materialet har samlats in 2013 och 2014 från de tvåspråkiga polisinsrättningarna. Mitt intresse för att studera myndighetens praktiska språkanvändning gör att studien placeras inom fältet för tillämpad språkvetenskap samt inom fackspråks- och tvåspråkighetsforskning. Resultatet visar att tvåspråkigheten vid de tvåspråkiga polisinsrättningarna förverkligas både parallellt och diagonalt. På organisationsnivå förverkligas tvåspråkigheten diagonalt medan den på individnivå förverkligas mest parallellt. Den processororienterade beskrivningen avslöjar att polisens språkliga yrkespraktiker är mångfacetterade. Polisens kundbetjäningssprocesser, speciellt de som gäller betjäning av svenskspråkiga kunder, är inte helt optimala ur de fastställda normernas synvinkel. Medborgarna får inte alltid betjäning på sitt språk och poliser kan föreslå språkbyte. Det finns skillnader i de finska- och svenskspråkiga polisernas språkliga yrkespraktiker speciellt när det gäller språkkompetens och förverkligande av språkliga rättigheter.		
Nyckelord Polisen, tvåspråkighet, det andra inhemska språket, kundbetjäningssprocess, språklagstiftning, norm, språkkompetens, yrkespraktik		

FÖRORD

Jag hade aldrig tänkt mig att jag skulle skriva en doktorsavhandling. Ännu mindre hade jag kunnat föreställa mig hur fascinerande men samtidigt också frustrerande processen skulle vara. Detta hade jag inte kunnat göra ensam.

Det är många som har betytt mycket för mitt avhandlingsprojekt. Först ett stort tack till alla mina polisinformanter vid de tvåspråkiga polisinskrivningarna. Utan er skulle det inte ha varit möjligt att skriva denna avhandling. Det största tacket vill jag rikta till mina handledare, professor Nina Pilke och professor Siv Björklund. Utan era kommentarer, korrigeringar och frågor skulle jag ha gått vilse flera gånger. Jag vill tacka er båda för ert stöd. Vidare vill jag tacka professor Gunilla Byrman och professor Paula Rossi för att ni ställde upp som förgranskare för mitt manuskript och gav värdefulla kommentarer. Professor emerita Marianne Nordman tackar jag för språkliga råd och för korrekturläsning av avhandlingen. Kollegor vid enheten för nordiska språk vid Vasa universitet vill jag tacka för värdefulla synpunkter under våra gemensamma högre seminarier. Ett tack vill jag rikta till personalen vid institutionen för svenska språket vid Linnéuniversitetet för att ni tog så hjärtligt emot mig hösten 2016 och intresserade er för min forskning. För ekonomiskt stöd tackar jag Aktiastiftelsen i Vasa, Kauhajoen kulttuurisäätiö, Vaasan yliopistosäätiö, Svenska kulturfonden, Etelä-Pohjanmaan kulttuurirahasto och filosofiska fakulteten vid Vasa universitet.

Mina vänner vill jag tacka för att ni finns. Doro, Hanna, Katri ja Veera. Kiitos, että olette olemassa. Mina föräldrar tackar jag för det stöd som ni alltid har visat mig. Isä ja äiti. Ette ole koskaan epäilleet minua. Kiitos, että olette opettaneet, että pystyn mihin vain.

Jere. Sinusta ei ole ollut mitään hyötyä tämän väitöskirjan kirjoittamisessa. Ilman sinua ei tässä kaikessa kuitenkaan olisi mitään järkeä.

Vasa i oktober 2017



Innehåll

FÖRORD	9
1 INLEDNING	1
1.1 Syfte och frågeställningar	3
1.2 Material.....	7
1.2.1 Webbenkät	7
1.2.2 Q-sorteringsprocess	9
1.2.3 Intervju.....	12
1.3 Metod.....	13
1.3.1 Enkät.....	14
1.3.2 Q-metoden	15
1.3.2.1 Kommunikationsuniversum och utveckling av Q-setet.....	16
1.3.2.2 Sorteringsmatris.....	21
1.3.2.3 Val av P-set	23
1.3.3 Intervju.....	24
1.4 Informanterna	25
1.4.1 Den språkliga situationen vid polisinrättningarna	25
1.4.2 Informanterna i webbenkäten	28
1.4.3 P-setet	31
1.5 Disposition.....	32
2 PRAKTIKTEORETISK ANSATS	34
2.1 Språklig yrkespraktik.....	38
2.1.1 Yrkeskultur och språklig habitus.....	41
2.1.2 Yrkeskompetens som kapital ur ett språkligt perspektiv	48
2.1.3 Språkvalspraktiker	54
2.1.4 Språkanvändning i yrkeskontext	62
2.2 Normstyrda språkliga praktiker	66
3 KODIFIERADE NORMER FÖR STYRNING AV POLISARBETET.....	70
3.1 Polisens interna och externa kommunikation.....	70
3.2 Lagar som påverkar polisens arbete språkligt	75
3.3 Språkstudier i polishögskolan.....	80
3.4 Reformen av polisens förvaltningsstruktur (PORA)	82
4 INFORMANTERNAS SPRÅKLIGA HABITUS.....	87
4.1 Språkligt kapital i form av språkkompetens	87
4.1.1 Jämförelse av språkkompetens och lagens krav	91
4.1.2 Inställning till språkkompetens	94
4.1.2.1 Den egna språkkompetensen	95
4.1.2.2 Språkkompetens hos polispersonalen och chefer	98
4.1.2.3 Kvaliteten på servicen.....	105
4.2 Utveckling av polisers språkkompetens	107

5	EN Q-METODOLOGISK ANALYS AV DEN SPRÅKLIGA YRKESPRAKTIKEN HOS POLISERNA.....	114
5.1	Statistiska val i analysen	115
5.1.1	Faktorextraktion	116
5.1.2	Faktorrotation.....	119
5.2	Beskrivning av faktor 1: "Jag använder gärna svenska i alla arbetsuppgifter"	125
5.2.1	Möten med svenskan och svenskspråkiga.....	126
5.2.2	Språkkompetens.....	128
5.2.3	Språkval.....	129
5.2.4	Utmaningar och lösningar.....	131
5.3	Beskrivning av faktor 2: "Jag stödjer mig på mina kollegor i arbetsuppgifter som kräver svenska"	135
5.3.1	Möten med svenskan och svenskspråkiga.....	135
5.3.2	Språkkompetens.....	138
5.3.3	Språkval.....	139
5.3.4	Utmaningar och lösningar.....	141
5.3.5	Språkliga rättigheter	144
5.4	Diskussion	145
6	SPRÅKANVÄNDNING VID DE TVÅSPRÅKIGA POLISINRÄTTNINGARNA.....	151
6.1	Användning av det andra inhemska språket i polisyrket.....	151
6.1.1	Behov av att använda det andra inhemska språket	151
6.1.2	Språkanvändningssituationer i polisyrket.....	161
6.1.2.1	Användning av produktiva språkfärdigheter ...	163
6.1.2.2	Användning av receptiva språkfärdigheter.....	169
6.2	Intern kommunikation på två språk	175
6.3	Språkval i kundkontakter.....	182
6.3.1	Tvåspråkig kundbetjäning	182
6.3.2	Språkval.....	186
6.3.3	Språkbyte	195
6.3.4	Diskussion om kundbetjäningssprocessen	204
7	SPRÅKLIGA UTMANINGAR I ANKNYTNING TILL TVÅSPRÅKIGHET OCH ANVÄNDNING AV TVÅ SPRÅK.....	216
7.1	Polisinrättningarnas tvåspråkighet i ljuset av nutida språkliga utmaningar och framtida utvecklingstendenser	216
7.1.1	Språkliga principer och rättigheter.....	223
7.1.2	Ansvar för och satsningar på tvåspråkighet	228
7.1.3	Strukturreformer och språkkompetens i framtiden.....	236
7.2	Språkliga utmaningar i intern och i extern kommunikation...	248
7.3	Språkliga utmaningar i modaliteterna tal och skrift.....	252
7.3.1	Muntliga utmaningar	258
7.3.2	Skriftliga utmaningar	268
7.3.3	Orsaker till språkliga utmaningar.....	271
7.4	Strategier för att klara av språkliga utmaningar	272
7.4.1	Språkliga strategier.....	273
7.4.2	Allmänna strategier	275
7.4.2.1	Kollegialt samarbete.....	278

7.4.2.2 Användning av materiella artefakter	284
8 SLUTDISKUSSION	286
LITTERATUR.....	301
BILAGOR	323
Bilaga 1. Webbenkäten på finska	323
Bilaga 2. Webbenkäten på svenska	331
Bilaga 3. Q-anvisningar på finska.....	340
Bilaga 4. Q-anvisningar på svenska.....	341
Bilaga 5. Skillnaderna i de finsk- och de svenskspråkiga polisinformanternas språkliga yrkespraktiker	342
Bilaga 6. Statistiskt signifikanta skillnader i F1- och F2-polisernas språkliga yrkespraktiker	343

Figurer

Figur 1.	Kundbetjäningssprocess ur ett språkligt perspektiv	6
Figur 2.	En karta över de tvåspråkiga polisinsrättningarna i Finland	26
Figur 3.	Fördelning av informanterna (N=516) enligt polisinsrättning.....	29
Figur 4.	Förutsättningar för att kunna använda ett språk. Figur enligt Straszer (2011: 73).....	57
Figur 5.	Informanternas kompetens i det andra inhemska språket.	88
Figur 6.	De finskspråkiga informanternas språkkompetens	89
Figur 7.	De svenskspråkiga informanternas språkkompetens	90
Figur 8.	Språkkompetens jämfört med behovet som arbetsuppgifterna skapar	96
Figur 9.	Naturligheten i att använda det andra inhemska språket ..	97
Figur 10.	Tillräcklig språkkompetens i de inhemska språken.....	98
Figur 11.	Vikten av att chefer kan finska och svenska.....	102
Figur 12.	Servicens kvalitet på de inhemska språken	106
Figur 13.	Informanternas intresse för deltagande i en språkkurs i det andra inhemska språket	110
Figur 14.	Informanternas språkanvändning i intern och i extern kommunikation	153
Figur 15.	De finskspråkiga informanternas användning av svenska under arbetstiden	162
Figur 16.	Polisinsrättningen informerar om interna ärenden både på finska och på svenska.....	175
Figur 17.	Informanternas belåtenhet med den tvåspråkiga (fi-sv) kommunikationen inom polisinsrättningen	177
Figur 18.	Informanternas språkliga yrkespraktiker i intern kommunikation	181
Figur 19.	Garanti för tvåspråkighet ur kundperspektiv.....	183
Figur 20.	Betjäning på kundens språk	184
Figur 21.	Språkbyte i kundbetjäningssituation.....	196
Figur 22.	Polisinformanternas praktiker för språkvalet fi-sv	205
Figur 23.	Polisernas val att inleda en- eller tvåspråkigt	208
Figur 24.	Betjäning av finsk- och svenskspråkiga kunder en- och tvåspråkigt.....	210
Figur 25.	Kundbetjäningssprocess med två eller tre processägare...	212
Figur 26.	Språkbyte	214
Figur 27.	Tvåspråkigheten som belastning	217
Figur 28.	Användning av två språk som arbetsbörda	219
Figur 29.	Tidskrävande tvåspråkighet.....	222
Figur 30.	Vedertagna principer för tvåspråkighet.....	224
Figur 31.	Tvåspråkighet ur polispersonalens synvinkel	225
Figur 32.	Språkliga rättigheter i framtiden ur kundsynvinkel.....	227
Figur 33.	Satsningar på tvåspråkighet	229
Figur 34.	Ansvar för förverkligande av tvåspråkighet.....	231
Figur 35.	Påverkan av de nya reformerna inom polisen.....	236
Figur 36.	Vikten av kunskaper i svenska i framtiden	239
Figur 37.	Språkliga utmaningar i intern och extern kommunikation	250

Figur 38.	Polisorganisationens tvåspråkiga kundbetjäning	290
Figur 39.	Krav på kundbetjäningsprocessen	292
Figur 40.	Betjäning av en finskspråkig kund	293
Figur 41.	Betjäning av en svenskspråkig kund	294

Matriser

Matris 1.	Sorteringsmatrisen i undersökningen	11
Matris 2.	Korrelation mellan Q-sorteringar	117
Matris 3.	Faktorladdningar i studien (före rotation av faktorer).....	118
Matris 4.	Faktorladdningar i studien (efter rotation)	120
Matris 5.	En hypotetisk Q-sortering som bäst exemplifierar faktor 1	122
Matris 6.	En hypotetisk Q-sortering som bäst exemplifierar faktor 2	123
Matris 7.	Faktorsamlingar för faktor 1 och 2	124

Tabeller

Tabell 1.	Materialinsamlingsfaser.....	7
Tabell 2.	Befolkningens språkfördelning enligt polisinrättning. Tabell enligt uppgifter från Statistikcentralen 2014.	27
Tabell 3.	Svarsprocent enligt polisinrättning	29
Tabell 4.	Arbetsår som polis	30
Tabell 5.	Poliser som genomförde en Q-sortering och deltog i en intervju	31
Tabell 6.	Delkomponenter av kommunikativ språkförmåga. Tabell enligt Abrahamsson och Bergman (2005: 15–17).....	52
Tabell 7.	Språkkompetens i det andra inhemska språket hos manskaper	91
Tabell 8.	Språkkompetens i det andra inhemska språket hos underbefälet.....	92
Tabell 9.	Språkkompetens i det andra inhemska språket hos befälet	92
Tabell 10.	Poliser som fyller språklagens krav.....	93
Tabell 11.	Signifikant laddade Q-sorteringar ($\geq 0,530$) i en 2-faktor extraktion och rotation.....	121
Tabell 12.	Språkliga utmaningar på det andra inhemska språket.....	249

Tablåer

Tablå 1.	Q-setet på svenska och finska	19
-----------------	-------------------------------------	----

1 INLEDNING

Språk har en central ställning i många yrken som upprätthåller samhället. I denna avhandling står polisens tvåspråkiga verksamhet och polisernas språkliga yrkespraktiker i fokus. Språket är ett av polisens viktigaste redskap, för polisen upprätthåller ordning i första hand genom råd, uppmaningar och befallningar och först i andra hand genom att gripa till tvångsmedel. I sitt arbete har poliser behov av mångsidig språkkompetens, eftersom de, utöver i situationer där de ska utfärda order, behöver språk i flera olika slags interaktions- och förhandlings-situationer. I polisyrket behövs flytande och förståeligt språk, som samtidigt är specialiserat (YLE 2010). Polisarbete är krävande på många sätt: en polis måste vara i både fysiskt och psykiskt skick för att kunna sköta sitt arbete på ett tillfredsställande sätt. Språket är ett av polisens viktigaste redskap och genom att utveckla sin språkförmåga kan poliser även utveckla sin yrkeskompetens. Polisen har rätt att ingripa i individens grundläggande rättigheter och därför är det viktigt att polisen har tillräcklig språkkompetens för att kunna fungera smidigt både på finska och på svenska. En polis med god övertalningsförmåga kan även reda ut svåra situationer utan att behöva vidta kraftåtgärder (Arbets- och näringsministeriet 2013).

Polisyrket är framför allt ett serviceyrke och förutsätter både skriftlig och muntlig behärskning av båda de inhemska språken. Polisens verksamhet baserar sig på lag där det stadgas bland annat om språkkrav och om språkliga rättigheter som ska uppfyllas. Språklagstiftningen och också denna undersökning gäller i högsta grad även språkliga rättigheter. Språklagen (423/2003 10 §) tryggar rätten för var och en att använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska, hos myndigheter. Språklagens 23 § föreskriver om myndigheters skyldigheter att i praktiken förverkliga de språkliga rättigheterna. Myndigheterna ska i sin verksamhet självmant se till att språkliga rättigheter förverkligas också i praktiken. En tvåspråkig myndighet ska betjäna allmänheten på finska och på svenska och ska både i sin kundbetjäning och i annan verksamhet utåt visa att den använder båda språken. Enligt Polisstyrelsen (2013: 27) har polisen under de senaste åren fäst mer uppmärksamhet vid de språkliga rättigheterna än tidigare. Det har dock framkommit brister i hur polisen uppfyller sina språkliga skyldigheter (Statsrådet 2013: 64). Enligt de uppgifter som justitieministeriet fått är det inte alltid möjligt att få svenskspråkig service hos polisen, även om detta uttryckligen begärs (Statsrådet 2013: 64). De högsta laglighetsövervakarna har i flera avgöranden tagit ställning till hur de språkliga rättigheterna förverkligas i polisens verksamhet och ofta har enskilda personers språkliga rättigheter inte tillgodosetts (Justitieombudsman 2012a, Statsrådet 2013: 65). Enligt Justitieombudsmannens

berättelse (2013: 84, 322, 326) har Polisstyrelsens handlingar möjliggjort kränkningar av de grundläggande språkliga rättigheterna. Inrikesministeriet konstaterade år 2011 att tryggheten av språkliga rättigheter i polisförvaltningen inte verkar vara helt lagenligt (Sisäasiainministeriö 2011b: 8), vilket ger orsak till att jämföra samspelet mellan språklagstiftning och språkliga yrkespraktiker. Enligt Polisstyrelsens undersökning har 13,4 % av dem som önskat sig service på svenska i samband med polispatrullering upplevt att servicen förverkligats dåligt och 42,3 % angav att de inte alls fått service på svenska. Polisens svenskspråkiga kundkontakt upplevdes som besvärlig och de som hade svenska som modersmål kommenterade att de ofta i praktiken är tvungna att använda finska. (KPMG 2013: 11, 14, 19) Även kommunerna har betonat sin oro för tillgången på svenskspråkig polisservice (Inrikesministeriet 2013a: 42–43) och enligt Språkbarometern 2012 upplevs polisens svenskspråkiga service alltjämt som bristfällig i de tvåspråkiga kommunerna (Justitieministeriet 2012). Språkbarometern 2016 visar att det finns stora regionala skillnader i bedömningen av polisens språkliga service. I Österbotten är man mer nöjd med den språkliga servicen än i Nyland och Åboland. (Justitieministeriet 2016a: 74)

Språkkompetens och språkliga rättigheter är ett aktuellt ämne inom polisens verksamhet även därför att polisens förvaltningsstruktur har förnyats, vilket påverkar bland annat de språkkrav som ställs på poliser. I den tredje fasen av reformen av polisens förvaltningsstruktur (PORA III), som trädde i kraft efter årsskiftet 2014, minskade antalet polisinrättningar från 24 till 11. Detta betyder bland annat att den enspråkigt finskspråkiga polisinrättningen i Södra Österbotten har slagits samman med de tvåspråkiga polisinrättningarna i Mellersta Österbotten och Pedersöre, och i Österbotten. I framtiden ska även poliser som arbetar i Södra Österbotten fylla de högre språkkraven som ställs på dem som arbetar vid tvåspråkiga polisinrättningar, om de vill byta från en tjänst till en annan inom inrättningen (för mer om språkkraven se kapitel 3 om kodifierade normer som styr polisarbetet). Efter reformen är en stor del av polisinrättningarna tvåspråkiga och det är inte möjligt att få arbete vid dessa inrättningar utan ett språkintyg (se avsnitt 1.4.1 och 3.4).

Det finns överraskande få vetenskapliga undersökningar som berör de inhemska språken inom polisens verksamhet med tanke på att det i språklagstiftningen tydligt nämns språkliga rättigheter och skyldigheter. Speciellt studier om språkbruket inom polisyret är få, vilket är litet förvånande när man tänker på hur viktigt det är för människor att kunna använda sitt eget språk, speciellt i situationer där poliser är med. Det finns ett par sociologiskt inriktade rapporter som till en viss grad berör polisens språkkompetens (se t.ex. Dufholm 1998 och Justitieministeriet 2012) samt några undersökningar som gäller polisväsendet

men som har en mer lingvistisk betoning (se i Finland t.ex. Sieviläinen 2001 om textbindning i polisprotokoll och i Sverige t.ex. Jönsson 1988 om verbval i polisförhör, Almström Persson 2009 om perspektiv i polisprotokoll och Ask & Byrman 2009 om perspektiv och verbval i förhör).

Jag är intresserad av språkbruket vid de lokala polisorganisationerna och av de språkliga utmaningar som de tvåspråkiga polisinsättningarna möter i sin vardag. Språkkompetens och språkanvändning hos finländska polismyndigheter har inte studerats i någon större utsträckning. I Finland inom ämnet svenska språket finns det ett par avhandlingar pro gradu skrivna under 2000-talet (Hintikka 2003, Loikkanen & Rasilainen 2010) men utöver dessa och min egen avhandling pro gradu (Heittola 2012) är de inhemska språken och deras användning inom polisens verksamhet inte något utforskat område. Tillgången på språklig polis-service har utretts ur medborgarnas perspektiv (Polisstyrelsen 2013) men min synvinkel är producentens, dvs. polisens.

Undersökningen placerar sig inom fackspråks- och flerspråkighetsforskning, och avhandlingen är ett bidrag till språkforskning med ett nytt metodologiskt perspektiv (se vidare avsnitt 1.2.2 och 1.3.2). Avhandlingens samhällliga betydelse ligger i de normativa aspekterna på polisens tvåspråkiga verksamhet. Min sociolingvistiskt inriktade avhandling görs inom forskarteamet *BiLingCo* (Bilingualism and Communication in Organizations) som i sin tur hör till forskargruppen *Ledarskapets praktiker och diskurser* vid Vasa universitet (Vasa universitet 2017). Centrala forskningsteman inom forskargruppen är bland annat flerspråkiga praktiker i samhället och i organisationer. Inom ramarna för *BiLingCo* har skrivits flera artiklar och avhandlingar pro gradu (se t.ex. Mäki-Torkko 2015, Tuorila 2015 och Lehto 2013) som jag hänvisar till. Avhandlingarna har skrivits under handledning av forskarteamets ledare professor Nina Pilke och i dem används sådant forskningsmaterial som har samlats in inom *BiLingCos* forskningsprojekt och som används av forskare på olika nivåer. De kan därför anses vara av tillräckligt hög kvalitet för att kunna hänvisas till. Inom *BiLingCo* studeras interaktiva verksamhetskulturer och verksamhetsmodeller som stödjer tvåspråkighet i organisationer i det finländska samhället. Mot bakgrund av forskarteamets intresse för fackspecifik kommunikation i tvåspråkiga kontexter är min undersökning ett bidrag som berör den offentliga sektorn.

1.1 Syfte och frågeställningar

Temat för min avhandling är språkliga yrkespraktiker. Yrkespraktik är vad man gör i sitt arbete och hur man gör det som man gör (jfr Schatzki 2001). Språkliga

yrkespraktiker inkluderar och betonar språkval, samt hur interna faktorer, såsom språkkompetens och språkideologi, påverkar språkval (jfr Spolsky 2004). Yrkespraktiker är konkreta handlingar, sätt att göra, men därtill är de även mentala handlingar, sätt att tänka. Yrkespraktik är också alltid yrkesutövarens och praktikgemenskapens tolkning av hur de borde genomföra sitt arbete och således är praktik alltid mer eller mindre knuten till praxis, till det hur arbetet i teorin och enligt normerna borde genomföras (Hillier & Rooksby 2008, Spolsky 2007, Spolsky 2009, Taylor 1999). Jag intresserar mig för språkanvändning i en kontext som utgörs av tvåspråkiga polisinsrättningar där finskans och svenskans användning regleras av både fastställda och sociala normer (se Vik & Pilke 2017). Min studie tar fasta på hur samspelet mellan finska och svenska organiseras och realiserar i kundbetjäning utgående från de kodifierade normerna (se avsnitt 2.2 om normer och kapitel 3 om kodifierade normer för styrning av polisarbete).

Syftet är att ge en processororienterad beskrivning av språkliga yrkespraktiker med utgångspunkt i polisens egen uppfattning av den tvåspråkiga verksamheten på finska och svenska. Ur den processororienterade beskrivningen av språkliga yrkespraktiker och den tvåspråkiga verksamheten härleds tre forskningsfrågor:

1. Vad är kännetecknande för språkliga yrkespraktiker vid de tvåspråkiga polisinsrättningarna?
2. Vilka utmaningar och utvecklingsbehov kan identifieras i den tvåspråkiga polisverksamheten?
3. Vilka normer kommer till uttryck i polisens tvåspråkiga verksamhet och polisens yrkespraktiker?

För att få svar på den första forskningsfrågan om språkliga yrkespraktiker identifierar jag vilka praktiker som finns vid de tvåspråkiga polisinsrättningarna (se även figur 1). Detta gör jag genom att undersöka polisens användning av finska och svenska i en kontext som utgör den tvåspråkiga polisorganisationen. För att få svar på den andra forskningsfrågan om utmaningar och utvecklingsbehov i den tvåspråkiga polisverksamheten samt i polisens språkliga yrkespraktiker och yrkesprocesser och för att bidra till framtida utveckling av den språkliga yrkespraktiken vid den finländska polisen beskriver jag i avhandlingen inte endast de språkliga yrkespraktiker och yrkesprocesser som upplevs som fungerande utan identifierar även sådana som upplevs som utmanande. Jag ser på språkliga utmaningar i anknytning till tvåspråkighet och användning av de inhemska språken. Jag undersöker polisinsrättningarnas tvåspråkighet i ljuset av aktuella språkliga utmaningar och framtida utvecklingstendenser, studerar vilka slags utmaningar polisinformanterna möter i intern och i extern kommunikation,

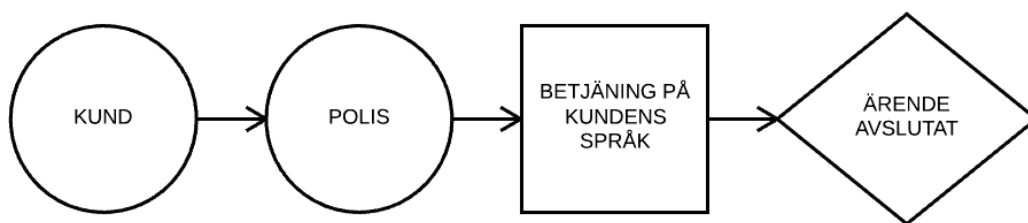
visar på utmaningar i modaliteterna tal och skrift och på hurdana strategier informanterna har för att klara av dessa utmaningar. Frågan om språkliga utmaningar är av vikt med tanke på processoptimering och etik samt med tanke på att den hjälper mig att identifiera de svaga länkarna i processen.

För att få svar på den tredje forskningsfrågan och för att skapa förståelse för den lokala tvåspråkiga polisorganisationens kodifierade och icke-kodifierade normer jämför jag samspelet mellan språklagstiftning och språkliga yrkespraktiker ur ett språkvetenskapligt perspektiv. Jag beskriver de fastställda språkliga normerna vid polisen genom att fästa uppmärksamhet vid de skriftliga dokumenten, speciellt vid de lagar som påverkar polisens arbete språkligt (se kapitel 3). De fastställda normerna kontrasteras mot de identifierade konventionella och individuella normerna som kan beskrivas med hjälp av polisinformanternas språkliga yrkespraktiker. Det finns orsak att anta att det finns skillnader mellan språklagstiftning och hur den tillämpas vid den lokala polisen (se t.ex. Heittola 2012). Genom att jämföra samspelet mellan språklagstiftning och språkliga yrkespraktiker i den lokala tvåspråkiga polisorganisationen lyfter jag fram möjliga diskrepanser mellan de kodifierade och icke-kodifierade normerna.

En process är en helhet av samverkande eller varandra påverkande aktiviteter eller handlingar (Tuurala 2010, Uppsala universitet 2012, Utbildningsstyrelsen 2017). En process kan delas in i en kedja av handlingar. Den är ett flöde av sammanhängande aktiviteter (Uppsala universitet 2012). Kundbetjäningsprocessen börjar från kundens behov och tar slut när behovet är tillfredsställt (Kim & Kim 2001, Laamanen 2003: 22, Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002: 28). En processorienterad beskrivning av språkliga yrkespraktiker visar vad som görs av vem och förtydligar vad det är som borde göras. Beskrivningen framhäver vilka behov som finns, vad som produceras och hur detta går till. Genom att jag beskriver verksamheten i processer blir det lättare att förstå samverkan inom helheten. Samtidigt illustrerar jag hur polisorganisationen förverkligar tvåspråkigheten. De språkliga yrkespraktikerna utgör inte kärnan i polisverksamheten, men de anknyter starkt till nästan alla processer i polisorganisationen och därför kan det antas att vissa fördelar (gällande t.ex. kundnöjdhet, kostnader, säkerhet och personalens motivation) kan nås genom att man identifierar och utvecklar dessa processer. Också enligt Inrikesministeriet (2016: 33) håller man i Finland på att förbättra myndigheternas interna effektivitet genom att strukturer och processer förnyas.

När tjänster produceras, sker det ofta på ett sätt som gör att man är i kontakt med kunden under processen. Figur 1 illustrerar den enklaste kundbetjäningsprocessen där kunden blir betjänad på sitt eget språk. Eftersom det inte kan

finnas kundbetjäning utan en kund, inleds och avslutas kundbetjäningsprocessen med kunden (Fliess & Kleinaltenkamp 2004: 392). Kundbetjäningsprocessen som illustreras i figur 1 är både etisk och ekonomisk samt fyller förmodligen även legalitets-, effektivitets-, likhets- och ändamålsprincipen (se avsnitt 2.1.4). Processen är optimal ur kundens och språklagstiftningens synvinkel. Kundens behov bestämmer hur den önskade processen ska se ut, dvs. på vilket språk kunden betjänas. Eftersom det alltid i någon omfattning kommer att finnas variation i processen, i deltagare som ingår i dem och i deltagarnas kompetenser, kommer även förverkligandet av processen att variera. Kunden får aldrig exakt samma slags betjäning. En central aspekt i avhandlingen är att kunna identifiera variationen inom kundbetjäningsprocessen.



Figur 1. Kundbetjäningsprocess ur ett språkligt perspektiv

Genom att jag använder Q-metoden är min avhandling en ny metodologisk öppning inom den finska språkvetenskapen och samtidigt ett bidrag till den metodologiska utvecklingen inom nordistiken och språkvetenskapen. Q-metoden har inte tillämpats tidigare i språkanvändningsundersökningar, men det finns enstaka Q-undersökningar som är relaterade till språkinläring (se Damio 2013 och Cooker 2012 om autonomi i språkinläring, Rodriguez 2010 om användning av mentometerröstning i språkundervisning, Sartori 2013 om ordinläring och Collins 2009 om hur lärare kan stödja språkinlärare). Fastän Q-metoden har en lång historia har den inte använts mycket (se t.ex. doktorsavhandlingar av Brown 2013 och Richardson 2016). Q är en förhållandevis obekant metod i Finland och också i övriga Norden. Enligt Aalto (2003) kan detta bero på att de som först tillämpade Q-metoden såg sig själva som marginella metodologiskt oliktankande forskare. Q-metoden är ett sätt att studera individernas subjektiva ståndpunkt (van Exel & de Graaf 2005: 1) och man har generellt angett som syfte att hitta olika synpunkter samt att förstå, förklara och jämföra dessa synpunkter (Watts & Stenner 2012: 72). Målet är inte att kunna säga hur stor andel av deltagarna som är av någon åsikt utan att hitta alla de synpunkter som de har. Samtidigt som jag använder Q-metoden för att undersöka polisens språkliga yrkespraktiker tar jag reda på hur en hybridmetod kan användas i en undersökning som handlar om en

organisations tvåspråkiga verksamhet (se avsnitt 1.2.2, 1.3.2, 5.1 och även 5.4 för beskrivning av Q-metoden).

1.2 Material

Jag har samlat in undersökningsmaterialet i två faser (se tabell 1). Den första materialinsamlingsfasen skedde i slutet av år 2013 och består av webbenkätvar (se avsnitt 1.2.1). Den andra materialinsamlingsfasen skedde i slutet av år 2014 och består av Q-sorteringar (se 1.2.2) och intervjuer (1.2.3). Jag har samlat in materialet från de tvåspråkiga polisinsamlingarna i Finland, som beskrivs noggrannare i avsnitt 1.4. Jag har fått forskningstillstånd (ID-1551403663) för min undersökning av Polisstyrelsen i oktober 2013.

Tabell 1. Materialinsamlingsfaser

Fas	Tidpunkt	Materialinsamlingsmetod	Informanter (st.)
1	December 2013	Webbenkät	516
2	November 2014	Q-sortering och intervju	22

Sammanlagt besvarade 516 poliser enkäten och i Q-sorteringen och i intervjun deltog 22 poliser. Efter årsskiftet 2014 trädde reformen av polisens förvaltningsstruktur (PORA III-reformen) i kraft och fyra av de 13 enspråkigt finskspråkiga polisinsamlingarna blev tvåspråkiga när de slogs samman med tvåspråkiga polisinsamlingar. I Q-sorteringen och i intervjuerna deltog poliser från de polisinsamlingar och polisstationer som redan var tvåspråkiga före PORA-reformens tredje fas.

1.2.1 Webbenkät

Insamling av den första delen av undersökningsmaterialet skedde med hjälp av webbenkäter. Jag utarbetade skilda enkäter för de finskspråkiga poliserna och för de svenskspråkiga (bilaga 1 och bilaga 2). Frågorna i enkäten som är avsedd för de finskspråkiga gäller främst svenska språket och frågorna för de svenskspråkiga gäller främst finska språket. I följebrevet står att de som anser sig vara tvåspråkiga fritt kan välja antingen den svensk- eller den finskspråkiga enkäten enligt sitt starkare språk.

Webbenkäterna skickades ut till poliser via kontaktpersoner som arbetade vid de tvåspråkiga polisinsamlingarna. Kontaktpersonerna skickade 13.11.2013 följebrevet och länkarna till webbenkäterna via polisinsamlingarnas e-postlistor till

poliser som arbetar vid polisinrättningen. Vid en polisinrättning sattes länken också in på polisinrättningens intranet. Kontaktpersonerna skickade en påminnelse 10.12.2013 och enkäten var aktiv fram till 19.12.2013.

Utgångspunkten för temaområdena i enkäten finns i resultatet av mina tidigare studier (se Heittola 2011, 2012 och 2013), men frågorna har utarbetats med tanke på en jämförelse mellan de kodifierade och icke-kodifierade normerna. Både den finskspråkiga och den svenskspråkiga webbenkäten består sammanlagt av 42 frågor. Frågorna har delats in i kategorierna *bakgrundsfakta*, *språkkompetens i det andra inhemska språket*, *språkanvändning under arbetstiden* samt *språklig praktik*. I enkäten finns frågor och påståendesatser med både färdiga svarsalternativ och öppna frågor. Kategorin bakgrundsfakta innehåller frågor om bl.a. informanternas modersmål, tvåspråkighet, arbetsspråk, arbetsplats och arbetsuppgifter. Kategorin är med för att jag i statistiska analyser ska kunna gruppera informanterna t.ex. enligt modersmål eller arbetsplats. Av de tio bakgrundsfrågorna är två öppna frågor och åtta har färdiga svarsalternativ. Kategorin språkkompetens innehåller frågor om informanternas självbedömda kompetens i det andra inhemska språket, hur deras språkkompetens kontrollerades vid anställning samt vilka arbetssituationer och arbetsuppgifter de upplever som utmanande och lätta. Enkäten tangerar informanternas språkkompetens eftersom jag vill undersöka hur språkkompetens påverkar informanternas yrkespraktiker och de processer som de deltar i. Av de sex frågor som gäller informanternas kompetens i det andra inhemska språket är hälften öppna frågor och hälften har färdiga svarsalternativ. Kategorin språkanvändning under arbetstiden innehåller frågor om användning av finska och svenska i intern och extern kommunikation och om vilka de vanligaste situationerna är där informanterna behöver det andra inhemska språket. Kategorin är med för att jag ska kunna utreda hur mycket finska och svenska som behövs vid de tvåspråkiga polisinrättningarna och för att jag ska kunna visa vad som görs av vem. Av de nio frågor som gäller informanternas språkanvändning är fyra öppna frågor, fyra slutna frågor och en fråga en kombination av dessa båda.

I kategorin språklig praktik finns frågor om språkliga utmaningar, tolkning, tvåspråkighet, språkbyte och språkval samt påståenden som gäller tvåspråkighet, finskans och svenskans ställning, språkliga rättigheter och språkliga verksamhetsprinciper. Kategorin är med för att jag ska bl.a. kunna ge en överblick av hur effektiva polisens processer är. Frågorna om språkliga utmaningar och delvis även frågorna om tolkning hjälper mig att identifiera de svaga länkarna i processerna. Frågorna om språkbyte och språkval hjälper mig att betrakta kundbetjäningsprocessen och att hitta möjligheter för processoptimering. Påståendena är med främst för att jag ska kunna skapa en överblick av hur polis-

organisationens tvåspråkiga verksamhet är organiserad. Av de 17 frågor som gäller språkliga praktiker är sex öppna frågor, sju slutna frågor och resten en kombination av dessa (t.ex. fråga 31: *Samarbetar du med kollegor när språkliga utmaningar uppstår?* med en följdfråga: *Om ja, i vilka slags situationer och hur? Om nej, varför inte?*). Mätskalorna som används i enkätens frågor är nominal-, ordinal- och kvotskala. Påståendesatser som handlar om ett tema är samlade under en fråga: t.ex. under fråga 41 om språkliga rättigheter finns sju påståenden (a–g). Påståendesatserna i enkäten är av likertyp och mätskalan är en ordinalskala. Svartalternativen är *av samma åsikt*, *delvis av samma åsikt*, *delvis av annan åsikt*, *av annan åsikt* och *kan inte säga*. I analys texten har alternativen *av samma* och *delvis av samma åsikt* kombinerats. Det samma gäller för svartalternativen *av annan* och *delvis av annan åsikt*. Informanterna har oftast efter varje fråga haft möjlighet att kommentera sina svar. I slutet av enkäten finns även en möjlighet att ge övriga kommentarer om temat eller enkäten.

I slutet av enkäten frågas också om informanten skulle vara intresserad av att delta i en intervju. Av de 516 poliser som besvarade enkäten angav sammanlagt 102 att de kan kontaktas angående en intervju och av dessa gav 97 personer sin e-postadress. Eftersom det av utrymmesskäl inte är möjligt att ta med svaren på alla frågor i min undersökning har jag valt de frågor som bidrar till den processorienterade beskrivningen. Sammanlagt ingår helt eller delvis 37 av 42 frågor i undersökningen. De frågor som har utelämnats helt är frågorna 2, 3, 10, 11 och 16 som gäller främst informanternas bakgrundsinformation och deras språkstudier i polishögskolan. Även en del av frågorna 40–42 har utelämnats, eftersom svaret på de utelämnade delfrågorna framgår av analysen av de andra analyserade frågorna.

1.2.2 Q-sorteringsprocess

I detta avsnitt beskriver jag hur materialet för Q-analysen har samlats in med hjälp av en Q-sorteringsprocess (se avsnitt 1.3.2 för beskrivning av Q-metoden). *Q-sortering* kan uppfattas både som dynamisk och som statisk. När en deltagare sorterar påståendena i en matris är det fråga om Q-sortering och även slutprodukten av sorteringen kallas för Q-sortering. Tillsammans med intervjuerna består den andra delen av undersökningsmaterialet av 22 Q-sorteringar som deltagarna har skapat.

I oktober 2014 kontaktade jag alla som hade angett att de skulle kunna delta i en intervju (97 st.) och kom överens om en tidtabell med dem som ännu var intresserade av att bli intervjuade om sina språkliga yrkespraktiker. Jag

berättade att jag tillämpar en annorlunda intervjumetod och gav deltagarna en möjlighet att se intervjufrågorna (men inte påståendena) på förhand. Endast en av poliserna ville se frågorna på förhand eftersom han ville förbereda sig inför intervjun. Materialinsamlingen skedde i Åbo, Böle och Österbotten på polisernas arbetsplats. Från Åbo och från Böle deltog 8 poliser från vardera orten och från Österbotten 6. Sammanlagt genomförde 22 poliser en Q-sortering och deltog i en intervju i mitten och i slutet av november 2014. Dessa informanter beskrivs i avsnitt 1.4.3. I avhandlingen använder jag personpronomenet *han* för att syfta på både kvinnliga och manliga personer.

Innan sorteringen börjar och efter intervjun diskuterar jag syftet med forskningen med deltagarna och att det insamlade materialet används i en doktorsavhandling. Sorteringen börjar med att jag förklarar för deltagaren vad han ska göra. Anvisningarna som ges är likadana både på finska och på svenska och alla deltagare får samma anvisningar (se bilaga 3 och 4). Deltagarna har också hela tiden möjlighet att fråga om någonting är oklart, vilket jag påminner dem om. Deltagaren får en lek med kort som är i slumpmässig ordning och varje kort innehåller ett påstående (se avsnitt 1.3.2.1 om påståendena). Deltagaren får veta att varje påstående är ett svar på forskningsfrågan: hurdana språkliga praktiker som gäller finska och svenska har du som polis?. Framför sig har deltagaren sorteringsmatrisen (se matris 1). Deltagaren börjar med att sortera påståendena i tre olika kategorier: i de där han är av samma åsikt, i de där han är av annan åsikt och i påståenden som han är osäker på, påståenden som väcker både positiva och negativa känslor och som är neutrala enligt deltagarens åsikt. Sorteringen är grov och det finns inga begränsningar för hur många påståenden som kan sorteras under en viss kategori.

Efter den grova kategoriseringen upprepas anvisningarna för resten av sorteringen. Deltagaren påminns speciellt om att sorteringen är relativ och att han kan sortera endast ett visst antal påståenden under ett visst värde. Han påminns också om att placeringen av påståendena inom en kolumn inte spelar någon roll. Deltagaren börjar med de påståenden som han instämmer i och sprider korten framför sig. Deltagaren väljer först de påståenden där han är mest av samma åsikt och placerar dessa på den högre sidan av sorteringsmatrisen där påståendena får de högsta värdena. Han fortsätter med att placera påståendena på ett kontinuum över sorteringsmatrisen så att sådana påståenden inom kategorin "av samma åsikt" som deltagaren är minst enig med placeras på platser som får lägre värden.

Milaisia suomen ja ruotsin kielen liittyviä kielellisiä käytänteitä sinulla on työssä?
Lajittele väittämät kuvailaksesi kielellisiä käytänteitäsi poliisina.

Hurdan språklig praxis som gäller finska och svenska har du i ditt arbete?
Sortera påståendena för att beskriva din språkliga praxis som polis.

Eniten eri mieltä
Mest av annan åsikt

Eniten samaa mieltä
Mest av samma åsikt

-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4

Matris 1. Sorteringsmatrisen i undersökningen

Det är viktigt att deltagaren förstår att påståendena relateras till varandra. Negativa värden betyder inte att deltagaren är av annan åsikt än påståendena. Eftersom skalan är relativ är deltagaren bara lite mer av annan åsikt ifråga om de påståenden som får negativa värden än när det gäller de som får positiva värden.

När deltagaren har sorterat alla påståenden som han anser sig vara av samma åsikt som, har jag gjort en notering om ifall alla påståenden har fått positiva värden eller om de har gått över till minussidan. Deltagaren fortsätter med att sortera påståendena som han ursprungligen satt i kategorin ”av annan åsikt”. Deltagaren börjar med att placera de påståenden där han är mest av annan åsikt på den vänstra sidan av sorteringsmatrisen och fortsätter placera påståendena där han inte är lika mycket av annan åsikt på ett kontinuum över sorteringsmatrisen tills han har placerat de sista påståendena inom kategorin ”av annan åsikt”. Sist sorterar deltagaren påståendena från den tredje och sista kategorin och placerar dem i mitten av skalan.

När deltagaren är färdig med sorteringen har han ännu möjlighet att justera placeringen av påståendena om han så vill. När deltagaren är nöjd med sorteringen antecknar jag placeringen för varje påstående innan jag intervjuar deltagaren. Jag dokumenterar deltagarens Q-sortering i en mindre version av sorteringsmatrisen. För att underlätta dokumentering av deltagarnas Q-sorteringar har jag numrerat varje påstående slumpmässigt.

1.2.3 Intervju

Det rekommenderas bland annat av Watts och Stenner (2012: 73) att man samlar in bakgrundsfakta om deltagarna eftersom denna information kan vara till hjälp när man tolkar analysen av Q-sorteringar, och därför har jag genast efter Q-sorteringen intervjuat varje deltagare. Syftet med intervjun är att utreda varför deltagaren har sorterat påståendena på det sättet som han gjort och att fokusera på ett antal påståenden som upplevs som viktiga. Vid intervjun är det möjligt att koncentrera sig på de påståenden som ligger på de olika sidorna av sorteringsmatrisen och på de påståenden som deltagaren vill berätta mer om. Det är också möjligt att fråga om deltagaren inte är säker på vad ett påstående syftar på och om han hade velat ha ett påstående till. I intervjun har deltagaren möjlighet att uttrycka sin åsikt inte bara om påståendena utan också om Q-sorteringen som undersökningsmetod. Intervjuerna ger forskaren möjlighet att bättre förstå resultaten av Q-analysen. (Jfr Watts & Stenner 2012: 82.) Fastän huvudsyftet med intervjuerna var att få en djupare och klarare förståelse av deltagarnas Q-sorteringar ställde jag även ett par frågor om den interna kommunikationen och tvåspråkigheten vid polisinsättningen, om språkliga utmaningar samt om språkanvändning. Intervjuerna kan anses vara semi-strukturerade, eftersom frågorna var anpassade efter deltagarna. Eftersom jag redan kände till informanternas enkätsvar kunde jag anpassa intervjufrågorna enligt den som jag intervjuade och lyfta fram sådana temaområden som den intervjuade hade betonat i sina enkätsvar.

Jag fick tillåtelse av alla förutom av en informant att bandera in intervjuerna med hjälp av en bandspelare. Under en intervju gjorde jag anteckningar för hand och renskrev anteckningarna genast efter intervjun. Hela Q-sorteringsprocessen och intervjun varade sammanlagt från cirka 39 till 75 minuter. I genomsnitt tog en sortering och en intervju sammanlagt cirka 54 minuter. Själva Q-sorteringen tog från 5 till 25 minuter. I genomsnitt tog en sortering cirka 13 minuter. Själva intervjun varade från 28 till 60 minuter och i genomsnitt tog en intervju cirka 41 minuter. Inspelningen har pausats under några intervjuer då informanterna kontaktades via polisradion eller när andra personer steg in i rummet. Dessa korta pauser har inte räknats med i intervjutiden.

Etiska överväganden

I min avhandling följer jag Vasa universitets etiska rekommendationer (2013), enligt vilka man inte ska kränka en persons autonomi, integritet eller rättigheter. Man ska vidare vara noggrann och ärlig i hur man genomför och rapporterar sin forskning. Vasa universitet följer Forskningsetiska delegationens (2012) anvisningar om god vetenskaplig praxis och handläggning av misstankar om avvikel-

ser från den i Finland. Därtill ställer forskningstillståndet från Polisstyrelsen vissa krav på min undersökning.

Materialinsamlingen ska enligt forskningstillståndet och enligt Forskningsetiska delegationen (2009) basera sig på frivillighet. Eftersom enkäten skickades via polisinsamlingarnas allmänna e-postlista (se avsnitt 1.2.1) är det inte troligt att poliserna har känt sig tvungna att fylla i enkäten. Informanterna har också fritt fått ange sina kontaktuppgifter om de är intresserade av att delta i en intervju. Samtidigt kan de tänkas ha gett sitt samtycke för deltagande i den andra delen av materialinsamlingen.

Forskningsetiska delegationen (2009) menar vidare att deltagande i en undersökning ska basera sig på tillräcklig information. I följbrevet för enkäten och i början av enkäten betonas att de uppgifter som insamlas är konfidentiella. Samtidigt informeras undersökningsdeltagarna om syftet med undersökningen (se bilaga 1 och 2 för enkäterna). När jag har varit i kontakt med de informanter som har varit intresserade av att delta i en intervju har jag i enlighet med Forskningsetiska delegationens (2009) anvisningar berättat hur materialet samlas in (se början av avsnitt 1.2.2) och hur lång tid intervjun uppskattas ta. Även före Q-sorteringen och intervjun diskuterar jag syftet med undersökningen med deltagarna och berättar att materialet används i en doktorsavhandling. Några informanter har varit intresserade av att få veta mera om avhandlingsprojektet och har ställt frågor speciellt om tidtabellen.

Forskningsstillståndet från Polisstyrelsen förutsätter att jag inte samlar in sekretessbelagd information och att en sådan möjlig information förstörs omedelbart. Under materialinsamlingen kom jag inte i kontakt med material som borde förstöras med detsamma. I avhandlingen har informanterna avidentifierats (se avsnitt 1.3.1 och 1.4.3) och allt forskningsmaterial som möjliggör identifiering av informanterna förstörs i enlighet med Polisstyrelsens önskan när avhandlingen publiceras. Undersökningsmaterialet, speciellt det material som innehåller informanternas kontaktuppgifter, förvaras på ett sådant sätt att ingen annan har tillgång till dem.

1.3 Metod

I detta avsnitt beskriver jag analysmetoder som jag har använt för att analysera webbenkäter och intervjuer samt ger även en introduktion till Q-metoden. Jag inleder avsnittet med att presentera hur enkäterna analyserades (1.3.1), fortsätter med en beskrivning av Q-metoden (1.3.2) och avslutar avsnittet med att berätta om intervjuerna som genomfördes i samband med Q-sorteringarna (1.3.3).

1.3.1 Enkät

Svaren på enkäterna analyseras med hjälp av antingen en innehållsanalys eller en statistisk analys beroende av om frågan är öppen eller sluten. Informanternas kommentarer till öppna frågor analyseras jag kvalitativt och den kvalitativa undersökningsmetoden är både partikulariserande och generaliserande, för jag fäster uppmärksamhet vid specialiteter och detaljer, men letar samtidigt efter innehållsliga helheter. Svaren på de öppna frågorna har jag läst igenom för att skapa mig en uppfattning om de innehållsliga helheterna. Därefter har jag kategoriserat svaren enligt innehållet. Till exempel informanternas svar på frågan om hur de bestämmer vilket språk de använder med kunden har kategoriserats enligt om orsaken anges vara relaterad till kunden eller till polisen. Alla webbenkätcitater som används i avhandlingen har kodats med en förkortning som innehåller informantens modersmål (fi=finska, sv=svenska), ett slumpmässigt nummer (1–516) och en förkortning av namnet på polisinställningen där informanten arbetar (EF=Egentliga Finland, H=Helsingfors, MÖ=Mellersta Österbotten och Pedersöre, VN=Västra Nyland, ÖN=Östra Nyland, Ö=Österbotten) (se kapitel 5 för kodning av intervjuцитat). Ibland har det varit nödvändigt att förkorta citaten och i sådana fall markerar jag med [...] att jag har utelämnat några ord, en mening eller flera meningar. På grund av brist på utrymme har det inte varit möjligt att använda många långa citat, vilket leder till att intervjudeltagarna i flera citat diskuterar innehåll som de syftar på med endast pronomen. För att förtydliga vad deltagaren syftar på i citaten har jag inom hakparentes angett en förklaring. När jag har aidentifierat deltagarna har jag markerat även detta med hjälp av hakparentes. Om jag t.ex. utelämnat namnet på person har jag markerat det på följande sätt: [namn på person]. Citaten är direkta och innehåller därför språkliga fel som informanterna har gjort.

Jag gör även en kvantitativ och statistisk analys av det material som har insamlats med hjälp av webbenkäten och använder programmet SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) för statistisk analys och för att utreda samband mellan olika variabler. Jag har räknat hur stor andel av informanterna som har svarat på de olika svarsalternativen och i redogörelser för procentandelar används valid procent, som innehåller procentuella fördelningar endast bland dem som svarat. I min undersökning använder jag också en komparativ metod genom att jag jämför resultaten från informanter som har olika modersmål eller som hör till olika tjänstegrupper (se Heittola 2015a för jämförelse mellan polisinställningar).

I den statistiska analysen används korstabulering och kontingenskoefficient (C), som beskriver korrelationen mellan variabler som mäts på en nominalskala, men

speciellt icke-parametriska tester, Mann-Whitney U-testet och Kruskal-Wallis testet. Icke-parametriska tester används eftersom variablerna inte fyller villkoren för parametrisk statistik när data är i form av nominal- och ordinalvariabler. Med hjälp av Mann-Whitney U-testet har jag undersökt om det finns skillnader mellan två grupper (t.ex. mellan finsk- och svenskspråkiga polisers svar), medan jag med hjälp av Kruskal-Wallis har undersökt skillnader mellan flera grupper.

Som gräns för statistiskt signifikant korrelation används signifikansvärdet 0,05 ($p < 0,05$). Nollhypotesen är att det inte finns skillnad mellan de olika grupperna. Nollhypotesen kan förkastas om $p < 0,05$. Ju mindre p-värdet är, desto bättre, eftersom risken för att man felaktigt har förkastat nollhypotesen är mindre. Resultatet av webbenkätanalysen presenteras i kapitel 4, 6 och 7.

1.3.2 Q-metoden

I detta avsnitt ger jag en introduktion till Q-metoden, som överskrider den kategoriska distinktionen mellan kvantitativ och kvalitativ forskning (McKeown & Thomas 2013: ix) och är en genuin hybridmetod (Aalto 2003: 118) som är bäst lämpad för undersökning av specifika grupper (Watts & Stenner 2012: 67). Huvudtankarna som ligger bakom Q-metodologin kommer bland annat från teorier om subjektivitet, abduktion och kvantteori (Watts & Stenner 2012: 25). William Stephenson (1902–1989), som betraktas som skapare av Q-metoden, presenterade år 1935 en tillämpning av faktoranalys där man som variabler skulle ha personer och inte egenskaper såsom man hade i traditionell faktoranalys. Stephenson presenterade i sin ”omvända” faktoranalys en metodologisk tillämpning för att studera intraindividella, snarare än interindividella skillnader.

Q-metoden är ett sätt att studera individernas subjektiva synpunkter och den ger en grund för en systematisk analys av subjektivitet (van Exel & de Graaf 2005: 1). Resultatet av en Q-metodologisk studie beskriver olika synpunkter som deltagarna har. I en Q-metodologisk undersökning är man inte intresserad av att samla in så många deltagare som möjligt eller av att generalisera resultatet av analysen till en större population. I Q-metodologin har man generellt som syfte att hitta olika synpunkter samt att förstå, förklara och jämföra dessa synpunkter. (Watts & Stenner 2012: 72) Målet är inte att kunna säga hur stor andel av deltagarna som har någon specifik åsikt utan att hitta alla de synsätt som de har.

I metoden formulerar forskaren ett antal påståenden om sitt forskningstema och väljer ut en del av dessa påståenden, som bildar ett Q-set. Deltagarna, som kallas

för *P-set*¹, får värdera och sortera påståendena i förhållande till varandra enligt i hur hög grad deltagarna håller med om påståendena. Sorteringen av påståendena är alltså ipsativ eftersom deltagaren relaterar påståendena till varandra och väljer ett påstående åt gången enligt hur mycket av samma eller annan åsikt han är i fråga om påståendet. Sorteringen görs på en sorteringsmatris och den färdiga sorteringen bildar deltagarens Q-sortering. Genom att bygga en Q-sortering ger personen sin subjektiva åsikt om påståendena. Deltagarnas Q-sortering matas in i analysprogrammet PQMethod, och i analysen utnyttjas korrelation och Q-faktoranalys (se avsnitt 5.1 för datareducering och latent variabler). Genom att göra en faktoranalys över mitt material, som består av polisens synpunkter på sina egna språkpraktiker, har jag kunnat urskilja två faktorer, som presenteras i resultatkapitlet 5.

Enligt Wolf (2010: 26) består en Q-studie alltid av samma delar: att välja ett tema, att fastställa kommunikationsuniversum, att bestämma instruktioner som ges till deltagarna, Q-sortering, att hitta operanta faktorer och att förstå resultaten. I det följande beskriver jag hur jag har formulerat påståenden som bildar mitt Q-set (avsnitt 1.3.2.1), skapat en sorteringsmatris (avsnitt 1.3.2.2) och valt ett P-set (avsnitt 1.3.2.3). Resultatet av Q-analysen och de statistiska val som jag gjort presenteras i kapitel 5.

1.3.2.1 Kommunikationsuniversum och utveckling av Q-setet

Kommunikationsuniversum bildar råmaterialet för en Q-studie (McKeown & Thomas 2013: 4, 6–7). Enligt Stephenson (1993/1994) är kommunikationsuniversum en samling påståenden om någonting: "Our beginnings in Q-methodology are with the concept of a *concourse*, a random collection of self-referable statements about something, of statistical dimensions". Enligt Stephenson (1980) hänvisar kommunikationsuniversum till mängden av diskussion om ett ämne. I litteraturen på engelska (se t.ex. Stephenson 1993/1994: 11) används termen *concourse* (lat. *concurus*) för att beskriva alla möjliga åsikter deltagarna kan uttrycka om undersökningsobjektet, dvs. all möjlig kommunikation som finns om undersökningstemat. På finska använder Aalto (2003: 119) och Remahl (2010: 37) termen *keskusteluavaruus* (sv. konversationsrymd) och *väiteuniversumi* (sv. påståendeuniversum) och på norska (se t.ex. Thorsen & Allgood 2010: 18) används *kommunikasjonsunivers*. För att uttrycka alla de möjliga åsikter som finns om ett bestämt ämne använder jag termen *kommunikationsuniversum*, vilken också används av Fristedt och Wretstrand (2010).

¹ P kommer från eng. participant

Enligt van Exel och de Graaf (2005: 4) kan man skapa påståenden till exempel genom intervjuer samt genom att läsa tidningar och annan litteratur. Kommunikationsuniversumet representerar alla åsikter som vem som helst kan ha om forskningsobjektet och man gör en skillnad mellan klart subjektiva påståenden ”Att skida är det bästa som finns” och sakpåståenden ”Rossignol tillverkar skidor”. När man samlar in kommunikationsuniversumet strävar man efter att hitta påståenden som är subjektiva. (Aalto 2003: 119) Ett Q-set (no. Q-utvalg, eng. Q sett), som deltagarna använder i sin Q-sortering, kan väljas på olika sätt ur kommunikationsuniversumet.

I min undersökning består kommunikationsuniversumet av sammanlagt 231 påståenden. I princip kan det finnas en obegränsad mängd påståenden som innehåller subjektiva inslag men forskaren har som syfte att samla in ett representativt urval. Ett typiskt kommunikationsuniversum består i början av cirka 200–300 påståenden. (Aalto 2003: 119) Mitt kommunikationsuniversum bestod i början av 122 påståenden på finska och 109 på svenska. Sammanlagt hade jag ungefär 200 påståenden, eftersom en del av de finsk- och svenskspråkiga påståendena överlappade varandra. Det var lättast att börja med att skapa påståenden åtskilt på finska och på svenska, eftersom det då var lättare att ta hänsyn till de olika synpunkterna som finsk- och svenskspråkiga poliser kan ha.

Q-setet innehåller inte alla möjligheter för att kommunicera om undersökningsämnet utan är en representativ och begriplig samling av möjligheterna, dvs. av kommunikationsuniversumet (McKeown & Thomas 2013: 4, 6–7, 23). Det finns inte endast ett sätt att bilda ett Q-set utan det viktigaste är att modifiera Q-setet så att det är anpassat efter forskningsämnet (Watts & Stenner 2012: 57). Syftet med ett Q-set är att täcka så mycket av undersökningstemat som möjligt så att det representerar flera olika åsikter. Ett Q-set måste vara balanserat så att det ger en verklig möjlighet för deltagarna att uttrycka sin synpunkt, men det får inte innehålla onödiga upprepningar. Ett Q-set får inte heller tyckas favorisera någon synpunkt. (Brown 1991/1992, Watts & Stenner 2012: 58)

Det finns inga definitiva anvisningar för hur man borde konstruera ett Q-set. Enligt Watts och Stenner (2012: 59) finns det två olika sätt att bilda ett Q-set: ett strukturerat och ett ostrukturerat sätt, medan Block (1961: 39) har ur litteratur skriven av Stephenson identifierat tre olika metoder för hur ett Q-set borde konstrueras. Han har även utvecklat sin egen metod utav dessa. Jag har valt att bilda ett strukturerat Q-set. Den strukturerade metoden utgår från att man identifierar dimensioner som formar grunden för att skapa påståendena (Kamal m.fl. 2014: 63). Jag har börjat med att dela in forskningsämnet i olika teman: språkfärdigheter i det andra inhemska språket, språkanvändning under

arbetstiden, språkliga utmaningar, tolkning, språkbyte och språkval i kontakt med kunder och språkliga verksamhetsprinciper. De olika temana är baserade på den kategorisering som jag hade i webbenkäterna (se avsnitt 1.2.1) samt på en preliminär analys av informanternas svar på enkätfrågorna och enkät-påståendena. Efter att ha genererat nyckeltemana har jag skapat 231 påståenden som täcker alla teman som jag preliminärt definierade. Dessa påståenden innehåller synpunkter som informanterna redan uttryckte i webbenkäterna, synpunkter som jag har ansett som möjliga för deltagarna att ha samt synpunkter som framkom under ett högre seminarium (10.10.2014) vid enheten för nordiska språk vid Vasa universitet, där de påståenden som jag hade formulerat på basis av informanternas enkätsvar behandlades. Dessutom har även Bourdieus begrepp 'habitus' (se avsnitt 2.1) och Spolskys beskrivning av 'språkpolicy' (se avsnitt 2.2) påverkat påståendena. Utvecklingen av ett strukturerat Q-set möjliggör testning av teorier (McKeown & Thomas 2013: 23), vilket jag har utnyttjat i två påståenden (28 och 35). Jag har tagit med påståenden om språkliga praktiker ur olika synvinklar och har på detta sätt strävat efter att garantera ett balanserat och representativt Q-set.

Brown (1980) diskuterar orsaken till att det är bra att ha lika många påståenden i varje kategori men enligt Kamal m.fl. (2014: 64) är detta inte nödvändigt. Trots att mitt Q-set är strukturerat har jag använt de olika dimensionerna endast som utgångspunkt och har inte uppmärksammat hur många av påståendena i det slutgiltiga Q-setet som hör till de olika kategorierna. Således kan det sägas att mitt Q-set är semistrukturerat. Trots att man borde skapa ett balanserat Q-set som innehåller positiva, negativa och neutrala påståenden är det enligt Kamal m.fl. (2014: 64–65) inte nödvändigt att man har exakt lika många påståenden som är positiva, negativa och neutrala. Detta på grund av att varje påstående faktiskt innehåller både en positiv och en negativ sida, eftersom man kan placera ett positivt påstående (positiv med avseende på språket) på ett negativt värde, vilket indikerar att deltagaren är av annan åsikt än påståendet.

För Block (1961: 43) är det viktigt att varje påstående skrivs i en språkligt neutral form och presenterar ett kontinuum snarare än att de är i en antingen–eller–form. Varje påstående ska också innehålla bara ett element för att undvika flertydigheter. Till exempel påståendet "jag använder inte svenska och inte heller kan jag det bra" skulle vara ett dåligt påstående eftersom man kan använda svenska utan att kunna det bra och inte använda språket fastän man kan det. Påståendet skulle också vara dåligt p.g.a. negationen. Block föredrar även påståenden som är oberoende av varandra. (Block 1961: 43) Det nya som Block lyfter fram i sitt sätt att bilda ett Q-set är att han använder olika grupper av människor för att finslipa påståendena, vilket också jag har gjort. Jag har följt Blocks

anvisningar och skrivit de flesta påståendena i en språkligt neutral form, undvikit flertydigheter och skapat påståendena så att de är oberoende av varandra.

Det slutgiltiga Q-setet finns både på finska och på svenska och innehåller innehållsligt parallella påståenden på båda språken, t.ex. ”Aloitan keskustelun ruotsinkielisten henkilöiden kanssa ruotsiksi” – ”Jag börjar diskussionen med svensk-språkiga personer på svenska”. Mitt Q-set består av 40 påståenden. Enligt Brown (1980) är valet av Q-setet ur kommunikationsuniversumet relevant men valet är ”more an art than a science”. Enligt Watts och Stenner (2012: 61) beror mängden påståenden i ett Q-set på forskningsämnet men generellt består ett Q-set av 40–80 påståenden. Å andra sidan är 40–50 ett lämpligt antal påståenden enligt van Exel och de Graaf (2005: 5). De anger vidare att också ett mindre eller större antal fungerar lika väl. Påståendena som hör till mitt Q-set finns presenterade i tablå 1.

Tablå 1. Q-setet på svenska och finska

1	Det är vanligt för mig att möta svenskspråkiga i mitt arbete.	Ruotsinkielisten kohtaaminen on työssäni minulle tavallista.
2	Jag använder mig av både finska och svenska med personer som inte hör till personalen på polisstationen.	Käytän työssäni sekä suomea että ruotsia henkilöiden kanssa, jotka eivät kuulu poliisilaitoksen henkilöstöön.
3	Det känns naturligt för mig att använda svenska i mitt arbete.	Ruotsin kielen käyttäminen työssäni tuntuu minulle luonnolliselta.
4	Jag har bara sällan problem med finska fackord.	Suomenkielisten ammattisanojen kanssa minulla on vain harvoin ongelmia.
5	Jag talar hellre finska eller engelska med en svenskspråkig kund än svenska.	Puhun mieluummin ruotsinkielisen henkilön kanssa suomea tai englantia kuin ruotsia.
6	Jag har bara sällan problem med svenska fackord.	Ruotsinkielisten ammattisanojen kanssa minulla on vain harvoin ongelmia.
7	Det är lätt för mig att byta från finska till svenska och från svenska till finska.	Minun on helppo vaihtaa suomen kielestä ruotsiin ja ruotsista suomeen.
8	Jag kan uttrycka mig både på finska och på svenska också i känsliga situationer.	Pystyn ilmaisemaan itseäni sekä suomeksi että ruotsiksi myös tunteellisissa tilanteissa.
9	Jag hjälper kollegor om de har problem med finskan eller svenskan.	Autan kollegoja, jos heillä on ongelmia ruotsin tai suomen kielen kanssa.
10	Jag kan variera mitt språkbruk på finska i arbetet enligt situation.	Pystyn muuttamaan suomen kielen käyttöäni työssäni tilanteen mukaan.
11	Jag ber om hjälp av arbetskamrater om jag har problem med svenskan eller finskan.	Pyydän apua työkavereilta, jos minulla on ongelmia ruotsin tai suomen kielen kanssa.
12	Jag kan variera mitt språkbruk på svenska i arbetet enligt situation.	Pystyn muuttamaan ruotsin kielen käyttöäni työssäni tilanteen mukaan.

13	Jag använder ofta språkliga hjälpmedel i mitt arbete.	Käytän kielellisiä apuvälineitä usein työssäni.
14	Jag läser det material som gäller mitt arbete främst på svenska.	Luen työhöni liittyvää materiaalia pääasiassa ruotsiksi.
15	Det är lättare för mig att skriva arbetsrelaterade texter på finska än på svenska.	Minun on helpompi kirjoittaa työhöni liittyviä tekstejä suomeksi kuin ruotsiksi.
16	Det är utmanande för mig att sköta mina arbetsuppgifter på svenska.	Työtehtävieni hoitaminen ruotsiksi on minulle haastavaa.
17	Jag använder gärna svenska i mitt arbete.	Käytän mielelläni ruotsia työssäni.
18	Med kollegor och annan personal på polisstationen diskuterar jag både på finska och på svenska.	Juttelen kollegojen ja muun poliisilaitoksen henkilökunnan kanssa sekä suomeksi että ruotsiksi.
19	Jag möter sällan språkligt utmanande situationer i mitt arbete.	Kohtaan harvoin kielellisesti haastavia tilanteita työssäni.
20	Lokala dialekter försvårar mitt arbete.	Paikalliset murteet vaikeuttavat työtäni.
21	För mig är det vanligt att använda en professionell tolk i mitt arbete.	Ammattitulkkin käyttäminen on minulle tavallista työssäni.
22	Jag hittar lösningar i arbetssituationer som är språkligt utmanande.	Löydän ratkaisun työtilanteissa, jotka ovat kielellisesti haastavia.
23	Jag börjar diskussionen med svensk-språkiga personer på svenska.	Aloitän keskustelun ruotsinkielisten henkilöiden kanssa ruotsiksi.
24	Jag deltar naturligt på telefonsamtal på svenska.	Osallistun luontevasti ruotsinkielisiin puhelinkeskusteluihin.
25	Det är utmanande för mig att sköta mina arbetsuppgifter på finska.	Työtehtävieni hoitaminen suomeksi on minulle haastavaa.
26	Jag erbjuder mig att tolka mellan finska och svenska i mitt arbete.	Tarjoudun työssäni tulkkamaan suomen ja ruotsin kielen välillä.
27	Det är svårt för mig att bestämma vilket språk jag ska använda med kunder.	Minun on vaikea päättää mitä kieltä käyttäisin asiakkaiden kanssa.
28	Min språkliga praxis grundar sig på det som jag har lärt mig i polisskolan/polishögskolan.	Kielelliset ammattikäytänteeni pohjautuvat poliisikoulussa/poliisiammattikorkeakoulussa oppimaani.
29	Jag förhåller mig till svenskspråkiga kunder på samma sätt som andra poliser på polisstationen.	Suhtaudun ruotsinkielisiin asiakkaisiin samalla tavalla kuin muutkin poliisilaitoksen poliisit.
30	Jag följer anvisningarna för polisens interna och externa kommunikation.	Noudatan poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän ohjeita.
31	Jag anpassar mig efter kundens språkval.	Sopeudun asiakkaan kielen valintaan.
32	Det är helt klart för mig hur jag i praktiken borde förverkliga de i lagen stadgade språkliga rättigheter.	Minulle on täysin selvää kuinka minun pitäisi käytännössä toteuttaa laissa säädettävät kielelliset oikeudet.
33	Arbetsuppgiftens natur påverkar språkvalet.	Työtehtävän luonne vaikuttaa kielen valintaan.
34	Det viktigaste är inte vilket språk jag använder utan att ärendet sköts väl.	Tärkeintä ei ole se, millä kielellä asian hoidan, vaan se, että asia hoidetaan hyvin.
35	Min språkliga praxis grundar sig på det som jag har lärt mig i arbetet.	Kielelliset ammattikäytänteeni pohjautuvat työssä oppimaani.
36	Jag anser att det är besvärligt om svenskspråkiga kunder inte vill bli betjänade på finska.	Mielestäni on hankalaa, jos ruotsinkieliset asiakkaat eivät halua palvelua suomeksi.
37	Jag anser att de som kan svenska får ta hand om svenskspråkiga kunder.	Mielestäni ruotsin kielen taitoiset saavat hoitaa ruotsinkieliset asiakkaat.

38	När kunden uträttar sitt ärende med mig väljer han språket.	Asioidessaan kanssani asiakas valitsee asiointikielen.
39	Jag strävar efter att garantera att finsk- och svenskspråkiga får använda sitt eget språk när de uträttar sitt ärende hos mig.	Pyrin aina takaamaan, että suomen- ja ruotsinkieliset saavat käyttää omaa kieltään asioidessaan kanssani.
40	Kvaliteten på servicen som jag erbjuder är lika god på båda de inhemska språken.	Tarjoamani palvelun taso on yhtä hyvä sekä suomeksi että ruotsiksi.

Påståendena i ett Q-set är inte den viktigaste delen av Q-metoden, och det är inte relevant vilka värden jag själv som forskare ger för påståendena. Deltagarna får själva uttrycka sin åsikt och ge personlig och psykologisk signifikans för påståendena genom sorteringsprocessen. (Watts & Stenner 2012: 64) Brown (1997: 11) uttrycker på liknande sätt att påståendena snarare är *förslag* än uttryck med determinerad mening. Ett påstående ensamt har inte betydelse utan det är betydelsen som deltagarna ger påståendet som är avgörande (Watts & Stenner 2012: 66).

1.3.2.2 Sorteringsmatris

Deltagarna sorterar påståendena i Q-setet på en sorteringsmatris. Block (1961: 61) beskriver en sorteringsmatris där det är givet hur många påståenden som kan sorteras under ett bestämt värde som klart fördelaktigare än en sorteringsmatris där deltagarna fritt kan välja hur många påståenden som kan sättas under ett värde. Kanske det mest centrala är att deltagarna när de använder en fri sorteringsmatris tenderar att inte göra så många skillnader mellan påståendena och placerar flera påståenden på ett värde. Jag använder en sorteringsmatris, där det är givet hur många påståenden deltagaren kan sortera på ett bestämt värde, för att garantera att deltagarna gör skillnader mellan påståendena och för att ge varje deltagare en likadan utgångspunkt i sorteringen. Sorteringsmatrisen som jag använder presenteras i matris 1 i avsnitt 1.2.2. I sorteringsmatrisen finns det lika många platser som det finns påståenden i Q-setet (40 st.) och deltagarnas uppgift är att sortera alla påståenden på sorteringsmatrisen. Eftersom deltagaren inte kan påverka hur många påståenden som kan sorteras på ett värde är det möjligt att han känner sig begränsad (Watts & Stenner 2012: 78). I verkligheten har dock deltagaren en stor valfrihet i hur han sorterar påståendena eftersom det finns flera hundra olika sorteringsmöjligheter när man har 40 påståenden och en skala som har nio olika värden.

Jag använder en symmetrisk sorteringsmatris eftersom en sådan ser mer neutral ut än en asymmetrisk. Enligt Block (1961: 62) verkar det dock inte finnas en formell orsak till att använda en symmetrisk sorteringsmatris. Sorterings-

matrisen är numrerad från -4 till +4 och har alltså en skala som har nio olika värden. Ju fler värden som finns i en sorteringsmatris desto bättre, för då gör deltagarna fler differentieringar (Block 1961: 62). Alltför många kategorier gör det dock svårare för deltagaren att sortera påståendena och tvingar honom att göra onödiga differentieringar. Block (1961: 62) som i sina studier använder en sorteringsmatris med nio olika värden medger att han likaväl kunde ha haft ett mindre eller ett större antal värden och ingenting fundamentalt skulle ha ändrats. Brown (1980) föreslår att en god sorteringsmatris för ett Q-set med maximalt 40 påståenden har nio olika värden på en skala från -4 till +4. För ett Q-set som består av 40–60 påståenden passar enligt honom en skala från -5 till +5. Detta är enligt Watts och Stenner (2012: 80) dock bara riktlinjer.

Som modell för Q-sorteringen används ofta en matris som påminner om en kvasi-normalfördelning. Statistiskt är det ingen skillnad vilken slags sorteringsmatris som används eftersom det är mönstret inom sorteringsmatrisen som deltagaren skapar under sorteringen som är relevant (Watts & Stenner 2012: 77). Sorteringsmatrisen kan ha vilket mönster som helst som inte ser konstigt ut (Block 1961: 63). Sorteringsmatrisen som jag använder liknar en normalfördelning men är plattare och har fler värden i de två ändarna av sorteringsmatrisen än vad en normalfördelningsmatris skulle ha. Eftersom sorteringsmatrisen liknar en normalfördelning är det möjligt att placera fler påståenden i mitten av skalan och färre i de två olika ändarna. Enligt Watts och Stenner (2012: 79) är detta rationellt eftersom människor tenderar att ha mycket starka negativa eller positiva åsikter om ganska få frågor. Block (1961: 63–64) menar däremot att det för de flesta deltagare är lättare att göra extrema skillnader, medan differentieringar i mitten av skalan är både svårare att göra och mindre pålitliga. På grund av detta har jag valt att gå från normalfördelning mot en rektangulär form utan att ändå förlora normalfördelningsformen. Brown (1980) föreslår en brant sorteringsmatris, om undersökningsämnet är mycket komplext eller om deltagarna saknar förkunskaper om ämnet, och en sänkt sorteringsmatris för ämnen som inte är så komplexa eller som deltagarna har kännedom om. En brant sorteringsmatris ger deltagarna fler möjligheter att placera påståendena i mitten av skalan vilket betyder att deltagarna gör färre val vid sorteringen. En lägre sorteringsmatris, sådan som jag använder, ger deltagarna fler möjligheter att göra skillnad mellan påståendena.

Deltagarna sorterar de tre påståenden som avviker mest från deras egen åsikt under värdet -4 och de tre som överensstämmer mest med deras åsikt under värdet +4. Sorteringen bygger på en relativ sortering av påståendena. Deltagaren är alltså mer av samma åsikt som de påståenden som får värdet +4 än med de påståenden som får värdet +3. I sorteringsmatrisen finns även värdet 0, men

nollvärdet betyder inte att deltagarna inte har någon åsikt alls om påståendena som placeras i mitten av skalan. Nollvärdet betyder helt enkelt att deltagaren är mer av annan åsikt med påståendena som får nollvärdet än med dem som får värdet +1 och mer av samma åsikt med påståendena som får nollvärdet än med påståendena som får värdet -1 (Watts & Stenner 2012: 78–79). Placeringen av påståendena inom en kolumn spelar inte någon roll (Watts & Stenner 2012: 84).

1.3.2.3 Val av P-set

En Q-metodologisk studie kräver ett begränsat antal deltagare (van Exel & de Graaf 2005: 5). Deltagargruppen i en Q-metodologisk studie kallas för P-set (eng. P-set) och har som uppgift att sortera påståendena i Q-setet. Enligt Watts och Stenner (2012: 70) är det viktigt i Q-metoden att få de rätta deltagarna. I Q utgör Q-setet (och inte deltagarna, dvs. P-setet) undersökningssamplet och varje deltagare blir en variabel. Således är det viktigt att noggrant välja deltagarna. Man måste ha ett P-set som har varierande synpunkter och som inte är för homogent, och främst av allt måste deltagarna ha synpunkter som är av vikt för undersökningsämnet. (van Exel & de Graaf 2005: 6, Watts & Stenner 2012: 70–71)

En stor grupp av deltagare är inte av vikt och Watts och Stenner (2012: 73) föreslår att ett lämpligt antal deltagare ska vara mindre än antalet påståenden i ett Q-set, vilket betyder att jag i mitt P-set borde ha färre än 40 deltagare. Också Brouwer (1999) anger att P-setet vanligtvis är mindre än Q-setet. Vanligtvis har man 40–60 deltagare i en Q-metodologisk undersökning, men enligt Watts och Stenner (2012: 73) är det möjligt att få goda resultat med ett mycket mindre antal deltagare. Enligt Aalto (2003: 120) består ett typiskt P-set av 20–40 deltagare. Enligt Brown (1980) är målet att ha fyra till fem deltagare för att definiera varje synpunkt. Oftast finns det enligt honom två till fyra olika synpunkter, vilket skulle betyda ett P-set med 8–20 deltagare. Brown (1978) understryker dock att det inte är lika viktigt hur många deltagare som delar en synpunkt som vilka dessa deltagare är eftersom mängden individer som delar samma synpunkt kan vara mycket högre i hela populationen. Fastän ett deltagarantal under 50 i statistisk mening inte kan tänkas vara representativt kan man ändå i ljuset av fenomenologisk och antropologisk forskning anta att man kan få någon kunskap om en större population genom att studera en mindre noggrant utvald grupp (Aalto 2003: 120) eftersom subjektiva åsikter ofta återspeglar den större sociala verkligheten.

Antalet deltagare i P-set är avhängigt av två generella regler. Vid en Q-metodologisk forskning är deltagarna variabler. För att analysen och resultatet

ska vara tydliga och klara kan det inte finnas för många variabler, dvs. deltagare. Q-metodologi är inte definitiv eller bindande forskning och den är inte baserad på slumpmässig sampling. I Q är det viktigare att samla in data från individer som är experter i undersökningsämnet än att ha så många informanter som möjligt. (Kamal m.fl. 2014: 66, van Exel & de Graaf 2005: 6)

För att kunna garantera en balanserad deltagargrupp har jag poliser som arbetar vid olika polisinställningar, som har olika arbetsuppgifter och tjänsteställningar och som har olika modersmål (finska eller svenska). Deltagarna är informanter som har besvarat webbenkäten och angett att de är intresserade av att bli intervjuade om sin språkliga praktik. Således har deltagarna redan visat intresse för språkliga frågor som gäller deras arbete. P-setet, som består av 22 deltagare presenteras i avsnitt 1.4.3.

1.3.3 Intervju

Intervjumaterialet används främst för att få en bättre förståelse av materialet som insamlats med hjälp av Q-metoden. Fastän huvudsyftet med intervjuerna var att få en djupare och klarare förståelse av deltagarnas Q-sorteringar är intervjumaterialet också i sig självt av värde och har använts som stöd även i analysen av materialet som samlades in med hjälp av webbenkäten.

Enligt Lapadat och Lindsay (1999: 64, 66) påverkar transkribering tolkningen av undersökningsmaterialet. Transkriberingsprocessen är sällan oproblematiserad och varje forskare måste välja hur man transkriberar materialet (Lapadat & Lindsay 1999: 64, 66). Transkribering är alltid beroende av forskarens metodologi (Bird 2005: 230, Lapadat & Lindsay 1999: 69), vilket betyder att man på förhand måste veta vilken slags transkribering man har nytta av. Utgående från mitt behov har jag valt att göra en grov transkribering och inte ta hänsyn till alla karaktäristiska drag i talet. Jag är inte ute efter hur deltagarna talar, utan vad de talar om. Jag har skrivit ut varje ord, men inte noterat ljud och upprepningar av enskilda ord. Jag har inte heller markerat betoningar, pauser eller skratt. Varje ny taltur börjar på ny rad och informanternas och mina egna repliker har markerats med olika färger. Dessa färger har jag utnyttjat endast när jag har analyserat materialet och de är inte med i själva avhandlingen.

Eftersom transkriberingen resulterade i nästan 200 sidor repliker har jag utöver att ha en transkriberingstextfil för varje deltagare även manuellt excerperat de textbitar som gäller de enskilda påståendena eller grupper av påståenden (såsom tolkning, fackord, språkbyte, språkval, språkliga hjälpmedel, utmanande situationer, språkliga rättigheter osv.), vilket har underlättat analysen av det transkri-

berade materialet. Samma textstycke kan dyka upp i flera kategorier beroende av innehållet. Utöver att ha kategoriserat deltagarnas repliker enligt innehåll har jag vidare kategoriserat dessa textfiler i två delar enligt till vilken faktor (se beskrivning av Q-metoden i avsnitt 1.3.2) deltagarens kommentarer hör. Detta har resulterat i att textmängden som behöver hanteras på en gång har minskat, vilket har underlättat analysen av det transkriberade materialet.

Enligt Linikko (2009) anser många forskare att transkribering är en del av analysarbetet och att man genom att själv transkribera kan hålla sig nära materialet. Jag anser att analysen av materialet börjar redan i intervjusituationen, och kanske redan när man konstruerar intervjufrågorna, men att forskaren så småningom börjar forma en helhetsbild av hela materialet under transkriberingsprocessen. Också enligt Lapadat och Lindsay (1999: 82) är transkribering en integrerad process i kvalitativ analys. Transkribering kan ses som en teknisk process men också som en del av analysprocessen och tolkningen.

I en diskussion är den icke-verbala kommunikationen minst lika viktig som den verbala både för intervjuaren och för den som blir intervjuad. Att jag helt har uteslutit den icke-verbala kommunikationen kan upplevas som problematiskt, speciellt när jag analyserar intervjuerna främst på meningsplanet (se Kvale 1997). Jag har dock under analysprocessen haft möjlighet att återgå till originalinspelningarna och mina anteckningar. Därtill är intervjun baserad på deltagarnas Q-sorteringar och jag har alltid haft möjlighet att även kontrollera vilket värde deltagaren har gett påståendet.

1.4 Informanterna

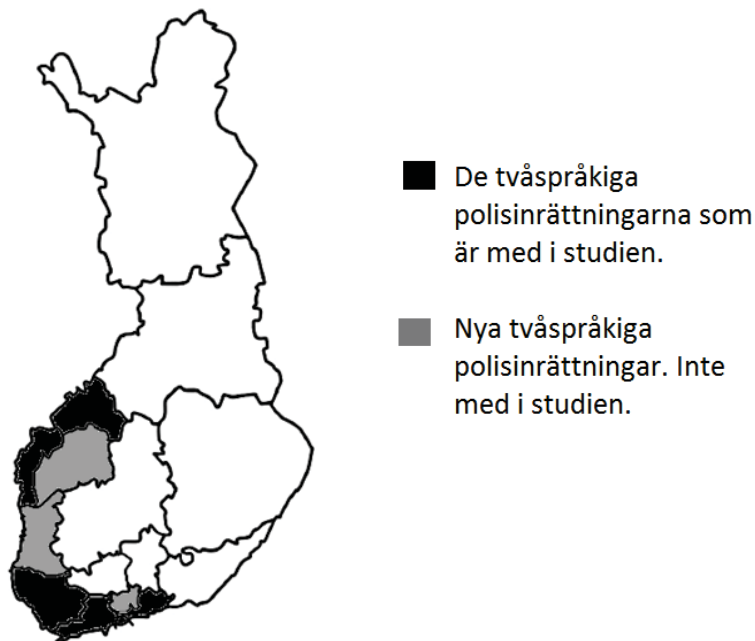
I detta avsnitt presenterar jag först informanterna som svarade på enkätfrågorna (516 st.) och sedan informanterna som genomförde en Q-sortering och samtidigt deltog i en intervju (22 st.). Jag lyfter fram svarsprocenten, informanternas arbetsplatser, språkliga bakgrund, arbetserfarenhet, tjänsteställning samt arbetsuppgifter. Först beskriver jag dock den språkliga situationen vid polisinsrättningarna för att ge en samhällelig kontext för min beskrivning av informanterna.

1.4.1 Den språkliga situationen vid polisinsrättningarna

Som informanter har jag poliser som arbetar vid de tvåspråkiga polisinsrättningarna i Finland. Dessa tvåspråkiga polisinsrättningar är Polisinsrättningen i Mellersta Österbotten och Pedersöre, Polisinsrättningen i Helsingfors, Polisinsrättningen i Österbotten, Polisinsrättningen i Västra Nyland, Polisinsrättningen i

Egentliga Finland och Polisnrättningen i Östra Nyland. Efter att materialet samlades in i slutet av år 2013 med enkäter har PORA III reformen trätt i kraft. Efter omstrukturering av polisförvaltningen minskades antalet polisnrättningar från 24 till 11. Detta betyder att tre tidigare enspråkigt finskspråkiga polisnrättningar blev en del av tvåspråkiga polisnrättningar.

De sex tvåspråkiga polisnrättningarna som är med i undersökningen är markerade med svart färg i figur 2. Polisnrättningarna som är markerade med grå färg blev tvåspråkiga vid årsskiftet 2014, men är inte med i undersökningen eftersom materialet samlades in innan de blev tvåspråkiga. Antagligen har dessa nya tvåspråkiga polisnrättningar inte heller någon etablerad yrkespraktik på två språk ännu, eftersom de varit tvåspråkiga under så kort tid. När jag i avhandlingen talar om de tvåspråkiga polisnrättningarna menar jag polisnrättningar som var tvåspråkiga före årsskiftet 2014 och använder de namn som de hade då.



Figur 2. En karta över de tvåspråkiga polisnrättningarna i Finland

Polisnrättningen i Egentliga Finland omfattar en landareal där det i slutet av år 2012 bodde nästan en halv miljon människor. Som framgår av tabell 2 är området tämligen finskspråkigt. Hela 89,2 % av befolkningen har finska som modersmål, medan 5,7 % har svenska som modersmål. I Egentliga Finland ökar antalet svenskspråkiga och under de senaste tio åren har antalet ökat med 2,1 %. Både andelen finsk- och svenskspråkiga sjunker jämnt. (Statistikcentralen 2014)

Tabell 2. Befolkningens språkfördelning enligt polisnrättning. Tabell enligt uppgifter från Statistikcentralen 2014.

Polisnrättning	Fi (%)	Sv (%)
Egentliga Finland	89,2	5,7
Helsingfors	81,9	5,9
Mellersta Österbotten och Pedersöre	60,1	37,1
Västra Nyland	78,0	13,7
Österbotten	54,2	40,7
Östra Nyland	78,9	11,8

Det bor över en halv miljon människor inom det område som Helsingfors polisnrättning omfattar. I slutet av år 2012 hade 81,9 % av befolkningen finska som modersmål, medan 5,9 % av befolkningen inom polisnrättningen var svenskspråkig. Antalet svenskspråkiga har sedan år 1982 minskat med 17,9 % men har dock ökat med 0,6 % jämfört med för tio år sedan. Procentuellt har andelen svenskspråkiga minskat från 9,0 % (1982) till 5,9 % (2012). Antalet finskspråkiga har ökat men procentuellt har andelen finskspråkiga minskat med nästan tio procent under de senaste 30 åren. En kraftig ökning av antalet människor med annat modersmål än finska eller svenska förklarar detta fenomen. (Statistikcentralen 2014)

Inom det område som polisnrättningen i Mellersta Österbotten och Pedersöre omfattar bor ca 118 000 människor. Av befolkningen inom området är 60,1 % finskspråkig och 37,1 % svenskspråkig. Den svenskspråkiga befolkningen i Mellersta Österbotten och Pedersöre ökar långsamt. Under de senaste 10 åren har antalet svenskspråkiga ökat med 1,3 % medan andelen svenskspråkiga är ganska oförändrad. Också antalet finskspråkiga har ökat med 1,3 % under de senaste 30 åren. (Statistikcentralen 2014)

Inom området för polisnrättningen i Västra Nyland bor över 430 000 människor. Av dem har 78,0 % finska som modersmål, medan 13,7 % har svenska som modersmål. Antalet svenskspråkiga har under de senaste 30 åren ökat, men tendensen har varit motsatt under de sista åren. Andelen svenskspråkiga har dock minskat jämnt. Antalet finskspråkiga har ökat kraftigt, medan andelen finskspråkiga har hållit sig ganska jämn, omkring 80 %. (Statistikcentralen 2014)

Inom det område som polisnrättningen i Österbotten omfattar är 54,2 % av befolkningen finskspråkig och 40,7 % svenskspråkig. Sammanlagt bor det lite under 130 000 människor inom området. I Österbotten minskar antalet och andelen svenskspråkiga jämnt. Under de senaste 10 åren har antalet svenskspråkiga minskat med 1,4 %. Antalet finskspråkiga ökar långsamt. (Statistikcentralen 2014)

Inom det område där polisinsrättningen i Östra Nyland utövar sin verksamhet bor lite över 300 000 människor. Av dem har 78,9 % finska som modersmål och 11,8 % svenska. Antalet svenskspråkiga i Östra Nyland har under de senaste 30 åren minskat med över 10 % och under de senaste tio åren med nästan 5 %. Också andelen svenskspråkiga har minskat jämnt med åren. Antalet finskspråkiga har ökat, medan andelen finskspråkiga har minskat även i Östra Nyland. (Statistikcentralen 2014)

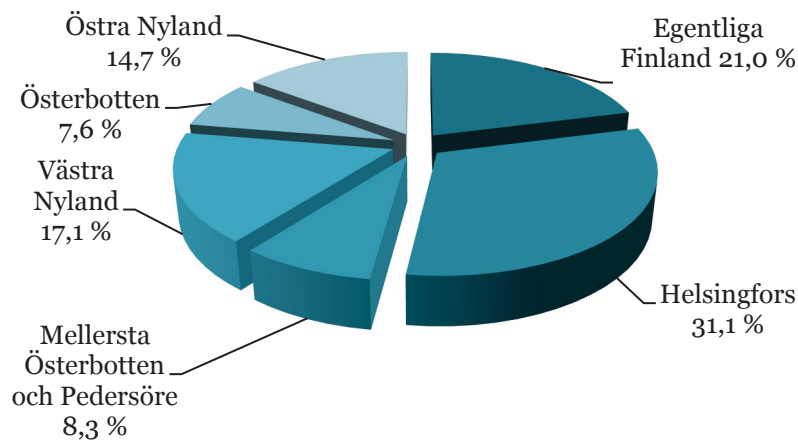
Sammanfattningsvis kan det sägas att fastän andelen både finsk- och svenskspråkiga hela tiden minskar ökar antalet finskspråkiga klart, medan antalet svenskspråkiga minskar långsamt. Som det framgår av tabell 2 finns det stora skillnader mellan andelen svenskspråkiga vid olika polisinsrättningar. Andelen svenskspråkiga är lägst i Egentliga Finland (5,7 %) och högst i Österbotten där hela 40,7 % av befolkningen har svenska som registrerat modersmål.

1.4.2 Informanterna i webbenkäten

Sammanlagt har 516 poliser som arbetade vid tvåspråkiga polisinsrättningar under december 2013 svarat på enkäten. Hela 402 av dem anger att de har finska som modersmål och 108 har angett svenska som sitt modersmål. Två berättar att de har något annat modersmål (0,4 %) och fyra har inte angett något modersmål alls. De som inte har angett sitt modersmål har svarat på den finskspråkiga enkäten på finska och anses därför vara finskspråkiga i min undersökning. I följebrevet uppmuntrades poliserna också att välja enkäten enligt sitt modersmål och därför anser jag det vara acceptabelt att behandla dessa informanter som finskspråkiga. Sammanlagt finns det alltså 406 finskspråkiga informanter (78,7 %) och 108 svenskspråkiga (20,9 %) med i undersökningen.

De flesta (74,9 %) anser sig inte vara tvåspråkiga mellan språkparet finska/svenska medan en fjärdedel (25,1 %) har angett att de är tvåspråkiga mellan språkparet. En större andel av de svenskspråkiga (80,6 %) än av de finskspråkiga informanterna (10,1 %) anser sig vara tvåspråkiga. Det finns dock statistiskt signifikanta skillnader mellan de olika polisinsrättningarna (se vidare Heittola 2015a).

I figur 3 presenterar jag fördelningen av informanterna enligt polisinsrättning. Den största andelen av informanterna kommer från Helsingfors (31,1 %) och från Egentliga Finland (21,0 %), medan den största andelen av de svenskspråkiga informanterna kommer från Västra Nyland (23,4 %) och Österbotten (23,4 %).



Figur 3. Fördelning av informanterna (N=516) enligt polisinrättning

I tabell 3 presenterar jag hur många poliser som arbetar vid de tvåspråkiga polisinrättningarna, hur många poliser från varje polisinrättning som har besvarat enkäten och hur stor svarsprocenten är. Fastän jag antalsmässigt har många informanter (516 st) är svarsprocenten ändå ganska låg (18,1 %). Sammanlagt arbetade det över 2 800 poliser vid de tvåspråkiga polisinrättningarna i slutet av år 2013 när materialet samlades in. Svarsprocenten varierar från 12,0 % (Helsingfors) till 36,8 % (Mellersta Österbotten och Pedersöre), dvs. fastän det antalsmässigt finns många informanter från Helsingfors är de ännu underrepresenterade, medan poliser från polisinrättningen i Mellersta Österbotten och Pedersöre är överrepresenterade. Det är dock inte möjligt att säga om webb-enkäten som skickades till poliserna via polisens e-postlistor har nått alla poliser som arbetade vid de tvåspråkiga polisinrättningarna.

Tabell 3. Svarsprocent enligt polisinrättning

Polisinrättning	Poliser (st)	Informanter (st)	Fi (st)	Sv (st)	Svarsprocent (%)
Egentliga Finland	497	108	92	16	21,7
Helsingfors	1333	160	150	10	12,0
Mellersta Österbotten och Pedersöre	117	43	25	18	36,8
Västra Nyland	409	88	62	25	21,5
Österbotten	131	39	14	25	29,8
Östra Nyland	360	76	62	13	21,1
Svar som fattas	-	2	1	1	-
Sammanlagt	2847	516	406	108	18,1

Enligt Statsrådets förordning om polisen 19.12.2013/1080 1 § hör polismän till befälet, underbefälet eller manskapet. Till befälet hör vid den lokala polisen bl.a. polischef, biträdande polischef, kriminalöverkommissarie, överkommissarie och

kommissarie. Till underbefälet hör bl.a. kriminalöverkonstapel och överkonstapel och till manskapet äldre och yngre konstapel. I hela Finland arbetade år 2013 7 433 poliser. Av dessa hörde 64 % till manskapet, 26 % till underbefälet och 9 % till befälet. Resten hörde till andra tjänsteställningsgrupper. (Poliisi-hallitus 2013: 27) Av alla informanter hör majoriteten (62,5 %) till manskapet, cirka en femtedel (22,6 %) till underbefälet och resten till befälet (9,5 %) och till någon annan tjänsteställningsgrupp (5,4 %). Av de finskspråkiga informanterna hör en större andel till manskapet och underbefälet än av de svenskspråkiga, medan en större andel av de svenskspråkiga hör till befälet. De svenskspråkiga informanterna har alltså genomsnittligt högre tjänsteställningar än de finskspråkiga.

Av alla informanter anger 43 % att de har arbetsuppgifter som innehåller övervakning och alarmverksamhet, 49 % anger att de har brottsutredning som arbetsuppgift, 10 % arbetar vid tillståndsförvaltning och 7 % har ledningsuppgifter. En större andel svenskspråkiga informanter har arbetsuppgifter som innehåller tillståndsförvaltning och ledning jämfört med de finskspråkiga informanterna. Procentandelarna överskrider 100 % eftersom informanterna kunde välja flera alternativ. Över hundra informanter har också specificerat andra arbetsuppgifter som de har. Som andra arbetsuppgifter nämner informanterna bland annat administration, kundservice, idrottsevenemang, samarbete med knarkgruppen, närpolisverksamhet, teknisk brottsplatsundersökning och utlänningsärenden.

Tabell 4. Arbetsår som polis

Arbetsår	Fi (%)	Sv (%)	Sammanlagt (%)
≤ 4 år	58,4	57,4	58,1
5–9 år	6,2	8,3	6,6
10–14 år	1,7	2,8	1,9
15–19 år	-	-	-
≥ 20 år	33,7	31,5	33,3

På basis av längden på polisinformanternas arbetskarriärer är det inte möjligt att ange när de har utexaminerats från polishögskolan, men som framgår av tabell 4 är längden på informanternas arbetskarriärer polariserad. I studien finns det informanter som har både korta och långa arbetskarriärer som polis, medan det finns förhållandevis få informanter som har arbetat 5–19 år som polis. Över hälften av informanterna har arbetat mindre än fem år som polis (58,1 %) och en tredjedel (33,3 %) har arbetat över 20 år som polis.

1.4.3 P-setet

Åtta av de 22 deltagarna i P-setet arbetar vid polisnärheten i Egentliga Finland, åtta vid polisnärheten i Helsingfors, tre vid polisnärheten i Österbotten och tre vid polisnärheten i Mellersta Österbotten och Pedersöre. Av praktiska skäl genomfördes intervjuerna vid huvudpolisstationen i Åbo, vid polisstationen i Böle, vid huvudpolisstationen i Vasa samt vid huvudpolisstationen i Karleby och vid polisstationen i Jakobstad, men detta betyder inte nödvändigtvis att informanterna arbetar vid dessa polisstationer.

Varje deltagare har fått en egen kod som består av en förkortning av namnet på polisstationen där de intervjuades, av ett nummer (1–22) och av en förkortning av deras modersmål (fi=finska, sv=svenska). Poliserna som intervjuades vid polisnärheten i Mellersta Österbotten och Pedersöre samt i Österbotten har fått en kod som består av förkortningen *öst* så att de inte kan identifieras. Av tabell 5 framgår också vilken Q-sortering som hör till vilken deltagare samt deltagarens kön och vilken tjänstställningsgrupp och faktor de hör till (se kapitel 5 för beskrivning av de två faktorerna). Informanternas kön är dock inte av intresse i studien.

Tabell 5. Poliser som genomförde en Q-sortering och deltog i en intervju

Q- sortering	Deltagarkod	Faktor	Modersmål	Kön	Tjänstställning
1	åbo1sv	1	svenska	man	Befälet
2	åbo2sv	1	svenska	man	Manskapet
3	åbo3fi	2	finska	man	Manskapet
4	åbo4fi	2	finska	man	Manskapet
5	åbo5sv	1	svenska	man	Manskapet
6	åbo6fi	1	finska	kvinn	Manskapet
7	åbo7sv	1	svenska	man	Befälet
8	åbo8sv	1	svenska	man	Manskapet
9	böle1fi	-	finska	man	Manskapet
10	böle2fi	2	finska	man	Manskapet
11	böle3fi	2	finska	kvinn	Manskapet
12	böle4fi	2	finska	kvinn	Manskapet
13	böle5fi	1	finska	man	Manskapet
14	böle6fi	2	finska	man	Underbefälet
15	böle7sv	1	svenska	kvinn	Underbefälet
16	böle8fi	2	finska	kvinn	Manskapet
17	öst1sv	1	svenska	man	Underbefälet
18	öst2fi	1	finska	kvinn	Manskapet
19	öst3fi	2	finska	man	Underbefälet
20	öst4fi	1	finska	man	Befälet
21	öst5sv	1	svenska	man	Befälet
22	öst6fi	2	finska	man	Manskapet

Den ursprungliga idén var att intervju 24 deltagare så att hälften av deltagarna skulle vara finskspråkiga och den andra hälften svenskspråkiga. I praktiken var det svårt att få svenskspråkiga deltagare från Helsingfors och i början av en intervju kom det fram att en av de svenskspråkiga deltagarna faktiskt var i praktiken finskspråkig, fastän han hade svenska som registrerat modersmål. Av deltagarna har 36 % svenska som modersmål, medan resterande 64 % har finska som modersmål, 28 % är kvinnor och 72 % män. Två av deltagarna, åbo7sv och öst5sv, är speciellt intressanta för undersökningen, eftersom de arbetar i ledande ställningar och är med i verksamhet som berör de regionala enheterna som har som syfte att garantera den svenskspråkiga servicen vid polisen.

1.5 Disposition

Avhandlingen omfattar åtta kapitel. Efter det inledande kapitlet följer en genomgång av det praktikteoretiska perspektivet som jag använder som teoretisk referensram i min avhandling. Utöver praktikteorier diskuterar jag definitionen av språkliga yrkespraktiker. Som avslutning på kapitel 2 diskuterar jag normer samt språkliga praktiker som en implicit del av språkpolicy. I kapitel 3 beskriver jag de kodifierade och fastställda normerna som styr polisarbetet. Kapitlet innehåller diskussion om principer för både intern och extern kommunikation inom polisen och en redogörelse för de lagar som påverkar polisens arbete språkligt. Jag tar även upp språkstudier i polishögskolan. Som avslutning på kapitlet presenterar jag den senaste reformen av polisens förvaltningsstruktur.

I kapitlen 4–7 presenterar jag den empiriska delen av avhandlingen. I kapitel 4 identifierar jag habitus, dvs. de inre förhållandena för språkliga yrkespraktiker. Detta gör jag genom att beskriva språkkompetens och delvis även språkideologi, dvs. vilket värde informanterna tilldelar språkkompetens, de inhemska språken och användning av dem (jfr Spolsky 2009), bland polisinformanterna. Heittola (2013), min avhandling pro gradu (Heittola 2012) och resultatet av Q-analysen (se avsnitt 5.2–5.4) ger underlag för jämförelsen mellan de finsk- och de svenskspråkiga polisinformanterna. Kapitel 5 ger en helhetsbild av den språkliga yrkespraktiken. Analysen i kapitlet baserar sig på den metodologiska beskrivningen som presenterades i avsnitt 1.3.2. Sist i kapitlet ingår diskussion om analysresultatet och om tillämpning av Q-metoden i en språkvetenskaplig undersökning.

I kapitel 6 har jag identifierat behovet att använda de inhemska språken vid de tvåspråkiga polisinställningarna genom att beskriva användningen av de inhemska språken i den lokala polisorganisationens interna och externa

kommunikation. Eftersom språkliga praktiker inkluderar och betonar språkval (Spolsky 2004) och eftersom språkval är en viktig del av förverkligandet av språklagstiftning och språkliga rättigheter beskriver jag i kapitel 6 även informanternas språkvalspraktiker. Jag gör en jämförelse mellan de identifierade språkvalspraktikerna och den officiella språkplaneringen som jag diskuterade i kapitel 3. I kapitel 7 beskriver jag de arbetsuppgifter och arbetssituationer som upplevs som utmanande av informanterna. Samtidigt beskriver jag de praktiker som används av informanterna och av polisnrättningarna för att klara av dessa utmaningar. Som avslutning på avhandlingen följer i kapitel 8 slutdiskussion där jag tar upp undersökningens betydelse och praktiska tillämpning och ger förslag till fortsatt forskning. Jag diskuterar även polisens kundbetjäningsprocesser samt normer i polisens tvåspråkiga verksamhet.

2 PRAKTIKTEORETISK ANSATS

I detta kapitel lägger jag den teoretiska grunden för avhandlingen. Jag inleder kapitlet med en definition av praktik och praktikteori. I avsnitt 2.1.1 definierar jag habitus, som påverkar hur individen agerar och reagerar på yttre stimuli. I avsnitt 2.1.2 diskuterar jag kompetens och språkkompetens, i avsnitt 2.1.3 språkbyte och speciellt språkval och i avsnitt 2.1.4 språkanvändning i yrkeskontext. Avslutningsvis, i avsnitt 2.2, presenterar jag den förståelse av normbegreppet som avhandlingen vilar på.

Det finns inte någon enhetlig eller unik praktikteori och inte heller finns det endast ett sätt att definiera praktiker. Eftersom det finns flera praktikrelaterade ord som lätt sammanblandas och som delvis överlappar varandra, börjar jag med en redogörelse för mitt val av ord innan jag beskriver praktikteorierna.

Valet mellan orden *praxis* och *praktik* kan ställa till med vissa problem när man växlar mellan litteratur skriven på svenska och engelska, eftersom engelskans *practice* översätts med både *praxis* och *praktik* på svenska (Bonnier 1987, Tekniska nomenklaturcentralen 1993). Jag har valt att använda ordet *praktik* och att även föredra pluralisformen *praktiker* (se avsnitt 2.1).

Enligt *Svensk synonymordbok* (2007) är *praxis* ett vedertaget sätt, en tillämpning och ett handlingssätt. *Norstedts svenska ordbok* (2004) och *Svensk ordbok M-Ö* (2009) menar att *praxis* betyder 'vedertaget handlingsmönster'. I *Svensk ordbok M-Ö* (2009) anges vidare att ordet kommer från grekiskans *praxis* som betyder 'handling'. I *Svenska Akademiens ordlista över svenska språket* (2006) är betydelsen 'vedertaget bruk' och som synonym ges ordet *praktik*. I samma verk anges *praktik* betyda 'yrkesutövning' och 'tillämpning i verkliga livet'. *Norstedts svenska ordbok* (2004) anger att *praktik* betyder 'praktisk tillämpning'. Enligt *Svensk synonymordbok* (2007) är *praktik* användning eller tillämpning i praktiska livet eller i handling. I *Svensk ordbok M-Ö* (2009) anges att *praktik* är praktisk tillämpning och yrkesutövning. Ordet *praktik* anses komma från det medeltidslatinska ordet *practica* som betyder 'utövning'.

Enligt ordböckerna betyder både *praktik* och *praxis* tillämpning, handling och utövning. Beskrivningarna är överlappande och orden används synonymt. Jag har valt att på samma sätt som Svingstedt (2012), som studerar servicemöten på en tingsrätt, ett äldreboende och ett hotell, använda ordet *praktik* för att ange handling. Problemet med ordet *praxis* är att det lätt kan förstås i den vardagliga

betydelsen tradition och normer, och inte som handling. Men praxis står också för att normer och regler påverkar individernas agerande och att vilken som helst handling inte kan vara praktik. För att kunna kalla en handling praktik krävs det att handlingen sker i relation till andra handlingar eller att den är under inflytande av normer och regler (Nilsson 2008: 19). Praktiker har också en processuell karaktär eftersom de inkluderar ett antal aktiviteter och i dem används olika slags resurser för att tillfredsställa kundens behov (jfr Svingstedt 2012: 38). Räsänen och Trux (2012: 19), som skriver om de professionella i arbetslivet, menar att som praktik kan fungera både officiella (praktik organiserad av ledningen) och inofficiella (praktik som har uppstått vid sidan av arbetet) handlings-sätt.

Enligt Lindström (2012: 13–14), som undersöker förhållandet mellan praxis och teori inom etiken, är praxis ett begrepp som har använts i flera olika forsknings-traditioner. Det finns också olika uppfattningar om begreppets meningsinnehåll. Jarzabkowski (2004: 545), som har studerat strategi som praktik, definierar på engelska att praktik (practice) är den faktiska aktiviteten medan praxis (praxis) är de traditioner, normer, regler och rutiner genom vilka handlingar konstrueras. Nilsson (2008: 18), i sin studie av projektledning i korta projekt, definierar praktik som de handlingar som utförs i ett visst syfte och anser praxis vara de normer, värderingar, traditioner, lagar och regler som styr praktik. Han drar slutsatsen att praktik handlar om ”vad en person [...] gör, hur han eller hon agerar; praxis å andra sidan, handlar om vad ”man” gör, dvs. hur man vanligtvis gör eller det agerande som ses som det normala” (Nilsson 2008: 19). Praxis beskriver således vad traditionen och kulturen säger är det normala att göra. Nilsson (2008: 39) delar upp praxis i intern och extern praxis. Den interna praxisen handlar om normer och rutiner som har växt fram inom till exempel arbetsplatsen. Den externa praxisen finns utanför organisationen och innehåller bland annat lagar och handböcker. Även om det finns lagar och regler är det dock inte självklart att dessa följs (Nilsson 2008: 49). Studier av praktik handlar om att studera vad människor gör. En handling blir en praktik om handlingen sker i relation till andra handlingar eller är under inflytande av praxis. (Nilsson 2008: 19) Både Jarzabkowski (2004) och Nilsson (2008) menar således att ordet *praxis* inte syftar direkt på handling utan på regler och normer.

I min studie undersöker jag polisernas språkliga yrkespraktiker och definierar språklig yrkespraktik på följande sätt: yrkespraktik är vad man gör i sitt arbete och hur man gör det som man gör (jfr Schatzki 2001). Yrkespraktik är alltid yrkesutövarnas och praktikgemenskapens tolkning av hur de borde genomföra sitt arbete och således är praktik alltid mer eller mindre knuten bland annat till utbildning samt anvisningar och handböcker över hur arbetet i teorin borde

genomföras (se Spolsky 2007, 2009, Taylor 1999, Hillier & Rooksby 2008). Praktiker är inte statiska utan förändras hela tiden (Nicolini 2007, Engström 2011). Socialisation, samhälle, familj, kollegor och utbildning påverkar hur yrkespraktiken formas (jfr Bourdieu & Wacquant 1995). Yrkespraktiker är konkreta handlingar, till exempel sätt att agera, men därtill är de även mentala handlingar, till exempel sätt att tänka. Yrkespraktiker är inte endast vad man gör och hur man gör utan även på vilket språk man gör, dvs. den inkluderar bland annat språkval och språkbyte. Attityder till språk samt språkkompetens och utveckling av den påverkar också hur den språkliga praktiken formas (se Appelgren 1998, Bourdieu & Wacquant 1995, Hillier & Rooksby 2008, Langelotz 2014, Nicolini 2007).

I den korta definitionen av språkliga yrkespraktiker lyfter jag fram att normer, värderingar, traditioner, lagar och regler påverkar individernas handlingar. Människor reflekterar inte alltid över sina handlingar utan handlar rutinmässigt utan att ifrågasätta, kritiskt granska och utan att medvetet fundera över sina handlingar (jfr van Manen 1991). Eftersom polisarbete ändå är baserat på lagen kan man anta att polisers handlingar, fastän de redan skulle vara rutinmässiga, är informerade handlingar som är eller har varit, i alla fall på någon nivå, styrda av teoretisk reflektion och tillämpning av regler. Jag vill ytterligare betona att praktiker är handlingar och att de inte borde ses som endast tillämpning och tolkning. Genom att jag skriver att praktik är tolkning av regler lyfter jag dock samtidigt fram praxisperspektivet.

Den teoretiska referensramen i min studie utgörs av praktikteorier. De första teorierna om praktik presenterades i slutet av 1800-talet och i början av 1900-talet (Miettinen m.fl. 2009: 1311). Det är möjligt att skilja mellan en äldre och en ny generation av praktikteorier. De nyare praktikteorierna kan inte anses härstamma från de första teorierna om praktik eftersom de nyare teoretikerna inte refererar till den första generationen av forskare som använde praktikbegreppet. Däremot har de sina rötter hos sociologer och filosofer, såsom (sen) Wittgenstein, (tidig) Heidegger, Bourdieu (1977) samt Schatzki (1997). (Miettinen m.fl. 2012: 1, 2009: 1311–1312, Reckwitz 2002) Praktikteorier identifieras därför ofta med den ovannämnda gruppen av sociologer och filosofer, som påverkade i slutet av 1900-talet och som presenterade en praktikteori eller som hade praktikbegreppet som en viktig del i sitt arbete (Miettinen m.fl. 2012: 1, 4). Den nyare grenen av praktikteorier, som representeras till exempel av Schatzki (2001), Reckwitz (2002) och Nicolini (2007, 2013) kallar Miettinen m.fl. (2012: 5) för postmodern praktikteori.

Nicolini (2012: 213) föreslår att man istället för att använda endast en praktikteori för att studera praktiker kunde tillämpa flera olika teorier, som hämtar sin inspiration från flera olika traditioner. Enligt honom är en pluralistisk ställning välgrundad, eftersom praktikteorier har gemensamma element, vilket möjliggör att flera teorier kan användas tillsammans. Användning av flera teorier betyder dock inte att man försöker förena dessa. (Nicolini 2013: 213, 215, Reckwitz 2002: 244) Nicolini (2009: 5) menar att de olika teorierna kan användas tillsammans eftersom de är eniga om några nyckelaspekter. Alla traditioner har sina begränsningar och också därför är det motiverat att dra nytta av flera praktikteorier. Utmaningen med praktikteorier, och också med ordet *praktik*, är enligt Miettinen m.fl. (2009: 1312–1313) att de har använts för att beskriva och förklara så många olika fenomen att de håller på att bli modeord som kan förlora sin mening.

De olika praktikteorierna påminner om varandra men har alla sin egen historia, sin terminologi och sina antaganden. Fastän de kan antas bilda en praktikbaserad synvinkel finns det dock inte någon enhetlig teori. Däremot bildar de ett nätverk av likheter och olikheter. (Nicolini 2013: 9, Nicolini 2007: 892 Schatzki 2001: 2) De flesta som teoretiserar om praktiker ser åtminstone praktiker som en samling av aktiviteter och de flesta redogörelser för praktik har en gemensam tanke om att fenomen såsom kunskap, mänsklig aktivitet, vetenskap, sociala institutioner och språk är aspekter eller komponenter i fältet av praktiker. (Schatzki m.fl. 2001: 11) Gemensamt för flera praktikteorier är att praktiker är förmedlade genom material och att de inte kan förstås utan referens till plats, tid och historisk kontext samt att praktiker är resultat av det sociala. I praktikteorier anser man vidare att praktiker bildar en nexus, men ingen av praktikteorierna innehåller alla dessa gemensamma element. (Nicolini 2013: 214)

Enligt Nicolini (2012: 165) är skillnaden mellan praktikteorier och andra traditioner, såsom hermeneutik och poststrukturalism, att praktikteorier framhäver det kroppsliga. Praktikteorier lyfter fram rollen av en kropp och det materiella i det sociala. De flesta praktikteorier uppfattar praktiker som rutinerade kroppsliga handlingar, men kroppen ses inte som ett instrument som måste användas för att kunna handla (Halkier & Jensen 2008: 57, Reckwitz 2002: 251). Objekt, det materiella, sammanbinder praktiker och gör dem varaktiga (Nicolini 2013: 4, Reckwitz 2002: 251). Enligt Nicolini (2012: 4) har materiella objekt en aktiv roll eftersom de orsakar att praktiker är varaktiga och att de är ihopkopplade. Nicolini (2009: 15–16) föreslår att man borde koncentrera sin uppmärksamhet på det materiella när man undersöker praktiker. De flesta praktikteoretiker är eniga om att praktiker är materiellt medierade, dvs. att praktiker medieras genom artefakter och objekt (Nicolini 2007: 893, Schatzki 2002). Speciellt i kulturell och historisk verksamhetsteori (se t.ex. Engeström 1987,

Miettinen 2005) anser praktikteoretikerna (såsom Engeström 2000, 2001) att praktiker är medierade och organiserade omkring objekt (Nicolini 2007: 893). Centralt för praktikteorier är praktikens förkroppsligade natur, kunskap som ett sätt att handla och använda artefakter (Miettinen m.fl. 2009: 1312).

I min studie undersöker jag praktiker inom en organisationskontext, dvs. den lokala polisorganisationen. Praktikteorier har använts inom organisationsteori, t.ex. av Jarzabkowski (2004) som har undersökt strategi som praktik, av Orlikowski och Yates (1994) som har studerat genrer inom organisationell kommunikation, och av Orlikowski (2009) i en studie av teknologi i arbetet. Feldman och Orlikowski (2011) diskuterar principerna för praktikteorier ur en organisationssynvinkel. Enligt dem finns det tre sätt att studera praktiker: ett empiriskt, teoretiskt och filosofiskt. Till exempel Bourdieu (1990), Wittgenstein (1967), Engeström (1999) och Schatzki (2001) har ett teoretiskt synsätt på praktiker. (Feldman & Orlikowski 2011: 1241) Min undersökning kombinerar det empiriska och teoretiska sättet att studera praktiker. Jag fokuserar på hur människor agerar i organisationskontext, i en polisorganisation. Handlingarna är centrala och min fokus ligger på den vardagliga aktiviteten (jfr Feldman & Orlikowski 2011: 1240). Jag försöker förstå sambandet mellan människors agerande och de organisationella strukturerna och i detta tillämpas teoretiska verktyg. Jag strävar efter att förklara dynamiken hos vardagliga handlingar och ser på hur kontexten påverkar dessa handlingar. (Jfr Feldman & Orlikowski 2011: 1241.)

2.1 Språklig yrkespraktik

Enligt Nicolini (2012: 10) varierar det som definieras som praktik mycket beroende på den teori som används:

Examples of practice thus range from mundane doings such as sitting correctly at a table (Bourdieu 1981), and making phone calls (Schegloff 1986), to short patterns of activity such as trading on the stock market (Schatzki 2002), or cooking a meal (Schatzki 2005), to more durable organized corpuses of activity such as Nordic walking (Shove and Pantzar 2005), vegetarianism and acupuncture (Barnes 2001), scientific experiments (Pickering 1995), and science as a whole field itself (Pickering 1992).

För att kort definiera praktik kan det sägas att praktik är det som görs och hur det görs, dvs. praktik är handling. Enligt till exempel Nilsson (2008: 19) handlar praktik om vad en person gör, hur han eller hon agerar. Praktiker kan också definieras som ett set av ”doings and sayings”, som kroppens rutinerade hand-

lingar som är varaktiga och ihopkopplade. Praktiker kan vidare definieras som en kontinuerlig tolkning och omtolkning av vad reglerna i verkligheten betyder och de kan anses vara förmedlade genom material och producerade av habitus, sociala och kollektiva fenomen. Praktiker kan anses vara bestående av handlingar och lokaliserade händelser som upprepas både historiskt och geografiskt. Vidare ses praktiker som ett nätverk av handlingar, som har ett specifikt syfte, och som komplexa helheter som består av mindre element. (Hillier & Rooksby 2008: 25, Nehez 2015: 46, Nicolini 2013: 4, 10, 164, 168, 172, 214, Reckwitz 2002: 251, Taylor 1999: 41)

Nicolini (2012: 10) menar att praktiker är komplexa helheter som består av mindre element. En praktik kan alltså bestå av mindre praktiker. Holgersson och Knutsson (2012: 9), som har studerat hur polisen i Sverige bedriver sin verksamhet, konstaterar att praktik består av flera subpraktiker vilka i sin tur består av ännu mindre subpraktiker. Också Røpke (2009: 2494), som har studerat konsumtion ur ett praktikteoretiskt perspektiv, menar att en del praktiker kan uppfattas som subpraktiker. Svingstedt (2012: 36), som undersöker servicemöten, talar däremot om mikropraktiker. Praktiker kan även vara kompletterande (såsom vallning och skidåkning) eller ersättliga (såsom bil och cykel som trafikformer) (jfr Røpke 2009: 2492). I citatet nedan konstaterar Reckwitz (2002: 249–250) att praktiker inte kan reduceras till ett av de element som de består av:

A ‘practice’ (Praktik) is a routinized type of behavior which consists of several elements, interconnected to one other: forms of bodily activities, forms of mental activities, ‘things’ and their use, a background knowledge in the form of understanding, know-how, states of emotion and motivational knowledge. A practice [...] forms so to speak a ‘block’ whose existence necessarily depends on the existence and specific interconnectedness of these elements, and which cannot be reduced to any one of these single elements. (Reckwitz 2002: 249–250)

Praktiker påverkar och påverkas av andra praktiker. De existerar inte oberoende av andra praktiker och de är inte heller opåverkade av olika strukturer i samhället. Flera enskilda praktiker formar ett nätverk av praktiker (Räsänen & Trux 2012: 18). Praktiker kan identifieras och beskrivas och de kan betraktas som enheter, vilket tyder på att de har gränser. Fastän det är möjligt att skilja praktiker från varandra har de dock inte några fasta gränser och kan överlappa varandra. (Nicolini 2013: 180) Eftersom praktiker kan överlappa varandra kan samma handling vara en del av flera praktiker (Nicolini 2013: 168). Schatzki m.fl. (2001: 11) beskriver fältet av praktiker som en nexus av sammankopplade

mänskliga praktiker. Enskilda praktiker är relaterade och avhängiga av andra praktiker (Swidler 2001).

Giddens (i Nicolini 2013: 46) anser att praktiker har tre huvudegenskaper. Praktiker är producerade av aktörer som tillämpar regler och resurser. Regler och resurser möjliggör vissa praktiker medan de utesluter andra. Aktörer kan dock alltid välja på vilket sätt de agerar. Praktiker är även alltid i växelverkan sinsemellan och är beroende av varandra. Giddens menar vidare att de är också tidsmässigt och rumsligt situerade. (Nehez 2015: 43, Nicolini 2013: 46–48)

Pluralisformen *praktiker* ska inte förväxlas med praktiker i betydelsen individer eftersom en studie med ett praktikteoretiskt perspektiv riktar fokus bort från individen och istället fokuserar på handlingar (Nehez 2015: 13, Nicolini 2013). Att min avhandling tar sin utgångspunkt i praktikteorier betyder att det är polisernas praktiker, istället för praktikgemenskapen, dvs. poliserna, som är objektet för undersökningen.

Kärnebro (2013: 43), som undersöker normer i identitetsskapande språkpraktiker inom ett fordonsprogram, beskriver praktikgemenskap som en grupp av människor som samlats kring ett gemensamt mål (se också Eckert & McConnell-Ginet 1992, 1999, 2003: 5). Yrkesutövare som hanterar sin praktik, t.ex. poliser i sitt arbete, kan kallas för praktikgemenskap. Inom praktikgemenskapen utvecklas gemensamma praktiker, dvs. gemensamma sätt att handla, tala, tänka och tolka samt likartade värderingar och meningar (Kärnebro 2013: 43). En yrkesgrupp är en social grupp där medlemmar har kännedom om varandra och har ”kollektiva röster”, till exempel genom ledarskap och organisering, samt en någorlunda gemensam vision om vilka ställningstaganden gruppen har. Detta kan med hjälp av Bourdieus terminologi kallas för ett slags kollektiv habitus. (Carlhed 2011: 286)

Kärnebro (2013: 12) definierar språkpraktiker som språkliga aktiviteter och interaktionsmönster som är återkommande i praktikgemenskapen. Kärnebro (2013: 43) menar att praktikgemenskapen utvecklar egna språkpraktiker (language practices/ linguistic practices/ communicative practices/ linguistic patterns) och jag kallar dessa för språkliga praktiker i min studie. Kärnebro (2013: 101) tillägger att språkliga praktiker kan ses som det som delvis karaktäriserar och håller ihop praktikgemenskapen.

2.1.1 Yrkeskultur och språklig habitus

Enligt Broady (1991: 225) vilar Bourdieus habitusteori på en enkel tanke. Individernas habitus, som formats av det tidigare livet, styr deras praktiker. Praktiker är således resultat av habitus (Bourdieu & Wacquant 1995: 170). Habitus, tillsammans med de yttre omständigheterna, skapar, påverkar och ändrar individernas handlingsätt. Den påverkar hur individen agerar och reagerar på yttre stimuli. En handling grundar sig inte endast på en utlösande stimulus utan även på habitus (Bourdieu & Wacquant 1995: 165). Habitus är en mekanism som påverkar människan inifrån utan att helt bestämma över beteendet (Bourdieu & Wacquant 1995: 38). Språklig habitus täcker det språkliga beteendet och bedömningar om hurdan värde olika språk och stilar får. Språklig habitus är inte endast ett resultat av de samhälleliga förhållandena utan en produkt som har anpassat sig till situationen, de rådande marknaderna och fältet. (Bourdieu 1987: 111) Enligt Habermas (2010), som är intresserad av social teori, syftar språklig habitus på individuella skillnader i den praktiska språkliga kompetensen. Individens språkliga habitus kan vara påverkad av samhället, som ställer förväntningar på hur man ska tala i en viss kontext (Pavlou 2010: 57). Pavlou (2010: 57), som har undersökt språklig habitus och språkpolicy på den Iberiska halvön, menar att staten kan bestämma vilka språk som kan och ska användas i samhället. Detta betyder att staten genom språkplanering kan bestämma vilken slags språklig habitus som är önskvärd. Enligt Bourdieu (1987: 121) är det dock viktigt att komma ihåg att språklig habitus är endast en dimension av habitus.

Habitus består av djupt internaliserade dispositioner, scheman och kompetens som individen har skaffat sig i sin tidiga socialisation under barndomen. Swartz (2002: 616–617) använder som exempel en familj av idrottare där barnen med stor sannolikhet utvecklar färdigheter i idrott och skaffar sig dispositioner och kunskap för att uppskatta idrottsprestationer. Habitus är synlig till exempel i människornas attityder, val, värden, handlingar och sätt att tala, och individens handlingar kan således delvis förklaras med hjälp av individens habitus. Habitus är de inriktnings- och handlingsätt som en individ har och som påverkar individens val. Individens habitus påverkar hans tendens att agera på ett visst sätt, hans motivation, preferenser, syn på världen, aspirationer och förväntningar. (Hillier & Rooksby 2008: 13, Engström 2012: 48–50, Bourdieu & Wacquant 1995: 150, Broady 1991: 225)

Bourdieu använder habitus som en teoretisk konstruktion för att beskriva att aspekter av det sociala livet blir internaliserade genom erfarenheter och att dessa internaliserade dispositioner reglerar individernas beteende i framtiden (Nicolini

2013: 55). Habituskonstruktionen stödjer sig på tanken om att människor formas av sin sociala miljö. Individernas bakgrund, uppväxt, utbildning och arbete påverkar hur de känner, tänker och handlar. Om de t.ex. inte har tidigare erfarenhet av att använda ett språk kan det bli omöjligt att använda språket. Enlig Grins (2003) modell om förutsättningar för språkanvändning måste individerna ha möjligheter, kompetens och vilja för att kunna använda ett språk (se figur 4 i avsnitt 2.1.3). Genom att ha alla dessa tre förutsättningar kan de använda språket, och deras språkanvändningserfarenheter blir internaliserade som färdiga mallar som de kan tillämpa i framtida språkanvändningssituationer.

Socialisation och inläring är viktiga delar av alla praktikteorier eftersom alla praktiker måste läras in. Praktiker reproduceras genom en process av aktivt deltagande i samhället. (Nicolini 2013: 77–78, 96) Om en existerande habitus kommer till korta måste individen skapa nya strategier för att klara av problem (Hillier & Rooksby 2008: 403). På arbetsplatsen försöker arbetsgivarna ofta kräva en specificerad användning av språk av arbetstagarna. Detta gör de lättast genom att anställa folk med tillräcklig kompetens eller genom att organisera utbildning (Spolsky 2009: 145). Enligt inrikesministeriets polisavdelning måste nya arbetstagare orienteras om arbetet och arbetsgemenskapen (Sisäasianministeriön poliisiosasto 2003: 20). Socialisation är en byggsten för språkliga praktiker och orientering av nya arbetstagare är en viktig del av den. Det är huvudsakligen förmannen och arbetsgemenskapen som är ansvariga för orienteringen. Orienteringen innehåller olika delar, t.ex. information om arbetsgemenskapen, hur den fungerar och vilka mål och värden den har, information om personalens rättigheter och skyldigheter, information om arbets säkerhet och allmänna verksamhetsprinciper samt information om arbetshälsovård och utbildning. (Sisäasiainministeriön poliisiosasto 2003: 20–21)

Praktiker formas i det som görs och sägs mellan aktörerna (Nehez 2015: 46). När en person blir en del av en praktik lär han sig nya kompetenser men upprätthåller och reproducera samtidigt också den sociala ordningen (Nicolini 2013: 81). Barnes (2001: 27), som undersöker praktiker som kollektiva handlingar, beskriver praktiker som handlingsformer, som genomförs på basis av det som medlemmar i en praktik lär sig av varandra. Noviser lär sig genom socialisation vilka handlingar som är passande, tillåtna och korrekta (Nicolini 2009: 18). Bourdieu talar inte om socialisation, utan om förkroppsligande, eftersom han menar att habitus, som bestämmer hur människor handlar, finns i kroppen. Genom en socialiseringsprocess som individer går igenom i samhället under barndomen och senare i samband med utbildningen och på arbetsplatsen skapas en habitus, som påverkar hur individen ser på världen och agerar (Nilsson 2008: 37–38).

Praktiker lärs in genom en social process i vilken noviser blir skickliga aktörer. Praktiker blir varaktiga när människor som deltar i praktiker har likadana kunskaper och praktiska bekymmer. Varaktigheten härstammar också från de redskap och verktyg som används. Objekt bär med sig social kunskap och antaganden om hur de borde användas. Varaktigheten är också resultat av att praktiker blir en resurs för andra praktiker. När en praktik blir en del av en större konfiguration av praktiker antas det att praktiken reproduceras på samma sätt så att den bidrar till den större helheten av praktiker som den är en del av. (Nicolini 2013: 227–228, Nicolini 2009: 19–20, 28)

Praktikteorier ger utrymme för kreativitet och individuella val eftersom människan är en kropp som inte endast ”carries”, but also ’carries out’ sociala praktiker (Reckwitz 2002: 256). När man genomför praktiker krävs det alltid att man anpassar sig till situationen. Att man genomför praktiker är inte repetition av det gamla, men inte heller en ren uppfinning (Nicolini 2013: 4–5). Habitus integrerar alla tidigare erfarenheter till mallar för individens handlande och med hjälp av dessa mallar kan individen lösa problem inom nya områden. En individs habitus förändras när individen möter nya situationer, en ny miljö, men dessa nya intryck filtreras genom individens redan existerande habitus och därför präglas individens beteende av det som redan finns inom individen. (Engström 2011: 25)

Dispositioner är varaktiga men ändå understryker Bourdieu (1987: 121–122) att habitus är adaptiv. Habitus anpassar sig kontinuerligt till världen, men endast exceptionellt innebär detta radikal förändring. Habitus är under en konstant omstrukturering eftersom familjen, barndomen, utbildningen och arbetet påverkar den. Habitus har förmågan att förvandla sig i situationer, där agenternas habituella responser går sönder, och agenten medvetet reflekterar över sitt beteende och de förändrade nya omständigheterna och rekonstruerar en ny habitus i syfte att få den att passa in i nya omständigheter och upplevelser. Sweetman (2003 i Hillier & Rooksby 2008: 13) föreslår att man hellre borde se habitus som en adaptiv konstruktion än som en konstruktion som är determinerad. Individens handlingar är inte bara ett resultat av yttre förhållanden utan snarare resultat av mötet mellan habitus och den sociala situationen (Broady 1998, Engström 2012: 50). Enligt Engström (2012: 149) påverkar både habitus och de uttänkta strategierna hur handlingen blir genomförd.

Människor reagerar på händelser på basis av hur de tolkar situationen. Enligt Schatzki (2002: 75) och Nicolini (2012: 163) gör människor inte rationella beslut och inte heller är de påverkade av endast habitus eller regler. I en situation finns det flera olika sätt att agera som för en individ känns som rationella, men

rationalitet tvingar inte människor att agera på ett eller ett annat sätt (Nicolini 2013: 163). Vad som känns som begripligt för en individ att göra är inte nödvändigtvis det samma som specificeras i regler eller det som är det rätta att göra (Nicolini 2013: 163). Praktiker är således aldrig styrda av endast habitus eller normer (Nicolini 2013: 166).

Habitus är kontinuerligt utsatt för olika slags erfarenheter och upplevelser och därför anser Bourdieu att habitus är ett öppet system. Habitus kan bli påverkad av erfarenheter och upplevelser som kan antingen förstärka eller ändra habitus. Bourdieu antar att de flesta erfarenheter förstärker individens habitus eftersom det är mer sannolikt att människor möter bekanta situationer och tolkar dessa situationer enligt de redan existerande dispositionerna än att de möter helt nya situationer eller tolkar de redan bekanta situationerna på ett nytt sätt. (Bourdieu & Wacquant 1995: 165) Enligt Bourdieu och Wacquant (1992: 133) är habitus alltså ”durable but not eternal”.

Habitus har förmågan att förvandla sig enligt kontext och enligt det sociala fältet där agenten befinner sig. Habitus behöver dock yttre stimuli som fungerar som utlösare. En och samma habitus kan producera helt motsatta resultat beroende av vilket slags stimuli som utlöser beteendet. (Bourdieu & Wacquant 1995: 167) I bekanta situationer ger habitus underlag för hur individen handlar i situationen, men endast exakt likadana omständigheter reproducerar exakt samma beteende. Om en individ upplever att han inte känner sig hemma i en social miljö betyder det att den sociala miljön och individens habitus inte korresponderar med varandra. Habitus är inte oföränderlig och genom positionsbyten i det sociala rummet, till exempel genom utbildning, kan habitus formas. (Lund 2010: 8) När en del av praktiken förändras måste hela praktiken, alla element, samt både människor och objekt, bli annorlunda. Samtidigt får de en ny identitet. (Nicolini 2007: 915) Fastän praktiker förändras betyder det inte att alla aspekter förändras samtidigt eller att alla anpassningar förstås som förändringar (Nicolini 2007: 915).

Granér (2004) diskuterar patrullerande polisens yrkeskultur, dvs. deras kollektivt förankrade mönster av innebörder, värderingar och förhållningssätt som avspeglar sig i praktiker. De klassiska polissociologerna talar om en poliskultur som är mycket homogen (Granér 2004: 104). Ekman (1999: 194), som har studerat närpolisens praktiker och polistexter, betonar förekomsten av kollektiva likhetsnormer som gör att olika poliser, oberoende av tid och rum, handlar på samma sätt. Granér har dock inte funnit en sådan enhetlig poliskultur utan ett kontinuum mellan dem som beskriver arbetet enligt kodifierade normer och dem som beskriver polisarbetet på samma sätt som de klassiska polisforskarna

(Granér 2004: 104). Medan Bourdieu talar om habitus fogar Granér en liknande beskrivning till begreppet kultur. Granér (2004: 34) beskriver kultur som "en form av nätverk av mentala processer som ger vägledning eller styr hur tillvaron mentalt skall organiseras och förstås". Han menar vidare att kultur inte är lika med beteende utan snarare en fråga om det som ligger bakom den. Granérs beskrivning av kultur kan förstås som yrkesgemenskapens gemensamma kollektiva habitus. En yrkeskultur innehåller enligt honom (Granér 2004: 39) accepterade praktiker, regler och principer. Granér (2004: 35) anger att "de individer som ingår i ett kollektiv står samtidigt i olika förhållanden till kollektivets kultur. De är inte bara agenter som mekaniskt tillämpar och överför kulturen utan de modifierar och omskapar den samtidigt." Granér (2004: 37) menar att även om det är teoretiskt möjligt, "torde det vara psykologiskt svårt för en individ att stå helt fri i förhållande till dominerande referensramar hos de olika kollektiv denne tillhör". I stället kan man enligt honom anse att man i olika omfattning agerar självständigt i förhållande till fastställda och kollektiva normer.

Ett väsentligt resultat i Granérs (2004: 27) studie är att det inte finns en enhetlig yrkeskultur bland patrullerande poliser i Sverige. Däremot finns det flera tolkningar och variationer på den och på polisens agerande. Granér presenterar ett förklaringschema med patrullerande polisens yrkeskultur som överordnat begrepp. Klassificeringen utgår från en motsättning mellan ett legalistiskt och ett autonomt perspektiv (Granér 2004), och kan tillämpas vid granskning av polisinformanternas språkliga yrkespraktiker.

Det legalistiska perspektivet kännetecknas av lojalitet mot ett officiellt erkänt samhällsmandat, medan det autonoma perspektivet kännetecknas av att poliser anser sig kunna agera autonomt. Dessa två perspektiv förstärks av olika förhållningssätt som har hos Granér (2004: 107) benämnts trötta-hungriga, tuffa-mjuka och intellektuella-mekaniskt intuitiva förhållningssätt.

Ur det legalistiska perspektivet regleras polisarbetet av "lagstiftning, övrigt regelverk, policydokument samt av överordnades direktiv" (Granér 2004: 108). Den underliggande tanken är att polisarbetet och särskild användning av tvångsmedel grundas på lagstiftning och dokumenteras för senare uppföljning. Poliser ska agera enligt direktiv och utföra de order som de får. Såväl lagstiftningen som direktiv och order måste dock ibland tolkas, men individuella attityder styr inte polisens agerande. (Granér 2004: 108) Polismyndigheten och även enskilda poliser ses i det autonoma perspektivet som en självständig samhällskraft som ska upprätthålla "moral, lag och ordning utifrån folkets behov" (Granér 2004: 108). I det legalistiska perspektivet vill poliser ha lagstöd för yrkespraktiker, men i det autonoma perspektivet upplever poliser att de har ett uppdrag att upprätt-

hålla både etik och moral. I ett autonomt perspektiv ser informanterna i Granérs undersökning som polisens uppgift att reagera mot omoraliska handlingar. Lagar är inte några absoluta utgångspunkter för polisarbetet utan man anser sig självständigt kunna tolka lagstiftningen. Det är i hög grad situationsberoende när det legalistiska eller autonoma perspektivet får dominera eller domineras. (Granér 2004: 108, 193, 293) Normen tycks enligt Granér (2004: 288) vara att poliser i sitt arbete utgår från ett legalistiskt perspektiv, men att de handlar autonomt när det krävs.

Granér (2004: 27) identifierar en polaritet mellan typer av förhållningssätt. Tuffa kontra mjuka förhållningssätt uttrycker användning av makt i det konkreta polisarbetet. I det tuffa förhållningssättet används rädsla och underordnande som medel att nå respekt. Både tjänstedräkten och kroppsspråket samt sättet att tilltala har som syfte att visa att polisen har mycket större maktresurser än den andra någonsin kan ha. I det mjuka förhållningssättet används emellertid förtroende för att skaffa respekt. Poliser förmedlar, både genom sitt sätt att tala och sätt att agera, en inbjudan att samarbeta med dem. Möjligheten att använda fysisk kraft finns, men syns endast i särskilda situationer. I det mjuka förhållningssättet är nyckelorden samarbete och övertalning och istället för muskelkraft är medlet kommunikation. Tuffa kontra mjuka förhållningssätt uttrycker vidare polisens syn på empati. Enligt Granér (2004: 214) är empati ofta "en förutsättning för en kommunikativ kompetens". Poliser måste kunna sätta sig in i motpartens roll och situation för att kunna samarbeta. Ett empatiskt sätt att förhålla sig till andra kan fungera som ett hjälpmedel men även försvåra arbetet. (Granér 2004: 109, 203, 214)

Intellektuella kontra mekaniskt-intuitiva förhållningssätt lyfter fram hur poliser skaffar sig kunskap och hur de kognitivt ser på arbetet. I det intellektuella förhållningssättet betonas kritiskt tänkande och sökning av kunskap. Det mekaniskt-intuitiva förhållningssättet är mer handlingsinriktat. Poliser som har detta förhållningssätt är konservativa såväl i sina handlingar, som i värden och i sitt tänkande. Det intellektuella förhållningssättet kännetecknas av att poliser baserar sitt tänkande på logik och fakta. De vill både utvärdera och ändra hur de agerar i arbetet. De anser att det är av vikt att följa yrkesetik och att noga undersöka de egna förgivettagandena. Poliser måste utan dröjsmål kunna fatta beslut och också kunna agera i enlighet med dem. Det intellektuella förhållningssättet däremot kräver enligt Granér (2004: 225) mer tid för reflektion i en lugn omgivning. I akuta situationer har poliser dock inte tid för djupa reflektioner utan de får istället förlita sig på "omedelbara impulser och bekanta beteendemönster" för att inte riskera handlingsförklamation (Granér 2004: 225). Poliser kan använda det intellektuella förhållningssättet när de förbereder sig eller när

de bearbetar något som redan har hänt. Båda förhållningssätten, det intellektuella och det mekaniskt-intuitiva, interagerar sinsemellan. Poliser kan klara av en situation på ett sådant sätt att deras sätt att agera blir till en ny praktik. Detta kan leda till att man ifrågasätter gamla praktiker, som efter tid ersätts av nya. Enligt Granér (2004: 226) kan båda förhållningssätten existera parallellt. (Granér 2004: 110, 224–226)

Enligt Granér (2004: 188) förväntas en polis ”alltid ställa upp för en kollega som behöver hjälp”. Det hör också till att inte ta över en kollegas arbete. Man kan hjälpa till om en kollega behöver stöd, men det ska ske utifrån de villkor som den andra anger. (Granér 2004: 77) Ekman (1999: 102), som har studerat polisarbete vid närpolisområdet, beskriver att de som inte hjälper till riskerar att bli utfryssta av sina kollegor. De som av Granér (2004) beskrivs som de trötta tolereras i poliskollektivet med viss tvekan. De innebär mer arbete för sina kollegor, och de saknar också ”den plikt-känsla och det engagemang” som beskrivs i både det legalistiska och det autonomiska perspektivet (Granér 2004: 200). Utöver att en polis alltid ska vara redo att hjälpa en kollega är även humor en central del av poliskollektivet. Humorn kan även ses som polisens sätt att hantera de anspänningar som dyker upp i polisernas relation såväl till varandra som till omvärlden (Granér 2004: 73).

En kollektion av yrkesnormer och förhållningssätt där poliser betonar det praktiska beskrivs i Granér (2004: 155–156) med hjälp av begreppet ’praktiskt polisarbete’, som innebär att ”lösa en situation så snabbt och effektivt som möjligt utifrån de omständigheter som gäller” (jfr effektivitetsprincip). Av poliser krävs att de är handlingsinriktade och kan agera snabbt. Detta är viktigt för att de ska kunna ta hand om akuta ärenden så effektivt som möjligt. (Granér 2004: 228) Poliser måste även kunna trygga motpartens rättsskydd men samtidigt också kunna sköta arbetet (Granér 2004: 274). Ett ofta uttalat grundantagande bland Granérs (2004: 182) polisinformanter är att poliser gör vad som krävs i situationen och att det hur polisen reagerar beror på den andra parten. Poliser inleder kontakten med att agera så lite provocerande som möjligt. Den fortsatta relationen bestäms enligt poliserna av motparten. Den som betar sig vänligt och respektfullt får förmåner i förhållande till den som betar sig fientligt. (Granér 2004: 183) En orsak till att poliser kan agera autonomt är att de är trötta eller har bråttom. Enligt Granér (2004: 1999) kan både de poliser som är pigga och de som inte har alltför mycket arbetsuppgifter vara långmodigare.

Poliser är i sitt arbete beroende av en samarbetsrelation med individer eftersom de måste få tillgång till de fakta som krävs för att individen ska bli kund. Granér (2004: 53) anser att i ”gräsrotsbyråkratens arbete ingår att i dynamiska och

komplicerade situationer göra individuella tillämpningar av generella regler. Organisationen måste förlita sig på gräsrotsbyråkratens lojalitet och omdömesförmåga att tillämpa regelverket”.

Enligt Granér (2004: 38) varierar graden av gemensamma referensramar mellan olika yrkesgrupper. En yrkeskultur beskrivs som ”gemensamma sätt att se på sig själva, verkligheten och arbetet” och den innehåller både fastställda och sociala normer (Granér 2004: 39). Yrkeskulturen skapar gränser för hur autonomt en polis kan tänka och agera för att ännu bli sedd som ett proffs och för att kunna vara en del av polisgemenskapen (Granér 2004: 40). Som motsats till den normstyrning som präglar polisorganisationen, speciellt den formella organisationen, beskriver Granér (2004) polisarbetet som i hög grad självständigt. Ekman (1999: 205) beskriver hur poliser tolkar lagtexter i ständigt pågående informella samtal och samtidigt formar gemensamma föreställningar om hur texter ska tolkas. I informella samtal undersöks olika tolkningsalternativ, handlingsutrymme och sanktioner relaterade till texter. Det är genom informella samtal, inte genom texter, som poliser bestämmer hur de bör handla. (Ekman 1999: 205)

2.1.2 Yrkeskompetens som kapital ur ett språkligt perspektiv

Kompetensbegreppet har enligt Johansson (1988: 12) diskuterats sedan början av 1900-talet. Efter 1970-talet började kompetens uppfattas som en förmåga hos människan, en förmåga, som kan utvecklas genom utbildning. Johansson (1988: 13–14) tar upp två olika sätt att se på kompetens. Kompetens kan ses som synonym till att handla på ett visst sätt eller som individens förmåga som är sammansatt av kognitiva, emotionella och psykomotoriska krafter. Törnquist (2004: 46) beskriver kompetensbegreppet som svårfångat och komplext. Hon menar att kompetens kan relateras antingen till individen eller till organisationen. Organisationen kräver att individen har en viss kompetens, en yrkeskompetens, för att kunna utöva ett yrke eller utföra en uppgift. Kompetens kan ha ett allmänt och ett specifikt innehåll och den specifika kompetensen kännetecknar till exempel en viss yrkesgrupp. (Törnquist 2004: 46–47) Lauvås och Handal (2007: 104–105) förknippar med ordet *kompetens* kunskaper, färdigheter och även attityder. De menar att kompetens syftar på förmågan att klara av uppgifter och att ta hand om situationer.

Kompetens kan vara allmänt eller specifikt för en viss yrkesgrupp (Johansson 1988: 12). Enligt Johansson (1996: 6) ligger den allmänna kompetensen som bas för den specifika yrkeskompetensen, som är knuten till en bestämd yrkesgrupp. Således ligger även den allmänna språkkompetensen som bas för den yrkes-specifika språkkompetensen. Om det finns brister i den allmänna språkkompe-

tensen, är det svårare att bygga den yrkesspecifika. På samma sätt som den allmänna kompetensen är grunden till den specifika kan även de praktiker som man lär sig utanför sitt yrke vara basen för yrkespraktiker.

Enligt Gestrelus (1995: 166) är arbetsgivaren oftast inte intresserad av att utveckla den allmänna kompetensen, utan prioriterar utveckling av den yrkesspecifika. Jansson (2011: 6) anser att arbetsplatser som utvecklar arbetstagarnas språkfärdigheter måste involvera hela arbetsplatsen, och alla dess arbetare på olika nivåer. Samtidigt måste språkutvecklande arbetssätt integreras i arbetet och påverka rutiner. Genom att göra så kan man skapa en länk mellan språkutbildning och de kontexter där språket används. Lund och Svendsen Pedersen (2006: 16), som undersöker språkinläring på en arbetsplats, beskriver att individer måste få möjlighet att använda språket i flera olika kontexter, att de måste ges möjlighet till språklig reflektion och språklig uppmärksamhet samt att det måste finnas motivation för språkinläring. Enligt dem är dessa förutsättningar för att en arbetsplats ska kunna fungera som en språkutvecklande miljö (Lund & Svendsen Pedersen 2006: 16).

Yrkeskompetens förknippas med ett bestämt yrke, med arbetsuppgifter som hör till yrket (Ruohotie 2005: 4) och således även med yrkespraktiker. Törnquist (2004: 50) anser att yrkeskompetens är relativ eftersom individen kan ha kompetens i förhållande till ett yrke, men sakna kompetens i förhållande till ett annat yrke. Spolsky (2009: 6) menar dock att en individ hör till flera olika domäner, vilket betyder att han i en domän kan ha skaffat kapital som uppskattas också i andra domäner. Individer kan enligt Spolsky (2009: 6) ha orsak till att föredra språkliga praktiker och föreställningar från en domän när de rör sig i en annan.

Enligt Törnquist (2004: 50) kan man också betrakta kompetens som ett erfarenhetsbaserat kunnande. Dreyfus och Dreyfus (2000) beskriver den individuella kompetensens utveckling: nybörjaren, den avancerade nybörjaren, den kompetente, den skicklige och till sist experten. Törnquist (2004: 50) anser att det inte hos Dreyfus och Dreyfus på samma sätt som hos andra forskare finns en definition av yrkeskompetens som är baserad på formell utbildning. Däremot menar hon att de ser kompetens som någonting som "erövrats och utvecklas i arbetet" (Törnquist 2004: 51).

Heder (2009) har undersökt hurdan en bra polis är. Han belyser frågan ur perspektivet om vad som är centralt i yrket, eftersom en polis behöver vara bra i förhållande till sitt yrke. Han definierar att möten är det som är centralt i polisycket och specificerar vidare att poliser ofta möter människor som inte önskar att mötet kommer till stånd (Heder 2009: 264, 280). Enligt Heder (2009:

281) är en bra polis således bra på att möta människor och situationer. En av förutsättningarna för att vara en bra polis är enligt Heder (2009: 272, 274) förmågan att vara empatisk och han menar vidare att det är polisen som tar ansvaret för att kunden förstår vad polisen menar. Heder (2009: 280) beskriver en bra polis som budbärare, straffare, hjälpare, trygghetsskapare, övervakare, servicegivare och ordningshållare. Han definierar vidare att en bra polis är empatisk, rättvis, finns till, syns, skapar ordning och trygghet, kommer vid behov, är kunnig, bötfäller fartsyndare och griper brottslingar, dvs. gör det han eller hon ska göra (Heder 2009: 282). Heder (2009: 272) menar att dialogen är det viktigaste verktyget i polisens yrkesprofession och således spelar språk en viktig roll i polisarbetet.

Lindberg och Rantatalo (2014) har undersökt polisers kompetens i professionella praktiker. De anser att kompetens kan utvecklas genom att man deltar i praktiker. Ett kompetent proffs agerar på ett sätt som uppskattas och anses som korrekt av proffset självt, av kollegor, förmän och andra människor. Den professionella kan använda sina erfarenheter, regler och framtida målsättningar när han eller hon agerar. (Lindberg & Rantatalo 2014: 4) Enligt Nicolini (2007: 894) betyder deltagande i en praktik att man förväntas genomföra handlingar och tal på ett kompetent sätt. Aktörerna måste aktivt reproducera det som görs och sägs (*saying and doings*) genom att dra nytta av de kunskaper som de innehar (Nicolini 2009: 17), dvs. de måste aktivt agera för att kunna reproducera praktiken. Kunskap konstrueras snarare aktivt än passivt i en praktik (Bourdieu 1990: 52). Den är inte en statisk helhet utan den är pågående och dynamisk, och utspelas när aktörerna agerar i världen (Feldman & Orlikowski 2011: 1243).

Bourdieu delar in språklig kompetens i två olika delar: språklig kompetens och social kompetens, som dock inte kan skiljas från varandra. Språklig kompetens definieras som en färdighet att använda grammatik och social kompetens som en färdighet att använda tal enligt situation och intention. (Bourdieu & Wacquant 1995: 178–179) Istället för att tala om språkkompetens och språkkunskaper talar Bourdieu (1987: 113) om språkligt kapital. Enligt Bourdieu (1987: 12) tillägnar sig människor de olika formerna av kapital genom familjen (fostran och arv) men delvis skaffar man sig kapital även genom att agera på fältet och genom att vara i växelverkan med människor. Till exempel poliser skaffar sig kapital, som de behöver i arbetet, genom polisutbildning, arbetspraktikperioder och genom att utföra sitt arbete. Kapital konstitueras i vardagliga praktiker (Orlikowski 2002: 252) och individer som agerar på ett visst fält har ofta en gemensam habitus, t.ex. gemensamma handlingssätt (Bourdieu & Wacquant 1995: 126, Broady 1991: 274). Habitus påverkar det hur individerna agerar, dvs. individens praktiker, och den är ett resultat av kompetens som individen skaffat sig (Broady 1991: 225),

dvs. av kapital. Kapital syftar inte bara på ekonomiskt kapital utan även på informell och formell kunskap. Det finns generellt kapital som är nyttigt inom alla fält men också kapital, som är specifikt för ett visst fält (Bourdieu & Wacquant 1995: 126, 148, Broady 1991: 274, 280, Hillier & Rooksby 2008: 24).

Kapital bestämmer individernas position på fältet (Appelgren 1998: 15) och människor realiserar starkare de egenskaper som är viktiga på dessa fält, och samtidigt ändras deras position på fältet (Bourdieu & Wacquant 1995: 131). Kapital som är viktigt till exempel i brottsutredning är kunskap om hur den juridiska processen fungerar och kunskap om de medel och möjligheter som kan användas i en utredning. Mängden och typen kapital som en individ besitter definierar vilken position han har på ett fält (Bourdieu & Wacquant 1995: 126), dvs. de poliser som har många ”polisegenskaper” och kapital som behövs i yrket har antagligen en högre position på fältet. Ett fält är också ett rum av konflikt och tävling eftersom aktörer anstränger sig för att nå sina mål, dvs. ändra strukturen och gränserna för fältet och att besitta specialkapital, som uppskattas på ett fält. (Hillier & Rooksby 2008: 23, Bourdieu & Wacquant 1995: 38, 127, 129) Baker (2006: 384), som har undersökt pluralism och etnisk diversitet, konstaterar att språket i sig sällan är orsak till språkliga konflikter. Han anger att det kan ses som en resurs för individen, gemenskapen och regionen (Baker 2006: 390).

Hurdan språkkompetens som krävs i olika yrkesmässiga situationer och om språkkompetensen räcker till för att sköta situationen beror på vad man avser med språkkompetens (Härmälä 2008: 56–57). Språkkompetens har enligt Johansson, Nuolijärvi och Pyykkö (2011: 16) blivit mer och mer en del av yrkeskompetensen och den behövs av yrkesgrupper som tidigare klarade av sitt arbete på sitt modersmål. Språkkompetens är ett mångfasetterat fenomen och har definierats av många. Chomsky (1965) skiljer mellan kompetens och performans medan till exempel Hymes (1972) använder begreppet ’kommunikativ kompetens’ för att referera till språklig kunskap och färdighet. Genom att beskriva kommunikativ språkförmåga lyfter jag fram det som enligt Bachman och Palmer (1996) och Abrahamsson och Bergman (2005) innebär att kunna ett språk.

Den gemensamma kärnan i de flesta definitionerna av att kunna ett språk utgörs av tre beståndsdelar: uttal, grammatik och ordförråd (Abrahamsson & Bergman 2005: 14). Bachman och Palmer (1996) delar in den kommunikativa språkförmågan i olika kompetenser och deras indelning har vidareutvecklats av bland annat Viberg (1993). Också Canale och Swain (1980) talar om kommunikativ kompetens men enligt Færch, Haastrup och Phillipson (1984: 171) är det omöjligt att fullständigt specificera den.

Baker (2006: 15) konstaterar att modellen för kommunikativ språkförmåga är värdefull eftersom den tar hänsyn till både språkkompetens och språk-användning. Bachman och Palmers (1996) kommunikativa språkförmåga är indelad i olika delkompetenser som presenteras i tabell 6. Kommunikativ språkförmåga kan först grovt delas in i organisatorisk kompetens och i pragmatisk kompetens. Med hjälp av den organisatoriska kompetensen förstår och skapar vi meningsfulla och grammatiskt sammanhängande texter. Den pragmatiska kompetensen hjälper oss att förstå vilka uttryck som är lämpliga i vilka sociala sammanhang och att tolka betydelsen hos uttryck i olika sammanhang. (Abrahamsson & Bergman 2005: 15–17)

Tabell 6. Delkomponenter av kommunikativ språkförmåga. Tabell enligt Abrahamsson och Bergman (2005: 15–17).

Kommunikativ språkförmåga			
Organisatorisk kompetens		Pragmatisk kompetens	
Formell språklig kompetens	Textuell kompetens	Funktionell kompetens	Sociolingvistisk kompetens
Strategisk kompetens			

Den organisatoriska kompetensen delas vidare in i formell språklig kompetens och i textuell kompetens. Den formella språkliga kompetensen innehåller uttal, grammatik och ordförråd medan den textuella kompetensen innehåller samtalsstruktur och textstruktur. Som framgår av tabell 6 delas den pragmatiska kompetensen in i funktionell och i sociolingvistisk kompetens. Den funktionella kompetensen innehåller kunskap om hur vi uttrycker olika funktioner språkligt. Detta kan till exempel innefatta hur vi uttrycker känslor eller påverkar andras beteende. Den funktionella kompetensen innefattar också kunskap om hur olika kommunikativa språkfunktioner tar sig språkliga uttryck, hur vi förmedlar betydelser och erfarenheter, manipulerar, löser problem, upptäcker nya saker och använder språket humoristiskt. Den sociolingvistiska kompetensen som också hör till den pragmatiska kompetensen innefattar kunskap om olika sätt att uttrycka sig i olika slags situationer. Det handlar om hur man anpassar språket efter olika sociala situationer och efter olika mottagare. (Abrahamsson & Bergman 2005: 15–17) Baker (2006: 15) definierar sociolingvistisk kompetens som känslighet för språkanvändningskontexten. Med hjälp av den upptäcker man till exempel skillnader i dialekt och i stilnivå och kan tala på ett sätt som upplevs som naturligt eller uppfattas likna infödda talares (Baker 2006: 15). Man kan inte använda samma stil i informella och formella kommunikations-situationer. Till exempel vänner och myndighetspersoner tilltalas på olika sätt. Den strategiska kompetensen används när man väljer effektiva sätt att uttrycka sig i en bestämd situation. Med hjälp av den strategiska kompetensen ordnas de

andra delarna i den kommunikativa kompetensen. Den möjliggör också att man faktiskt kan använda de färdigheter som man har. Den strategiska kompetensen binder samman språkfärdigheterna så att de kan användas. (Abrahamsson & Bergman 2005: 15–18)

Enligt Sjöberg (2002: 4) kan språkkompetensen anses vara fungerande när man kan genomföra den kommunikativa uppgiften med hjälp av den. Enligt henne är funktionaliteten hos språkkompetensen subjektiv och man borde betrakta den i förhållande till användarens behov, kontext och den kommunikativa kompetensen. Man kan inte mäta funktionaliteten hos språkkompetensen med traditionella kunskapskolor eftersom kompetens, som på pappret ser ut att vara otillräcklig, i vissa praktiska situationer kan vara funktionell och tvärtom. Av poliser som arbetar i olika arbetsuppgifter krävs olika slags språkkompetenser. Språkkompetensbehovet beror på arbetsuppgiftens kvalitet och därför kan det ha olika betydelse för informanterna att kunna det andra inhemska språket tillräckligt bra. Till exempel en polis som patrullerar kan behöva kunna ett mer vardagligt språk med ett brett ordförråd, medan en polis som har specifika arbetsuppgifter kan ha nytta av ett specificerat fackspråk.

Det finns flera olika sätt att definiera vad det innebär att kunna ett språk och gränsen mellan allmänspråk och fackspråk är inte entydig. Ofta används ordförrådet som motivering för skillnaden mellan allmänspråk och fackspråk. Enligt Härmälä (2008: 62) är substanskunskap en väsentlig del av kunskaper i fackspråk och denna substanskunskap förekommer i drag som berör språkets ordförråd och terminologi. Vid vissa av polisens uppgifter behövs ett mer specialiserat språk än vid andra.

Enligt Virtanen (2011: 154), som har undersökt professionell språkkompetens hos skötare, diskuterar man ofta i media tillräckliga och bristande språkkompetenser i ett yrke. Det är dock utmanande att definiera vad tillräcklig språkkompetens är eftersom den språkkompetens som man behöver i arbetet är beroende av bransch, uppgift och arbetsplats. Utöver yrkesmässiga kommunikationssituationer behöver man kommunicera även till exempel i kafferummet. Yrkesmässig språkkompetens är avhängig av arbetsuppgiften och kriterierna för en tillräcklig språkkompetens beror på den som utvärderar och på hurdana kommunikationsrelationer som hör till arbetstagarens arbete. (Virtanen 2008: 162) Eftersom det är svårt att definiera hurdan språkkompetens som är tillräcklig bland annat på grund av att olika slags språkkompetens behövs i olika situationer har jag inte definierat vad det innebär att kunna det andra inhemska språket tillräckligt bra för att kunna sköta arbetsuppgifter på detta språk (se vidare

kapitel 3 för språklagstiftningen och kapitel 4 för polisinformanternas språkkompetens).

Enligt Johansson, Nuolijärvi och Pyykkö (2011: 11–12) är språkliga handlingar och behärskande av kommunikation viktigt i dagens arbetsliv. Ofta upplevs språket ändå enligt dem som en självklarhet. Gunnarsson (1992), som har en sociolingvistisk synvinkel i sin forskning, analyserar skrivande som ett socialt fenomen. Hon uppmärksammar att skrivandet kan vara en kollektiv och social aktivitet med många deltagare. Det finns inte bara många sätt att skriva på utan också läsning kan delas in i flera olika grupper beroende på olika utgångspunkter. Man kan t.ex. tala om snabb läsning och selektiv läsning om man utgår från hur läsningen utförs, men det är också möjligt att utgå från t.ex. textens påverkan, läsarens förhållningssätt och inställning eller t.o.m. från läsningens produkt eller förväntade resultat. (Eriksson Gustavsson 2005: 12) Enligt Karlsson (2006: 147), som har undersökt skriftanvändning i några yrken, är läs- och skrivförmåga inte något absolut och individuellt, utan snarare någonting som är kopplat till olika verksamheter och som kan utvecklas hela tiden. Att läsa i arbetet är annorlunda än att läsa i skolan eftersom man i arbetet måste förstå texten så att man kan handla enligt den, medan läsning i skolan handlar mer om teknisk läsfärdighet (Eriksson Gustavsson 2005: 43, Karlsson 2006: 147).

Fastän språk och interaktion är centrala i praktikteorier finns det dock förutom språk många andra redskap som kan användas för förmedling. Till exempel expertis kan också förmedlas via materiella objekt, såsom handböcker. (Nicolini 2013: 204) Eftersom det vid de flesta praktikteorier fästs uppmärksamhet vid det materiella blir det viktigt också med relationer inte bara mellan olika individer utan även mellan individer och det materiella. Som språkliga hjälpmedel kan användas artefakter, såsom ordböcker och färdiga mallar, genom vilka praktiker medieras. Relationen mellan individer och det materiella uppmärksammas dock oftast endast när det uppstår konflikter mellan dessa.

2.1.3 Språkvalspraktiker

Språkval och språkbyte är de benämningar som i denna avhandling används för att beskriva val av språk samt byte från ett språk till ett annat. Språkval är medvetna och omedvetna beslut att använda ett visst språk i en viss situation. Med språkbyte avses i denna avhandling språk- och kodväxling, dock inte en omväxlande användning av mer än ett språk i samma kontext, utan ett byte från ett språk till ett annat. Det finns en viss problematik kring termerna *språkbyte* samt *språk-* och *kodväxling* (se t.ex. Haugen 1956/1974, Grosjean 2010, Gumperz 1982 samt Blom & Gumperz 1972 om kodväxling och Tandefelt 1988

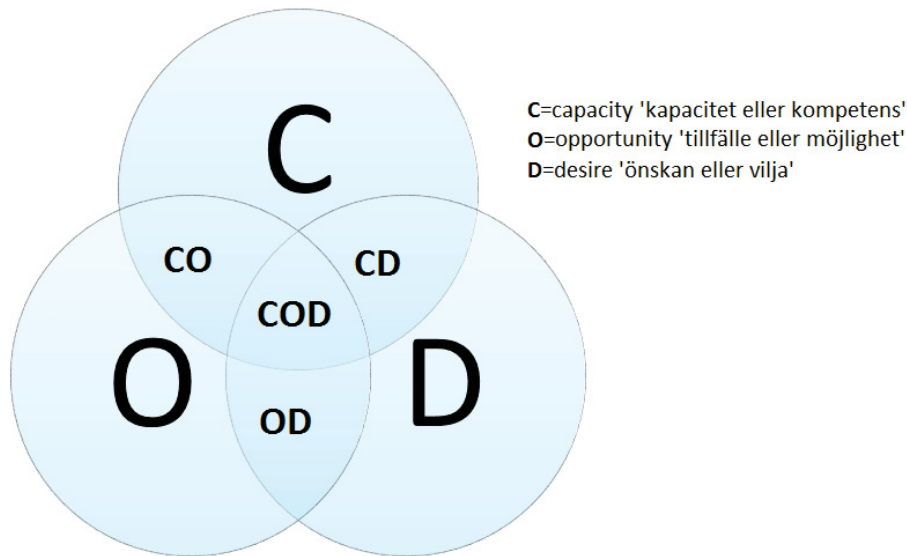
om språkbyte). Ofta används både kodväxling och språkväxling för att beteckna alternerande användning av två eller flera språk men de kan också användas för att beteckna växlingar mellan varieteter (Gumperz 1982: 59, Berglund 2008: 24). Med språkbyte menas ofta ett fenomen där en grupp överger sitt språk till förmån för ett annat (se Hyltenstam & Stroud 1991, Forsman 2014), men jag använder termen för att framhäva att språkväxlingen oftast inte är kontinuerlig hos polisinformanterna.

Enligt Melin och Roine (2008) är habitus en internaliserad kultur: man gör kontinuerliga val i sina sociala relationer. Val som individen gör i enlighet med sin habitus handlar dock inte endast om sociala relationer utan också till exempel om språk. Individen väljer det språk som bäst passar in i situationen utgående från den språkliga repertoaren, dvs. språkligt kapital som individen har. Den som har otillräcklig eller ingen kompetens i ett språk väljer förmodligen inte att använda det språket. Individen måste ha tillräcklig språkkompetens för att kunna välja att använda språket i samråd med habitus (jfr figur 4). Att välja att använda ett språk beror på de sociala och kulturella tanke- och handlingssätt som individen har, dvs. på habitus. Därefter påverkar individens språkliga kapital, dvs. vilka språk han kan och hurdana värden dessa språk får, individens språkliga beteende.

Enligt Spolskys (2009: 5) teori om språkpolicy hjälper språkliga praktiker, språkideologi och språkplanering till att förklara språkval. Om man kan flera språk måste man välja vilket språk man använder, och fastän man kan bara ett språk har man möjlighet att välja mellan dialekter och vilken stil man använder. Alla de tre komponenterna är relevanta men den starkaste av dem är språkliga praktiker. Om språkliga praktiker inte fanns skulle man inte ha en modell för språkanvändning och inte heller för språkkompetens. (Spolsky 2009: 5–6) Språkliga praktiker ger språkmodeller, vilka i sin tur hjälper till att förklara språkinlärning, och bildar de nödvändiga förutsättningarna för språkval. Språkligt beteende är determinerat av språkkompetens, och modellen om språkpolicy har som syfte att förklara språkliga val på basis av interna krafter, såsom språkkompetens, men det är klart att det finns också signifikanta krafter som påverkar språkliga val utanför domänen. De val som talaren gör är påverkade av de konventionella regler som medlemmar av samfundet lär sig när de växer upp (jämför med Bourdieus habitus). Språkliga praktiker utvecklas och influeras i stort sett av den externa sociala kontexten. Den externa kontexten och individens interna regler samt språkkompetens bestämmer vilka valmöjligheter individen har i en situation. (Spolsky 2004: 4, 9)

Koskela och Pilke (2011: 173), som har undersökt svenskan i tal och skrift inom regionförvaltningen i Finland, konstaterar att ”teorier om språkval i flerspråkiga kontexter har koncentrerat sig på antingen makro- eller mikronivå av språkbruket”. I makroperspektivet ses valet av språk som styrt av samhälleliga och sociala faktorer. Makroperspektivet i analysen formas i Koskelas och Pilkes (2011) studie av samhällets normer i form av språklagen, av situationsbundna och sociala normer i form av myndighetsarbetets normer och av den institutionella kontexten och beteendemönster i form av enhetens handlingsätt. I mikroperspektivet tilldelas individen den avgörande rollen i beslutsfattandet. Mikroperspektivet skapas av individens språkkunskaper i form av självskattning samt av individuella mål, värderingar, föreställningar och attityder (Koskela & Pilke 2011: 173). Dessa perspektiv på språkval är till nytta även i min avhandling, eftersom användning av olika perspektiv ger nya infallsvinklar och eftersom polisens språkanvändning kan antas vara styrd av både fastställda och sociala normer.

Grins (2003) modell för språkanvändning kan anknytas till tanken om att individens språkliga habitus, och således också kapital, påverkar språkanvändningen. Grins (2003: 43–44) tre förutsättningar för att användningen av ett språk ska vara möjlig är kompetens, möjlighet och vilja (se figur 4). Kompetens betyder att man måste kunna språket på en viss nivå för att kunna använda det. Språkkompetens är en nödvändig förutsättning för att språket ska kunna användas. Även möjlighet att använda ett språk är en förutsättning för språkanvändning. En sådan möjlighet kan garanteras till exempel genom språkplanering. Den tredje förutsättningen är viljan att använda språket. Enligt Grin är de flesta minoritetsspråksanvändare två- eller flerspråkiga, vilket ger dem möjlighet att välja vilket språk de använder. Alla de tre komponenterna är nödvändiga för språkanvändning och ingen av dem kan ensam möjliggöra användningen av ett språk.



Figur 4. Förutsättningar för att kunna använda ett språk. Figur enligt Straszer (2011: 73).

Enligt figur 4 kan komponenterna kompetens, möjlighet och vilja kombineras på olika sätt: CD, OD, CO, COD. Kombinationen kompetens–vilja (CD) innebär kompetens i språket och önskan att använda det, men inga möjligheter till användning. Kombinationen möjlighet–vilja (OD) innebär möjlighet och vilja att använda ett språk, men utan språkkompetens är språkanvändning inte möjlig. Kombinationen kompetens–möjlighet (CO) innebär kompetens i ett språk och även möjlighet att använda det. Det saknas dock vilja att använda språket och en positiv inställning till det. Den sista kombinationen kompetens–möjlighet–vilja (COD) är det enda alternativ som garanterar användning av ett språk. (Straszer 2011: 73) Enligt Grins teori har endast de individer hos vilka alla de tre förutsättningarna finns kvalifikationen att bevara språket (Straszer 2011: 288). Kompetens och vilja i Grins (2003) modell är delar av individens habitus och påverkar vilket språk som väljs som kommunikationsspråk.

Berglunds (2008) studie om ett barns interaktion på två språk visar att språkvalet sker personbundet, medvetet, konsekvent och explicit. Hon använder termen *språkval* för att beteckna ”den företeelse att en tvåspråkig människa i en viss talsituation väljer ett av sina språk som basspråk för sin kommunikation” (Berglund 2008: 23). Ervin-Tripp (1968) definierar fyra huvudfaktorer som påverkar valet av varietet: deltagare, omgivning, samtalsämne och interaktionens funktion. De fyra faktorerna för valet av basspråk inrymmer i sig flera delfaktorer som Grosjean (1982: 136) och Berglund (2008: 107) presenterar:

- deltagare: språkbehärskning, språklig preferens, talarens lingvistiska historia, släktskapsförhållanden, närhet, social identitet, ålder, kön, utbildning, yrke, socioekonomisk status, etnisk bakgrund, språkens status, omgivningens tryck osv.
- situation: setting, tid och plats, omgivning, närvaron av enspråkiga talare, graden av formalitet, domän (t.ex. arbete, offentlig plats), aktivitet (t.ex. förhör, lektion)
- topik: innehållet i samtalet, samtalsämne, typ av ordförråd (t.ex. arbete, idrott)
- interaktionens funktion: för att höja status, för att skapa social distans, för att utestänga någon och för att begära eller befalla. (Berglund 2008: 107, Grosjean 1982: 136)

Ervin-Tripp (1964: 87) menar att deltagarnas kön, ålder, yrke och hierarki påverkar valet av varietet. Enligt Grosjean (1982: 143) är språkval ett komplicerat mönster där en faktor sällan påverkar ensam. Den första inverkan är enligt Grosjean (1982: 128) samtalspartens språkkompetens. Andra faktorer som påverkar språkval och som kan kopplas till kommunikationsdeltagarna är ålder, kön, språkpreferens, attityder till språk och samtalsparternas gemensamma historia i en språklig interaktion (Grosjean 1982: 135–143). Baker (2006: 101) konstaterar att även känslor kan påverka språkval. Nyholms (2012: 175) avhandling, som berör ungdomars intraspråkliga beteende, visar att språk-användning påverkas av individuella, sociala och situationella faktorer. Om man är osäker på vad en främmande person talar är det säkrast att använda en varietet som fungerar i en större krets eller inom ett större område (Nyholm 2012: 94).

Även om språkvalet beror på flera aspekter i språkmiljöerna anser Söderlundh (2010: 128), som har undersökt bruket av talad svenska i engelskspråkiga kursmiljöer, att deltagarnas uppvisade språkkompetens och språkliga identiteter har det största inflytandet över valet mellan språk. Detta är enligt henne (2010: 134) deltagarrelaterad kodväxling, där växlingen av språk kopplas till den andra deltagarens språkliga preferenser snarare än till situationen. När människor anpassar sig efter den andras språkkompetens och språkliga identiteter är det enligt Söderlundh (2010: 131) fråga om ackommodation. Söderlundh (2010: 134) menar dock att man orienterar sig mot den andra samtalspartens språkliga identitet snarare än mot den faktiska språkkompetensen. Språkvalet beror inte endast på motpartens språkkompetens utan även på den egna kompetensen. Falks (2008: 153–154) undersökning om ämnesrelaterat språkbruk visar att

språkvalsmönster kan kopplas till språkanvändarens egna språkliga kompetens och vanan att använda språket. Språkvalet kan således bero på att andra språk är svårare för individen att hantera (Falk 2008: 275). Falk (2008: 156) menar vidare att språkval och språksvårigheter kan lägga hinder i vägen. Vik och Pilke (2017: 112) visar att ”modersmålet används för att det är det språk man kan uttrycka sig bäst på eller det språk man vill tala”. Baker (2006: 6) menar att även individens egna attityder påverkar språkvalet. Dahl (2011: 8), som har studerat tvåspråkighet i statens regionförvaltning, konstaterar att ”språkvalet beror på de vanor man har och det språk man brukar använda blir det naturliga valet.” Hon menar att inte endast individuella relationer påverkar språkvalet utan också den sociala omgivningen kan leda till att ett språk dominerar.

Individen kan, enligt individuella normer, avgöra vilketdera språket som används i olika situationer när språkkompetensen i det andra inhemska språket medger det (Vik & Pilke 2017: 111). Ervin-Tripp (1964: 86) menar att omgivningen som lokal (tid och plats) och som situation (t.ex. fest, föreläsning) påverkar valet av kommunikationsspråket. Också Grosjean (1982: 135–143) konstaterar att tid och plats är faktorer som påverkar språkval samt att även situationen (miljön, närvaron av enspråkiga, graden av formalitet och intimitet) påverkar.

Söderlundhs (2010: 159) undersökning visar att deltagarna i en interaktion har olika förväntningar på språkvalet i olika situationskontexter. Enligt henne kan till exempel svenska vara ett accepterat språkval i vissa situationskontexter, men inte lämpa sig i andra. Nyholms (2012: 97) undersökning om intraspråkligt beteende visar att standardsvenska, hellre än dialekt, används vid officiella tillställningar och med myndigheter, t.ex. i polisförhör. Söderlundh (2010: 30) menar dock att deltagarna i ett samtal sällan behöver diskutera vilket språk som kan användas i en viss interaktion. Gafaranga (2000: 345) och Söderlundh (2010: 31) menar att det förväntade språkvalet sällan är uttalat, men blir synligt när en deltagare av någon anledning bryter mot de gemensamma förväntningarna och uppmärksammar avvikelser som ett normbrott i interaktionen. Förväntade handlingar, såsom ett förväntat språkval, är däremot osynliga (Söderlundh 2010: 31). Koskela och Dahl (2011: 158) tillämpar Myers-Scottons (2000) undersökning och menar att om man fortsätter kommunikationen på samma språk som talaren har avslutat på gör man ett känneteckenfritt val (fi. tunnusmerkitön valinta) som inte orsakar reaktion hos andra medan man om man väljer ett annat språk gör ett kännetecknande val (fi. tunnusmerkkinen valinta). Också Grosjean (1982: 143) anser att det är vanligt att svara på samma språk som det som diskussionen har inletts på. Vik och Pilke (2017: 113) visar i sin undersökning om tvåspråkig mötespraxis inom kommunalpolitiken att det som verkar vara utmärkande för

individuella val av språk är att man talar det språk som gör kommunikationen effektivast eller enklast.

Malkamäki (2011: 52) konstaterar, i sin studie av tvåspråkig praxis vid Vasa centralsjukhus, att det är svårt att diskutera svåra ämnen på det andra inhemska språket. Hon menar att om samtalsämnets ordförråd inte känns bekant på det andra språket väljer man sitt modersmål istället (Malkamäki 2011: 66). Språket kan enligt henne även väljas enligt situationen. Man deltar i diskussioner som pågår på svenska på samma språk. De som väljer att använda kollegans modersmål är enligt Malkamäki (2011) ofta tvåspråkiga eller har mycket god språkkompetens i båda språken. En del väljer ofta att tala sitt eget modersmål eftersom alla förstår de båda inhemska språken och man har rätt till att använda sitt eget modersmål. Sinnesstämningen kan också påverka valet av språk. Ibland kan det kännas svårare att uttrycka sig på det andra inhemska språket. (Malkamäki 2011)

Grosjean (1982: 135–143) menar att även samtalsämnet (ämne, typ av ordförråd) och interaktionsfunktionen (att skapa social distans, att be om något eller att befälla) har inverkan på språkvalet. Ervin-Tripp (1964: 88–89) definierar interaktionsfunktionen som den effekt som sändaren vill åstadkomma, t.ex. begäran och rutiner som att hälsa och be om ursäkt. Också Ljoslands (2008: 301–302) undersökning visar att utöver deltagarnas språkliga identitet och språkkompetens påverkar även samtalsämnet och situationens officiella natur språkvalet. Ljosland (2008: 302) menar vidare att kodväxling är ett frekvent fenomen och att det i diskussioner som pågår på norska är vanligt att använda fackterminologi på engelska. Kodväxling kan även användas när situationen förändras (Ljosland 2008: 302).

Ljosland (2008: 301) anser att språkvalet i informella situationer beror på vem som deltar och hurdan språkkompetens dessa deltagare har. Också Vik och Pilke (2017: 113) har kommit till slutsatsen att man speciellt i informella samtal väljer språk enligt den andra parten och talar den andra partens modersmål i stället för det egna. I mer formella situationer påverkar däremot samtalsämnet språkvalet mer än deltagarnas språkkompetens (Ljosland 2008: 301). Viks och Pilkes (2017: 113) undersökning om tvåspråkig möteskommunikation visar däremot att man i formella situationer talar det språk man behärskar bättre eller det som är det dominerande språket i den politiska grupp man representerar. Undersökningen visar vidare att man kan välja det andra språket i formella sammanhang när man vänder sig till en större grupp (Vik & Pilke 2017: 113). Enligt Strömman (1995), som har undersökt tvåspråkiga arbetsplatser, har de tvåspråkiga (fi-sv) en tendens att hålla sig till svenska i informella situationer. Strömman (1995: 382)

konstaterar att valet av språk i samtal och i olika arbetsrutiner oftast avgörs av språkkompetens och av praktiska skäl. Enligt henne leder detta oftast, i fråga om svenska och finska, till användning av finska. Tvåspråkiga och svenskspråkiga byter till finska när en finskspråkig är på plats. Vik och Pilke (2017: 113) visar att språkvalet i informella situationer är flexibelt, och den som har tillräckliga språkkunskaper kan anpassa sig till motparten. Detta gäller både informanter med finska och informanter med svenska som modersmål. Gunnarsson (2009: 175) konstaterar att flera sociolingvistiska studier visar att det finns en hierarki mellan språk som används i en två- eller flerspråkig kontext. I flera kontexter är majoritetens språk det dominanta språket. Det som dock verkar vara utmärkande för individuella val av språk är att man talar det språk som gör kommunikationen effektivast eller enklast (Vik & Pilke 2017: 113).

De som har tillräcklig språkkompetens för att kunna kommunicera på båda språken, gör språkval i både formella och informella situationer (Vik & Pilke 2017: 112). Grosjean (1982: 129) menar att man när man studerar tvåspråkigas språkval borde göra skillnad på om den tvåspråkiga talar med en annan tvåspråkig eller med en enspråkig. Den tvåspråkiga i en diskussion med en enspråkig väljer den enspråkigas språk. Tvåspråkiga agerar ofta i en enspråkig omgivning på samma sätt som enspråkiga och byter inte till det andra språket. Däremot gör tvåspråkiga i en diskussion med andra tvåspråkiga språkvalet omedvetet. (Grosjean 1982: 130) I samtal, där det ingår deltagare som talar olika språk, växlar de tvåspråkiga talarna språk enligt samtalspartner, vilket kallas för språkval enligt person (Berglund 2008: 24). Enligt Baker (2006: 6) kan den tvåspråkiga individen snabbt upptäcka ledtrådar om vilket språk som kan användas med en person som man inte känner till från tidigare. Som ledtråd nämns klädsel, utseende, ålder, brytning och språkkompetens. Lindgren (2000) konstaterar i sin studie av samers språkval att barndomshemmet verkar ha en betydande roll för språkvalet. Även Straszer (2011: 295–296) anser att språkvalet beror bland annat på individers språkliga bakgrund och uppväxtmiljö.

Den institutionella kontexten, som uppstår mellan en polis och en kund, kan påverka språkvalet. Enligt Söderlundh (2010: 134) är det den som har lägre social status som anpassar sig efter den som har den högre sociala statusen i situationen och efter dennes språkval. Diskussionen mellan en polis och en kund är sällan jämställd. Polisen, myndigheten, ger anvisningar, bötfäller och håller förhör, medan kunden är i underordnad ställning, vilket skapar asymmetri. Den professionella parten, som i detta fall är polisen, är enligt Andersson (2010: 18) ofta den som dominerar samtalet och bestämmer vad som är relevant och tillräcklig information. Vanligen går det ofta också så att den professionella omformulerar det lekmannen sagt och lekmannen får bekräfta det som korrekt

uppfattat. Andersson (2010: 18) ger polisförhör som ett exempel på ett institutionellt samtal där en professionell och en lekman möts. Jönssons (1988) undersökning visar att poliser har en stor inverkan på vad som nämns i protokollet då frågorna ofta är av ledande karaktär. Polisernas egna formuleringar, snarare än förhörsobjektens, är också det som oftast förekommer i förhörsprotokoll. Enligt Linell (1990: 21) har institutionella samtal på förhand bestämda syften och de är målinriktade och fokuserade. Han indikerar att institutionella samtal inte är oförutsedda möten och att det finns klara roller, rättigheter och skyldigheter mellan deltagarna. Vardagssamtal kan också ha element från institutionella samtal. Språkanvändning innehåller alltid en möjlighet till att använda makt och ju större skillnader det finns i kommunikationsparternas kapital desto större är också möjligheterna till att använda makt. (Bourdieu & Wacquant 1995: 178) Alfaraz (2009: 424), som har undersökt tvåspråkighet och språkval i rituell språkanvändning, konstaterar att den person som har makt i en formell situation kan bestämma vilket språk som används och samtidigt bestämma den språkliga normen i situationen.

Enligt Spolsky (2004: 161) är det inte sannolikt att två varieteter eller språk är helt överlappande i en social grupp. Två språk kan t.ex. användas i olika situationer eller när man talar om bestämda ämnen. Enskilda personers språkval, som kan framstå som obetydliga, kan påverka språksituationen på ett helt samhällsområde när de enskilda handlingarna rör sig i samma riktning. Ljosland (2008: 34) anger att man helst gör på samma sätt som alla andra, vilket kan leda till att individuella handlingar blir kollektiva, som påverkar samhällsnivån. När flera väljer att använda ett visst språk i en viss situation kan det leda till att man inom vissa områden helt övergår till att tala ett visst språk (Mickwitz 2008). Enligt Ljosland (2008: 30) väljer man dock inte bort ett språk, utan man väljer ett språk. Flera språkanvändare är inte medvetna om att de ens valt ett språk utan handlingen är så självklar för dem att de inte reflekterar över den (Ljosland 2008: 30).

2.1.4 Språkanvändning i yrkeskontext

Gunnarsson (2009: 6) skiljer mellan privat och professionell diskurs. Den professionella diskursen, dvs. text och tal i professionella kontexter, är vanligtvis situerad och kan specificeras enligt händelse, deltagare och plats. Den professionella diskursen är således ofta situationsbunden (Gunnarsson 2009: 6). Gunnarsson (2009: 5) definierar professionell diskurs som text och tal i professionella kontexter och för professionella syften. Kong (2014: 2) beskriver professionell diskurs som det språk som produceras av en fackman för att få någonting

gjort på arbetsplatsen. Han anger att en del forskare anser att professionell diskurs innehåller kommunikation endast fackmän emellan, medan andra inkluderar även kommunikationen mellan en fackman och en lekman (se t.ex. Gunnarsson 2009: 5, Linell 1998). Enligt Gunnarsson (2009: 8) är professionell diskurs ofta resultat av samarbete mellan de professionella som arbetar i samma arbetsgrupp, i olika arbetsgrupper och på olika nivåer av organisationen. Den professionella kontexten, t.ex. en polisinsättning, kännetecknas av att ha gemensamma syften och av att kommunicera på ett sätt som krävs i professionella sammanhang och i flera olika praktiker (Gunnarsson 2009: 6).

Karlsson och Nikolaidou (2012: 248), som har undersökt skriftpraktiker och yrkesidentiteter i äldreomsorgen, visar att den personligt grundade yrkesidentiteten får mycket liten plats i arbetets skriftpraktiker. Den institutionella aspekten är dominerande framförallt i förhållande till den personliga men även i förhållande till den professionella. I arbetet får man inte skriva vad man själv upplever eller tycker. Det är en norm att skriva kort och koncist, vilket också kan ses som ett uttryck för att det personliga perspektivet inte hör hemma i skrivandet. (Karlsson & Nikolaidou 2012: 249) Det institutionaliserade skriftbruket har som krav objektivitet, neutralitet och relativ kontextobundenhet. Det är möjligt att flera olika individer läser texten och man kan göra många tolkningar i ett senare skede. Kravet på att formulera sig ”fint”, respektfullt och att inte göra fel är synligt. (Karlsson & Nikolaidou 2012: 250) Det skrivande som bedrivs inom polisen är mångfacetterat. De texter som produceras av polisen är myndighetsutövande och därför ställs det höga krav på dem, speciellt i fråga om objektivitet och precision. Man lär sig den privata diskursen omedvetet redan från barndomen (jfr med Bourdieus habitus) medan man lär sig den professionella diskursen gradvis genom socialisering (Gunnarsson 2009: 6).

Enligt Gunnarsson (2009: 3) har språket blivit ett av de viktigaste redskapen i en arbetskontext. Muntliga händelser leder till produktion av texter (Gunnarsson 2009: 4) och det är vanligt för de professionella att behöva använda flera språk under loppet av arbetsdagen. Gunnarsson (2009: 150) menar att skrivna texter är producerade av samma personer som producerar den muntliga diskursen. Vidare anser hon att muntlig och skriftlig kommunikation är besläktade. Enligt Gunnarsson (2009: 159) är kommunikativa händelser en blandning av muntliga och skriftliga handlingar. Ibland kan den skrivna texten endast komplettera den muntliga händelsen, medan den muntliga handlingen ibland kan komplettera texten. Muntliga och skriftliga handlingar kan även vara alternativa. Oberoende av vilken (muntlig eller skriftlig) som är den huvudsakliga handlingen är de båda en del av en kommunikationskedja där både skrift och tal samspelar. Ibland är

det dock möjligt att tala om handlingar som sker före och efter händelsen. (Gunnarsson 2009: 159–160)

Gunnarssons (2009: 164) undersökning visar att 89 % av dem som har hög ställning inom en organisation ber kollegor att läsa och kommentera texter som de har skrivit medan endast 25 % av dem som har mellanpositioner och 6 % av dem som har låga positioner inom organisationen ber om samma av sina kollegor. Enligt Gunnarsson (2009: 164) kan detta bero på att de som har höga positioner skriver viktigare och svårare texter jämfört med dem som har en lägre position. Gunnarssons (1997: 183) resultat visar vidare att ju högre befattning man har, desto mer komplex är kommunikationen. Gunnarssons (2009: 184) studie visar att personalen på ett sjukhus och i en firma inte anser att deras språkkompetens eller brist på det är ett problem. Om de inte förstår kan de alltid be om hjälp av en kollega. De kan även be att talaren upprepar det som sagts men ibland beter de sig som om de förstod det som sagts, fastän de inte gör det. Informanterna i undersökningen berättade också att de föredrar att tala ansikte mot ansikte så att de kan använda kroppsspråk eller rita på ett papper. Gunnarsson (2009: 184) menar att individerna skapar kommunikativa strategier som gör det möjligt för dem att agera i den dagliga muntliga kommunikationen. Gunnarsson (2009: 189) menar dock att brist på språkkompetens hindrar befordran.

Skrivande är en vanlig uppgift i många yrken. Fastän polisyrket traditionellt sett inte uppfattas som ett skriftyrke, skrivs det mycket av poliser. Samma gäller även läkare (se Lehto 2013). Asks och Byrmans (2009: 11) studie visar att poliser i hög grad har ett skrivande yrke, men ändå ser många polisstudenter skrivandet som ett nödvändigt ont i sitt kommande yrkesliv. Enligt Ask och Byrman (2009: 2) är korrekt skriftlig myndighetsutövning ändå avgörande för att samhället ska fungera och för att medborgarna ska behandla rättssäkert. Lehto (2013: 7, 87), som har undersökt skriftpraktiker och skrifthändelser vid Vasa centralsjukhus, visar att majoriteten av personalen skriver och läser på båda inhemska språken samt att skrivandet har ökat och att det tar tid att skriva och läsa i arbetet. Både i polis- och i läkaryrket kan man med noggrann dokumentering trygga rättsskyddet (jfr Lehto 2013: 89).

Polisskrivandet är en speciell verksamhet, eftersom det finns många påverkande faktorer som kan försvåra skrivprocessen. Enligt Karlsson (2006: 104) är det ganska sällan som man endast skriver eller läser i arbetslivet. Ofta brukar man utföra båda aktiviteterna samtidigt. Skrivandet i yrkeslivet sker också till stor del i samarbete (Johansson 1997: 32). Polisens skriftpraktiker är främst dominanta praktiker som är formaliserade och standardiserade med personer som kontrollerar hur man ska agera (Edlund 2012:11). Enligt Ask och Byrman (2009: 2) är

skrivsituationen ofta svår för poliser, eftersom de måste referera komplexa händelser alla tider på dygnet. Kommunikationen medborgarna och polisen emellan rör sig även hela tiden mellan talspråk och fackspråk, vilket enligt Ask och Byrman (2009: 2) sätter spår i texterna. Texten måste vara korrekt eftersom polisens texter används i juridiska sammanhang. De texter som poliser skriver, speciellt förundersökningstexter, har även många mottagare: åklagare, domare, inblandade personer, myndigheter, journalister och försäkringsbolag, vilket ställer höga krav på den skrivande polisen. Fastän polisens skrivande har undersökts tidigare till exempel av Ask och Byrman (2009, 2010) och Sieviläinen (2001) har man koncentrerat sig främst på texten som produceras, inte på skriftpraktiker och de hjälpmedel som finns tillgängliga.

Granér (2004: 153–154) har identifierat ett antal grundläggande principer för hur polisarbete ska bedrivas: legalitets-, effektivitets-, likhets- och ändamålsprincipen. Dessa principer kan även tänkas gälla informanternas språkliga yrkespraktiker. Legalitetsprincipen innebär att man utövar varje form av offentlig maktutövning med stöd av lagstiftning, medan effektivitetsprincipen innebär att effektiviteten i polisarbetet aldrig får överordnas rättssäkerheten (Granér 2004: 153–154, 192). En av polisorganisationens utmaningar är emellertid att kombinera effektivitet med de regler som gäller för polisarbete (Granér 2004: 155). Likhetsprincipen innebär att alla är lika inför lagen och objektivitetsprincipen kräver att en polis ska vara saklig och opartisk. Ändamålsprincipen innebär att man inte får använda lagarna i annat syfte än det som är lagstiftarens intention. (Granér 2004: 153–154) Även behovs- och proportionalitetsprincipen har brett stöd i poliskollektivet i Granérs (2004) undersökning av poliskultur i Sverige. Det handlar om att lägga ner tid och resurser i proportion till ett ärendes vikt och förutsättningarna för att nå framgång. (Granér 2004: 279) Enligt Vik och Pilke (2017: 97) är det betecknande för professionell kommunikation att de som kommunicerar har som mål att utföra en uppgift av professionell karaktär. Vik och Pilke (2017) menar att centrala kriterier för en fungerande professionell kommunikation är ekonomi, precision och effektivitet. De (2017: 97) anser att ”kommunikationen får enligt dessa kriterier inte ta för lång tid (ekonomi), det som sägs ska vara relevant i sammanhanget (precision) och det språkliga uttrycket ska vara exakt (effektivitet)”. Med tanke på Granérs (2004) samt Viks och Pilkes (2017) kriterier borde polisens val av språk ske med stöd av språklagstiftning, inte ta för lång tid samt göras sakligt och opartiskt.

En individ hör till flera olika domäner och har således även bekantat sig med språkliga praktiker och föreställningar som råder i dessa domäner. Individen kan även ha orsak att föredra språkliga praktiker och föreställningar från en domän inom en annan domän. (Spolsky 2009: 6) Spolsky (2009: 53) menar att det finns

en komplex interaktion mellan olika domäner. Till exempel rättsinstitutioner har två distinkta grupper av deltagare: de professionella som reglerar domänen och publiken som kommer i kontakt med dem. Skillnaden mellan språket som de professionella och den allmänna publiken använder kan enligt Spolsky (2009: 115) förorsaka problem även om andra språkliga svårigheter inte förekommer (enligt Spolsky talar t.ex. poliser oftast majoritetsspråket, medan deras kunder kommer från alla samhällsklasser och ofta talar ett minoritetsspråk). Enligt Spolsky (2009: 124) är ett av de första problemen som poliserna i flerspråkiga situationer möter att de måste få reda på vilken status människor som de träffar på brottsplatsen har, dvs. om de är vittne, målsägare eller kriminella, vilket förstås är svårt om de inte kan kommunicera med dem. Behovet att hålla kommunikationen igång begränsar enligt Spolsky (2009: 145) poliserna. Poliserna behöver få information av människor, vilket betyder att de inte kan hålla sig till att använda bara sitt språk. Spolsky (2009: 115) menar att domare och poliser ibland använder sin högre makt och ignorerar behovet av kommunikation.

En del praktiker genomförs av enskilda individer men flera praktiker innefattar även samspel med andra. Røpke (2009: 2492) anser att deltagare i en praktik kan ha antingen parallella eller olika roller. När rollerna är olika kan det påstås att individerna deltar i olika praktiker, även om de i verkligheten deltar i samma situation. Till exempel en polis och en kund kan delta i samma praktik men ha helt olika synvinklar på situationen. Speciellt gäller detta språkval. Även om polisen och kunden deltar i samma praktik kan slutresultatet vara helt olika för dem. Praktiken skulle dock inte genomföras på samma sätt om inte båda deltog (Røpke 2009: 2492). På samma sätt som olika individer kan ha parallella eller helt olika roller kan också praktiker vara kompletterande (såsom vallning och skidåkning) eller ersättningsbara (såsom bil och cykel som trafikformer) (Røpke 2009: 2492).

2.2 Normstyrda språkliga praktiker

Utöver att min avhandling baserar sig på praktikteorier har den nytta även av språknormer (se t.ex. Lagerholm 2016, Vik & Pilke 2017) och av språkpolicy (se t.ex. Spolsky 2004, 2009). Laurén (1982: 3) anger att språknormer är ett slags normer, som kan vara explicit uttryckta i ord eller de kan existera utan att någon har formulerat dem i ord. Det är även möjligt att man omedvetet följer en språknorm. Alla språk har sina explicita och implicita normer (se Reuter 1989 och Brunstad 2000), men enligt Reuter (1989: 5) kan man samtidigt hävda att varje individ har sin egen norm.

Det finns olika sätt att se på normer (Kärnebro 2013: 60). Enligt *Svenska Akademiens ordbok* får ordet *norm* innebörder som 'regel' och 'princip'. Enligt Eckert och McConnell-Ginet (2003: 87) används ordet *norm* på engelska i betydelsen 'det förväntade' eller 'det genomsnittliga'. (Se Kärnebro 2013.) Kärnebro (2013: 60–61) ser normer som regler som anger handlingsmönster och som ideologiska kartor som individer kan välja att orientera sig efter.

Brunstad (2000) delar upp normerna i explicita och tysta normer. En annan indelning som han använder är indelningen av normer i internaliserade och fastställda normer. Internaliserade normer har, efter en process, blivit en del av individen som känner sig bunden att följa dem, medan fastställda normer är formulerade av en auktoritet och är i kraft på grund av auktoritetens makt. Brunstads (2000) normindelning lyfter fram vikten av att individen har accepterat normerna. Einarsson (2009: 35) framhäver att normer förändras över tid. Också Lagerholm (2016: 23) menar att språkliga normer varierar och förändras och även kan formas i samspel med andra människor. Brunstad (2000) anser att man kan få kunskap om normer endast genom att studera språkbruk.

Lagerholm (2016) klargör att normer kan vara kodifierade eller icke-kodifierade, och även ha olika grader av styrka. Kodifierade normer kan vara tvingande (lagar), eller rekommenderade (rekommendationer), medan icke-kodifierade normer kan delas upp i medvetna och omedvetna. Också Kärnebro (2013: 61) menar att vissa normer är mer reglerande än andra. Brunstad (2000) anser att fastän allt språkbruk är styrt av normer så är bara en liten del av dessa normer kodifierade. Också Lagerholm (2016: 23) menar att språkliga normer huvudsakligen är icke-kodifierade och omedvetna.

Vik och Pilke (2017) delar in normerna i fastställda och sociala normer. Fastställda normer är baserade på lagstiftning och styrdokument, medan sociala normer kan delas upp i konventionella och individuella. De konventionella normerna formuleras av människor med erfarenhet i ämnet och de individuella normerna baseras på individens uppfattning och medvetenhet. De sociala normerna är enligt Vik och Pilke (2017: 108) subjektiva och aldrig helt enhetliga. Vik och Pilke (2017), som har undersökt fullmäktigemöten i Vasa stadsfullmäktige som tvåspråkig mötespraxis, anger att de fastställda normerna i form av lagar och bestämmelser ger ramarna för bruket av två språk. De konstaterar att i "motsats till fastställda normer finns det i samband med sociala normer en tendens att ifrågasätta den rådande praxisen" (Vik & Pilke 2017: 114). Enligt dem är detta något som är utmärkande för sociala normer, vilka är subjektiva, men inte enhetliga (jfr Lagerholm 2016: 16). Medvetenhet om vad och vem som styr normerna förutsätts för att den fackspråkliga kommunikationen ska kunna anses

vara fungerande (jfr Vik & Pilke 2017: 114). Kommunikationen i min undersökningskontext kan definieras som professionell kommunikation. (Jfr Vik & Pilke 2017: 97.)

Lagerholm (2016: 24–25) anger att normer är styrda av språkbrukarna. Språk-användningen sker i samspel med andra och därför är språket och kommunikationen kollektiva. Det är kollektivet som skapar normerna. Det finns språkliga auktoriteter som kan försöka styra normerna (språkplanering), men enligt Lagerholm (2016: 25) är deras uppgift i första hand att beskriva språket och ge rekommendationer.

Spolsky (2004: 5) delar in språkpolicy i tre delar: språkliga praktiker, språkideologi och språkplanering. Med språkplanering menas alla försök att ändra eller påverka språknormer, språkliga praktiker och språkideologi (se Spolsky 2004: 5, jfr Vik & Pilke 2017: 114). Med språkideologi menas föreställningar om språk och språk användning. De viktigaste föreställningarna om språk är de värden och den status som ges för språk och varieteter. (Spolsky 2009: 4, 2004: 5) Enligt Kaplan och Baldauf (1997: 3) kan språkplanering definieras vara ”an attempt by someone to modify the linguistic behaviour of some community for some reason”. Deras definition av språkplanering är mycket nära Spolskys (2009: 1) definition: “the explicit and observable effort by someone or some group that has or claims authority over the participants in the domain to modify their practices or beliefs”. Centralt för Spolsky är att språkplaneringsverksamheten är avsiktlig, dvs. att språkplanering alltid kräver någon som styr. Trycket från språkliga praktiker och föreställningar är lite annorlunda, eftersom det är möjligt att det inte finns någon som utövar påtryckning. Språkplanering däremot kräver alltid en som styr och som kan identifieras. Pilke och Dahl (2012: 104) delar in språkplaneringen i implicit och explicit. Språkplanering är enligt dem en strategisk verksamhet som har som syfte att påverka språk användningsområden och språkinläring.

Lüdi m.fl. (2010: 213–214), som har undersökt flerspråkiga arbetsplatser, definierar språkplanering som alla former av organisationens ingripande i arbetstagarnas språk. Språkplanering förmedlas oftast inte genom officiella dokument utan den finns överallt, t.ex. i lingvistiska landskap, riktlinjer och i organisationens språkval. Alla institutioner och sociala grupper har en egen språkpolicy, säkert i form av språkliga praktiker, ibland i form av ideologisk position om språkval och då och då i form av explicita försök att planera språk. Flera av språkplaneringsförordnandena är stadgade av en högre instans. (Spolsky 2004: 52) I Finland stadgas det till exempel om nationalspråk i grundlagen och en explicit språk lag säkerställer nationalspråkens ställning (se avsnitt 3.2).

Språkplanering inom en arbetsplats eller en organisation kan också fastställas lokalt (Spolsky 2004: 52).

Språkplanering är inte verklig om den inte förverkligas. Hur mycket potential språkplanering har att förverkliga beror på hur kongruenta planerna är med de redan existerande språkliga praktikerna, sociala normerna och föreställningarna. (Spolsky 2004: 222) Språkliga praktiker, ideologi och språkplanering är inte nödvändigtvis kongruenta och de kan alla avslöja en språkpolicy som ser annorlunda ut. Det finns ofta skillnader i hur människor talar, hur de tycker att de borde tala och hur de anser att andra människor borde tala. Ofta finns det också stora diskrepanser mellan den officiella språkpolycyn och de verkliga språkliga praktikerna. (Spolsky 2004: 217) Det kan därför vara svårt att veta hurdan den verkliga språkpolycyn är. Enligt Spolsky (2004: 218) finns det mest realistiska svaret i människornas språkliga praktiker. Man borde titta på vad människorna gör, inte på vad de anser att de borde göra eller på vad andra anser att de borde göra.

Enligt polisförvaltningen (2008: 23) garanterar vedertagna praktiker att baspolisverksamheten fungerar även i brådskande och stressiga situationer. Poliserna har ofta inte i det dagliga polisarbetet tid att stanna upp och fundera på den etiska sidan av handlingar, utan de agerar enligt de bekanta handlingssätten. Dessa yrkespraktiker underlättar verksamheten och sätter fart på beslutsfattande. I bästa fall innehåller rutinerade praktiker kunskap om de kodifierade normerna och kollektivets etik samt är samtidigt ett sätt att agera rätt. (Polisförvaltningen 2008: 4) Enligt Polisförvaltningen (2008: 23) följer man i en yrkeskunnig polisverksamhet beprövade handlingsmönster och praktiker, som tar hänsyn till både kundens rättigheter och polisens arbets säkerhet. Enligt Polisförvaltningen (2008: 23) syns arbetsgemenskapens oskrivna normer, värden och regler i gemenskapens praktiker. Det är viktigt att de oskrivna och skrivna reglerna är enhetliga, eftersom man endast då kan garantera verksamhetens kvalitet och rättmätighet. Om de oskrivna och skrivna reglerna krockar måste poliserna välja om de vill binda sig till de accepterade eller till de rådande praktikerna (Polisförvaltning 2008: 23).

3 KODIFIERADE NORMER FÖR STYRNING AV POLISARBETET

För att kunna beskriva praktiker behöver även de normer som styr verkligheten beskrivas. Normer begränsar det som sägs och görs i en verksamhet och såväl formella som informella regelverk kan bli tämligen stabila strukturer i verksamheten. Regelverken blir synliga också i människors dagliga praktiker och språkanvändning, och de ställer krav på människors praktiker. (Svingstedt 2012: 74, 95) Utåt framstår polisorganisationen som en byråkrati präglad av styrning och kontroll. Det byråkratiska kravet på en regelstyrd verksamhet motsvaras av bland annat det regelverk för polisarbetet som beskrivs i detta kapitel. Åtminstone den formella kontrollen av polisarbete är omfattande eftersom varje typ av polisiärt ingripande ska dokumenteras. (Granér 2004: 47) Yrkesetiska principer är enligt Inrikesministeriet (2000) viktiga arbetsverktyg för polisen och det är viktigt att poliser har tagit till sig etiska utgångspunkter, eftersom de i arbetet måste fatta snabba beslut under press. I sitt arbete möter polisen flera konfliktsituationer och det antas att polisen kan klara av utmanande situationer utan att till övermått behöva kränka medborgarnas grundläggande och mänskliga rättigheter. (Inrikesministeriet 2000)

I detta kapitel presenterar jag de fastställda normer och regelverk som står som grund för informanternas språkliga yrkespraktiker. Kapitlet inleds med en beskrivning av kommunikation inom polisens verksamhet (avsnitt 3.1). I avsnitt 3.2 presenterar jag de lagar som påverkar polisens arbete språkligt. Jag fortsätter med att berätta om språkstudierna i polishögskolan (avsnitt 3.3) och kapitlet avslutas med en genomgång av reformen av polisens förvaltningsstruktur och av olika utvecklingsåtgärder (avsnitt 3.4).

3.1 Polisens interna och externa kommunikation

Kommunikation är enligt Polisstyrelsen en skyldighet men först och främst en möjlighet. Det väsentligaste i polisens kommunikation är förebyggande påverkan. (Poliisihallitus 2011a: 1–2) Polisens kommunikation har i uppgift att planera och utveckla praxis med vilken man framgångsrikt kan möta samhället på ett sätt som ökar säkerheten (Polisstyrelsen 2011: 15, 18). Kommunikation är en del av polisens verksamhet och hänger samman med det dagliga arbetet. Enligt förvaltningslagen (434/2003) ska myndigheterna använda ett sakligt, klart och begripligt språk. Varje polisenhet har som plikt att ordna både intern och extern kommunikation på ett sätt som motsvarar den rådande lagstiftningen. I

polisens kommunikationsstrategi och i föreskriften om polisens kommunikation fastställs bl.a. kraven för kommunikationen samt processerna och organisationen. (Poliisihallitus 2011b: 1, Polisstyrelsen 2011: 3)

Redan under sina studier bekantar de blivande poliserna sig med polisens kommunikationsplanering. Varje tjänsteman måste känna till kommunikationsprocessens förlopp och måste också ansvara för kommunikationen gällande ärenden som hör till befattningsbeskrivningen. (Polisstyrelsen 2011: 5–6, 15, 18) Polisöverdirektören är den som leder polisens kommunikation. Polisstyrelsen ansvarar bl.a. för samordningen av polisens interna och externa kommunikation och utvecklar verktyg för polisens kommunikation. Chefen för polisenheten ansvarar bl.a. för att kommunikationen är organiserad, att den är en del av beslutsfattandet och planeringen samt att personalen är tillräckligt insatt i hur kommunikationen ska skötas. Chefen ansvarar också för att kommunikationen organiseras och genomförs enligt kommunikationsanvisningarna i samtliga situationer. Förmannen ansvarar för den interna kommunikationen inom sitt verksamhetsområde. Varje polisenhet utnämner en kommunikationskoordinator som samverkar som en del av polisens kommunikationsnätverk. Koordinatorn planerar och samordnar de praktiska kommunikationsåtgärderna och håller också kontakt med medierna och intressentgrupperna. Polisenheterna har också möjlighet att utnämna egna kommunikationsgrupper som stödjer den interna och externa kommunikationen. (Poliisihallitus 2011a: 2, Polisstyrelsen 2011: 4–5)

Polisens kommunikation delas in i intern och extern kommunikation. Den interna kommunikationen har i uppgift att hjälpa personalen att strukturera betydelsen av sin uppgift i samfundet och att skapa en positiv atmosfär (Sisäasiainministeriön poliisiosasto 2003: 14). Kommunikationen ska säkerställa att personalen har tillgång till information, att personalen underrättas först och att personalen ska ges en genuin möjlighet till interaktion och till att tillgodogöra sig information från sakkunniga (Polisstyrelsen 2011: 11). Med intern kommunikation avses enligt Polisstyrelsen (2011: 9) en fungerande interaktion och tillgång till information inom och också mellan polisenheterna. Enligt inrikesministeriets polisavdelning (2003: 6) avses med intern kommunikation organisationens eller arbetsgemenskapens interna information och växelverkan. Intern kommunikation är bl.a. en viktig del av förmansarbetet samt av att uppmuntra människor. Indirekt påverkar intern kommunikation också gemenskapens externa image. Med hjälp av den kan det säkerställas att alla i organisationen känner till information som är väsentlig för arbetets utförande. Ledningen och förmannen har en central roll i intern kommunikation men varje anställd har även ett ansvar att ta reda på den information som behövs. (Polisstyrelsen 2011: 9–10)

Enligt polisens anvisningar sker en effektiv kommunikation via flera kanaler (Polisstyrelsen 2011: 11). Den huvudsakliga kanalen för polisens interna kommunikation är ett gemensamt intranät. I kommunikationsplanen ingår planer för hur olika kommunikationsmetoder och kommunikationskanaler används. Andra viktiga interna kanaler är mötesrummen (MOSS), Pokeweb, videokonferenser, elektroniska distributionskanaler, personalträffar och möten. (Polisstyrelsen 2011: 16–18)

Enligt inrikesministeriets polisavdelning är det viktigt att informationen rör sig inte endast neråt utan också uppåt mot förmän och den högsta ledningen. Att ge och ta emot feedback är en förutsättning för effektiv arbetskommunikation. Intern kommunikation har också i uppgift att lyssna på och ta emot feedback och till den interna hör både officiell och inofficiell kommunikation. (Sisäasiainministeriön poliisiosasto 2003: 11, 14, 22)

Polisen indelar intressentgrupper i interna och externa, som definieras som sådana grupper som inverkar på polisens verksamhet och vice versa. Mellan intressentgrupperna och polisen finns det en fortlöpande kontakt. Till de interna intressentgrupperna hör polisens egen personal, de övriga i polisförvaltningen och polisens strategiska samarbetsparter. (Poliisihallitus 2011a: 2, Polisstyrelsen 2011: 9) Till polisens externa intressentgrupper hör bl.a. beslutsfattare, säkerhetsmyndigheter och rättsliga myndigheter, den övriga offentliga förvaltningen, organisationer och företag inom säkerhetsbranschen, medierna, internationella samarbetsparter och medborgarna (Polisstyrelsen 2011: 11).

En god intern kommunikation anses vara grunden för framgångsrik extern kommunikation (Polisstyrelsen 2011: 10). Med extern kommunikation avses enkelriktad informationsförmedling och interaktiv kommunikation. Extern kommunikation är alltid offentlig. I polisens externa kommunikation är snabbhet viktig eftersom massmedia lever i realtid. (Inrikesministeriet 2001: 7) Enligt den anvisning för polisens externa kommunikation som år 2011 ersattes med en föreskrift för polisens kommunikation (2020/2010/4434) måste polisens kommunikation vara aktiv, jämlik och förståelig samt planmässig och långsiktig (Sisäasiainministeriö 2005). Viktiga principer för polisens externa kommunikation är att medborgarnas rätt till information ska tillgodoses, att polisens synlighet ökar möjligheten att kommunicera med polisen via olika offentliga sammanhang samt att den allmänna ordningen och säkerheten måste upprätthållas. En viktig princip är också att det i Finland finns bara en polismyndighet och därför eftersträvas en enhetlig offentlig bild. (Polisstyrelsen 2011: 13)

Det väsentliga materialet som polisen producerar måste finnas tillgängligt på finska och på svenska. Speciellt när det är fråga om information som är

betydelsefull för individens liv, hälsa, säkerhet, egendom och miljö är det viktigt att erbjuda information på båda de inhemska språken i hela landet. Polisens kommunikation ska vara tydlig och på ett allmänt språk i enlighet med kraven i språklagen. (Polisstyrelsen 2011: 13, 14) Grunden för polisens kommunikation är alltid det skriftliga dokumentet genom vilket det kan garanteras att informationen förmedlas på samma sätt. I polisens externa kommunikation bestäms kommunikationsmetoderna enligt målgruppen. (Polisstyrelsen 2011: 19) Polisen har ökat sin närvaro på nätet. Den finska polisen kommunicerar bland annat via Facebook, bloggar, Twitter, Instagram, Youtube och Snabbchat. Enligt Polisen (2017a) är nätpolisverksamheten en del av polisens förebyggande verksamhet. Nätpoliserna deltar också i brottsutredningar och informerar om aktuella ärenden. Genom nätpolisverksamheten vill man även sänka tröskeln att kontakta polisen. (Polisen 2017a) Nätlokalpolisen använder sociala medier som ett verktyg i sitt egentliga arbete som närpolis, till skillnad från nätpolisen vars huvudsakliga arbete gäller sociala medier och brott som begås där. (Polisen 2017b)

Den interaktiva externa kommunikationen är en del av den språkliga polis-servicen som ska trygga de språkliga rättigheterna. I resultatavtalet mellan Polisstyrelsen och inrikesministeriet bestäms om de resultatmål som ställs på Polisstyrelsen och om de resurser som Polisstyrelsen har för att nå dessa mål. I den interna laglighetsövervakningen görs en övergripande utredning av ansvars-, behörighets- och resursfrågorna inom polisens interna övervakning samt lämnas förslag till metoder för en ändamålsenlig och juridiskt korrekt organisering av övervakningen av polisen (Inrikesministeriet 2013b). År 2011 bestämdes att de språkliga rättigheterna tills vidare ska behandlas som en permanent ärendepunkt vid inrikesministeriets och Polisstyrelsens gemensamma möten och granskningar av laglighetsövervakningen.

Inrikesministeriet konstaterade år 2011 att tryggheten av språkliga rättigheter inom polisförvaltningen verkar befinna sig i ett oroande tillstånd bland annat på grund av att de uppföljningsmetoder för språkliga rättigheter som inrikesministeriet och Polisstyrelsen kom överens om i resultatavtalet inte förverkligades vid laglighetsövervakningskontrollen. Ett mål för år 2011 var att Polisstyrelsen skulle rätta till de brister som gäller tillämpningen av språklagstiftningen. Enligt resultatavtalets bedömningskriterier ska Polisstyrelsen utveckla metoder med vilka man kan följa upp hur språklagen förverkligas. (Sisäasiainministeriö 2011a) I resultatavtalet för år 2012 hade Polisstyrelsen som mål att säkerställa förverkligandet av den språkliga jämställdheten i polisens tjänster. Värderingskriterier var att man med Polisstyrelsens åtgärder skulle påverka polisens möjligheter att fungera på de båda inhemska språken så

att medborgarnas språkliga rättigheter förverkligas vid förundersökningar och myndighetsärenden. Dessa åtgärder gällde utbildning av poliser på de båda inhemska språken samt tillräcklig språkutbildning för personalen. Vid laglighetsövervakningskontrollen för år 2012 konstaterades att Polisstyrelsen inte har följt de rekommendationer till åtgärder som tas upp i övervakningsberättelsen för år 2011 och inte har bestämt vilka tjänstemän som har ansvar för att verkställa språkliga rättigheter. I stödenheten för polisöverdirektören pågick dock år 2012 en utredning om verkställandet av de språkliga rättigheterna.

I resultatavtalet för år 2013 står att Polisstyrelsen ska säkerställa förverkligandet av de språkliga rättigheterna i PORA III reformen (se avsnitt 3.4 om PORA). Polisstyrelsen skulle också med åtgärder påverka polisens möjligheter att agera på de båda nationalspråken för att förverkliga språkliga rättigheter vid förundersökningar och annan myndighetsverksamhet. Polisstyrelsen skulle också se till att de riktlinjer som finns i nationalspråksstrategin beaktas. Den skulle även bland annat bedöma de regionala enheternas verksamhet. I Inrikesministeriets utredning (2014b) konstateras att man har lyckats med att säkerställa polis-service på svenska i PORA III reformen. Ändå behandlade Justitieombudsmannen år 2013 många språkärenden som rörde polisen, av vilka de flesta gällde rätten att använda svenska (Justitieombudsmans berättelse 2014: 303).

Polisstyrelsen tillsatte år 2013 en arbetsgrupp för språklig polisservice, som hade som syfte att bedöma hur språklig polisservice förverkligas. Undersökningen har genomförts i enlighet med de språkliga syften som nämns i resultatavtalet för år 2013. I undersökningen har polisservicens faktiska språkliga tillgänglighet bedömts ur medborgarperspektiv. (Polisstyrelsen 2013: 3, 6) Enligt undersökningen är efterfrågan på service på finska dominerande jämfört med på svenska, samiska och teckenspråk men det finns ändå en märkbar efterfrågan på service på de andra språken. Enligt Polisstyrelsen (2013: 3, 7) omfattar efterfrågan på finskspråkig service geografiskt hela landet, medan efterfrågan på svenskspråkig service är koncentrerad till vissa områden. Inom de olika serviceområdena fördelar sig efterfrågan på språklig service i hög grad enligt samma mönster (finska ca 70 %, svenska ca 20 %, samiska ca 2 % och teckenspråk ca 8 %).

Tillgången på finskspråkig service är mycket god oberoende av serviceområde och kommun. Nästan alla som har önskat få service på finska har upplevt sig få mycket god eller god språklig service när de har varit i kontakt med polisen. Av dem som har önskat bli betjänade på svenska har över 40 % upplevt att den språkliga servicen förverkligas mycket väl eller väl. Lika många har ändå upplevt att de fått dålig service eller att de inte alls har fått service på svenska. Det mest utmanande serviceområdet på svenska verkar vara polisens övervaknings- och

larmverksamhet, dvs. polispatrullering. (Polisstyrelsen 2013: 7–8, KPMG 2013: 3) Respondenterna som önskat få service på svenska i samband med polispatrullering upplevde sig ha fått tämligen dålig språklig service. Lite under 60 % ansåg att servicen förverkligats åtminstone måttligt bra, medan 13,4 % upplevde att servicen på svenska förverkligats dåligt. Hela 42,3 % angav att de inte alls fått service på svenska. Svenskspråkig kundkontakt upplevdes i kommentarerna som besvärlig och de som hade svenska som modersmål kommenterade att de ofta i praktiken är tvungna att använda finska. Av kommentarerna framgick att i polispatrullerna kunde smidig engelska åtminstone delvis ersätta de bristfälliga kunskaperna i svenska. (KPMG 2013: 11, 14, 19) Av respondenterna som önskade få service på svenska i samband med brottsutredning upplevde 65 % sig ha fått åtminstone tämligen god betjäning på svenska, medan den språkliga servicen förverkligats dåligt enligt 13 % och 24,6 % ansåg sig inte alls ha fått service på svenska fastän de önskat det. (KPMG 2013: 29, 32, 37)

Sämst upplevs tillgången på svensk service vara i huvudstadsregionen. Sämst men samtidigt också bäst anses servicen på svenska vara i Vasa. Orsaken till det motstridiga resultatet analyseras inte i studien. I Jakobstad och i Korsholm anses tillgången på svensk service vara bäst. Ett förslag till att förbättra den svenska servicen är att man ökar antalet poliser som kan svenska i polispatrulleringen och brottsutredningen inom de områden där efterfrågan på svensk service är stor, som till exempel i Helsingfors, Vasa och Esbo. (Polisstyrelsen 2013: 7–8, KPMG 2013: 3)

3.2 Lagar som påverkar polisens arbete språkligt

Fastställda språknormer syftar till en explicit plan för användning av språk och planen är vanligtvis nerskriven i ett formellt dokument, såsom i språklagen. En viktig del av det praktiska polisarbetet handlar enligt Granér (2004: 164–165) om förmågan att hantera det regelverk som är avsett att reglera polisverksamheten. På polisarbetet ställs institutionella förväntningar inte bara om att bedriva effektivt polisarbete utan dessutom om att det ska ske på ”rätt” sätt. I polis-högskolan lär man sig hur polisarbete ska bedrivas utifrån gällande regler, medan man i det praktiska polisarbetet skaffar sig kompetens för att agera i enlighet med regelverket. För mycket autonomi i förhållande till fastställda normer kan dock innebära direkta lagöverträdelser. (Granér 2004: 164–165) I polisarbetet agerar poliser i enlighet med lagstiftningen så effektivt som möjligt (Granér 2004: 194). Poliserna kan dock utveckla sätt att förhålla sig till de kodifierade normerna och samtidigt underlätta arbetet. Enligt Granér (2004: 282) är kreativitet som gäller tillämpning av normerna uppskattad.

Poliserna har som mål att utföra sitt arbete och de kan bli frustrerade när man begränsar hur de får agera. Cheferna har som uppgift att ansvara för att arbetet sköts lagenligt. (Granér 2004: 70) Granér (2004: 69) menar att ”verkligheten ur den patrullerande polisens perspektiv handlar om att ställas inför en serie av mångtydiga situationer som ofta kräver snabba flexibla lösningar”. Därtill kom det fram i Granérs (2004) undersökning att en polis inte kan känna till alla de texter och normer som styr polisarbetet eftersom det finns alltför många av dem. Det legalistiska perspektivet förutsätter att poliserna känner till de fastställda normerna och att de även kan agera enligt dem. (Granér 2004: 274–275) En informant i Granérs (2004: 275) undersökning menar att en polis ska ”fatta sekundsnabba beslut som jurister sedan kan ägna månader till att undersöka lagstödet för”.

Enligt Finlands grundlag 17 § har alla rätt till både eget språk och egen kultur. I grundlagen står det att ”Finlands nationalspråk är finska och svenska”. Även rätten att ”hos domstol och andra myndigheter i egen sak använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska,” ska tryggas genom lag. Det samhällseliga behovet för landets finskspråkiga och svenskspråkiga befolkning ska tillgodoses enligt lika grunder. Enligt 6 § är alla också lika inför lagen och ”ingen får utan godtagbart skäl särbehandlas” på grund av språk. Enligt grundlagens 22 § ska det allmänna se till att de grundläggande och mänskliga rättigheterna tillgodoses.

Förverkligandet av språkliga rättigheter preciseras i språklagen (423/2003) och i lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda (424/2003). Syftet med språklagen är att trygga rätten för var och en att använda sitt eget språk hos myndigheter (Språklagen 423/2003 10 §). Denna rätt är inte beroende av kundens eget språk, utan kunden kan själv välja vilketdera språket han vill använda. Språklagen innehåller enligt Justitieministeriet (2016b) detaljerade bestämmelser om rätten att använda de inhemska språken. Lagen fastställer miniminivån för den språkliga servicen och den tillämpas på statliga och kommunala myndigheter, dvs. även hos polisen.

Språklagens 23 § föreskriver myndigheters skyldigheter att i praktiken förverkliga de språkliga rättigheterna. Enligt lagen ska myndigheterna ”i sin verksamhet självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken”. En tvåspråkig myndighet ska betjäna allmänheten på finska och svenska och ska ”både i sin service och i annan verksamhet utåt visa att den använder båda språken”. Enligt Polisstyrelsen (2013: 10) betyder språklagens 23 § att man inte får be kunden byta språk. När en tvåspråkig myndighet kontaktar enskilda individer ska myndigheten använda personens eget språk om den vet vilket det är

eller ”utan oskäligt besvär kan ta reda på det, eller använda både finska och svenska” (Språklagen 423/2003).

Indelningen i en- och tvåspråkiga myndigheter påverkar individens språkliga rättigheter och myndighetens språkliga skyldigheter. Statliga myndigheter ska alltid använda både finska och svenska i sin verksamhet (Justitieministeriet 2014). En tvåspråkig myndighet har en mer omfattande skyldighet att ge service på båda de inhemska språken än en enspråkig. Grundenheten för den språkliga indelningen utgör enligt språklagens 5 § kommunerna, som är antingen enspråkiga eller tvåspråkiga. Myndigheter är tvåspråkiga om deras ämbetsdistrikt omfattar kommuner som har olika majoritetsspråk eller inkluderar minst en tvåspråkig kommun. Kvaliteten på servicen hos en tvåspråkig myndighet får inte bero på vilket språk kunden använder. Myndigheten kan fråga vilket språk kunden vill använda för att få reda på språket. Enligt Justitieministeriet (2009a) förutsätter rätten att använda finska eller svenska ”inte något pågående ärende utan samma rätt gäller också då någon vill be om råd eller utredning i allmänhet”.

Att myndigheternas verksamhet ska vara tvåspråkig betyder inte enligt Justitieministeriet (2009a) att alla anställda ska kunna båda språken. Myndigheterna ska dock organisera sin verksamhet så att språkkompetens finns där den behövs. Enligt Justitieministeriet (2014) kan service ges på olika språk på olika ställen om det t.ex. finns flera serviceställen. Det ska också vara så lätt som möjligt för kunderna att få reda på var de kan få service på sitt eget språk. Arbetspassen eller arbetsfördelningen kan organiseras så att någon som behärskar båda språken alltid är tillgänglig. För myndigheten får bristande kännedom om individens språkfärdigheter eller om språkliga rättigheter inte vara orsak till att den inte förverkligar individens språkliga rättigheter (Justitieministeriet 2009b: 26).

Enligt 26 § i språklagen använder statliga myndigheter majoritetsspråket i ett ämbetsdistrikt som sitt arbetsspråk ”om det inte är mer ändamålsenligt att använda det andra språket eller båda språken”. Med arbetsspråk avses det språk som används i den interna verksamheten och det är i alla polisenheter finska. I de regionala enheterna är dock svenska majoritetsspråk och således används svenska i de regionala enheternas interna verksamhet. (Polisstyrelsen 2013: 17)

Myndigheterna ska i sin verksamhet bl.a. främja användningen av båda nationalspråken och varje myndighet ska inom sitt verksamhetsområde övervaka att språklagen följs. I tvåspråkiga kommuner ska den information som statliga och kommunala myndigheter riktar till allmänheten ges på finska och svenska. Att t.ex. beslut som en myndighet utarbetat publiceras betyder dock inte att de behöver översättas som sådana. Det räcker att myndigheten ser till att både den

finskspråkiga och den svenskspråkiga befolkningens behov av information tillgodoses. Enligt arbetsgruppen för kommunikationsberedskap (Polisstyrelsen 2012: 29) anser representanter för media att det inte är så nödvändigt att översätta polisens meddelanden till olika språk. Enligt arbetsgruppen är dock översättning av skriftliga meddelanden ett aktuellt tema eftersom polisen inom tvåspråkiga områden enligt språklagen måste informera publiken på de båda inhemska språken. Arbetsgruppen konstaterar att flera polisenheter inte har tillräcklig språkkompetens för att kunna översätta meddelandena. Gruppen föreslår att polisenheterna borde kartlägga personalens språkkompetens så att man i krävande situationer vet var man kan hämta den kunskap som behövs. Vidare konstateras att polisenheterna borde ha i bruk en översättningstjänst som kan kontaktas oberoende av tid på dygnet (jfr avsnitt 3.1). (Polisstyrelsen 2012: 38)

Enligt förundersökningslagens (805/2011) 12 § används vid förundersökning inom tvåspråkiga förundersökningsmyndigheters ämbetsdistrikt den misstänktes språk, antingen finska eller svenska. Myndigheterna ska också ordna så att den som ska höras blir hörd på sitt eget språk. Förundersökningsmyndigheten ska sköta tolkningen eller på statens bekostnad skaffa en tolk, om myndigheten inte behöver använda det språk som personen i fråga talar. Enligt förundersökningslagens 13 § måste också väsentliga handlingar som ingår i förundersökningsmaterialet översättas till partens eget språk om översättningen behövs för att bevaka partens rättigheter. Som översättare får anlitas en redbar och annars för detta uppdrag lämplig person som har den skicklighet som krävs för uppdraget.

Förverkligandet av språkliga rättigheter preciseras inte endast i språklagen (423/2003) utan också i lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda (424/2003) (också kallad för språkkunskapslag). I språkkunskapslagen finns det krav på offentliga tjänstemäns språkkunskaper: de måste ha tillräckliga kunskaper i båda de officiella språken för att kunna betjäna hela folket jämlikt. Min undersökning gäller tvåspråkiga myndigheter och enligt språkkunskapslagens 6 § krävs det av statsanställda vid tvåspråkiga myndigheter utmärkta muntliga och skriftliga kunskaper i befolkningsmajoritetens språk inom myndighetens ämbetsdistrikt samt nöjaktiga muntliga och skriftliga kunskaper i det andra språket om högskoleexamen enligt lag eller förordning är behörighetsvillkor för anställningen. Inom polisen är högskoleexamen behörighetsvillkor för tjänster inom befälet. Av poliser som hör till befälet och deltar i min undersökning krävs det således utmärkta muntliga och skriftliga kunskaper i finska samt nöjaktiga muntliga och skriftliga kunskaper i svenska. I polisförvaltningsförordningens (158/1996) 16a § stadgas bl.a. om språkrav som ställs på manskapet och underbefälet. Vid en tvåspråkig myndighet är språkkunskapskravet för underbefälet och manskapet goda muntliga och skriftliga kunskaper i

befolkningsmajoritetens språk, dvs. i finska samt nöjaktiga muntliga och skriftliga kunskaper i det andra språket, dvs. i svenska. Vid enspråkiga myndigheter är språkkunskapskravet lägre. (Polisförvaltningsförordning 158/1996) Den språkliga habitus som enligt lagstiftningen önskas av poliser som arbetar vid tvåspråkiga polisinrättningar är tvåspråkig (se Pavlou 2010).

Varje myndighet har ett lagstadgat ansvar att se till att de anställda har tillräcklig språkkompetens för att sköta myndighetens uppgifter (Folktinget 2015). Av Statsrådets berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen 2013 framkommer att bristen på språkkunnig personal fortfarande utgör det största problemet med avseende på myndigheternas möjligheter att tillgodose de språkliga rättigheterna (Folktinget 2015). Enligt lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda (424/2003) 3 § ska myndigheterna kontrollera sökandes språkkompetens med hjälp av språkintyg och genom anställningsintervjuer försäkra sig om att språkkompetensen faktiskt är tillräcklig. Myndigheterna ska också se till att personalens språkkompetens upprätthålls bl.a. genom utbildning (Justitieministeriet 2009c).

Enligt polisförvaltningsförordning 16a § (1032/2007) är språkkunskapskravet för tjänster som inte kräver högskoleexamen, vid en regional enhet inom en tvåspråkig polisinrättning där majoritetens språk är ett annat än majoritetens språk i polisinrättningen, goda muntliga och skriftliga kunskaper i befolkningsmajoritetens språk inom ämbetsdistriktet för den regionala enheten samt nöjaktiga kunskaper i det andra språket. Det finns regionala enheter vid polisinrättningen i Västra Nyland, Egentliga Finland, Mellersta Österbotten och Pedersöre samt vid polisinrättningen i Österbotten. De regionala enheterna har i uppgift att trygga och även utveckla servicen på svenska inom de tvåspråkiga polisinrättningar där de ingår. Men polis enheterna har trots detta inte en rättslig ställning och befogenheter, som i praktiken skulle ge dem möjligheter att säkerställa och utveckla polisservicen på svenska inom polisinrättningarna. Detta är enligt Folktinget (2015) en allvarlig signal om att den svenskspråkiga befolkningens språkliga rättigheter och rättsskydd inom dessa polisinrättningar kommer att försämrats på sikt.

Enligt 37 § i språklagen ska statsrådet varje valperiod till riksdagen lämna in en berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen och om hur de språkliga rättigheterna förverkligats. I berättelsen behandlas utöver finska och svenska åtminstone samiska, romani och teckenspråk. Enligt grundlagsutskottets betänkande (2010) är det speciellt viktigt att de tvåspråkiga myndigheterna tittar på om kundservicen och servicekedjorna uppfyller de språkliga rättigheterna. De ska också göra upp konkreta planer för hur dessa rättigheter ska tillgodoses.

Enligt betänkandet borde man också inom statsrådet fundera på hur myndigheterna bättre ska kunna övervaka att språklagstiftningen följs.

3.3 Språkstudier i polishögskolan

I detta avsnitt presenterar jag språkstudier vid polishögskolan. I Sverige har det dokumenterats att polisstudenter har en idealistisk syn på polisens arbete och att de i polisskolan utbildas i enlighet med fastställda normer. När studenterna inträder i arbetslivet resocialiseras de i enlighet med de sociala normer som finns i polisgemenskapen. (Granér 2004: 81)

Folktinget (2015) konstaterar att varje myndighet har ett lagstadgat ansvar att se till att de anställda har tillräcklig språkkompetens för att sköta myndighetens uppgifter. Den yrkesinriktade utbildningen på svenska inom polisväsendet har en central betydelse för myndigheternas möjligheter att bemöta medborgarna likvärdigt på finska och svenska. Den yrkesinriktade utbildningen bör enligt Folktinget (2015) ordnas i nödvändig utsträckning och hålla samma standard på finska och svenska. Ett villkor för detta är att verksamhetsförutsättningarna för polisutbildningen tryggas genom tillräckliga ekonomiska och personella resurser. Folktinget (2015) menar att polisyrkeshögskolan har alltför små lärarresurser för att säkerställa utbildningen av svenskkunniga poliser och möjligheterna att anlita utomstående föreläsare från polisinsättningarna är begränsade.

I den finskspråkiga polisutbildningen vid polishögskolan ingår 80 timmar svenskundervisning och timantalet har varit detsamma sedan 1987 (Pääkkönen 2007). I underbefälsexamen finns det inga språkstudier men i befälsexamen studeras mer svenska. Befälsexamen innehåller tre studiepoäng undervisning i svenska och förberedande studier ordnas för dem som inte klarar av utgångsnivåtestet på tillräcklig nivå (Polisstyrelsen 2013: 25). Undervisning i svenska i befälsexamen är externaliserad till språkcentrum (Salminen 2011).

Enligt polisskolans svensklärare Ritva Lyytinen övar studenterna praktiska situationer under svensklektionerna. Polisstudenterna övar t.ex. hur de kan ge råd ifråga om användning av billyktor i mörkret och vad de borde säga när de bötfäller för trafikförseelser. (Meriläinen 2010) De blivande poliserna lär sig hur anmärkningar och straffanspråk ges och hur man bötfäller på svenska. Därtill lär de sig om brott och förseelser, t.ex. hur man skriver ut snatteriböter och håller ett förhör på svenska. Under studierna ordnas en större övning, tillsammans med ämnet trafik, där studenterna måste använda svenska. I övningen måste studenterna bl.a. skriva ett protokoll på svenska. (Salminen 2011) Enligt Salminen är syftet med undervisningen att poliserna efter studierna ska kunna

betjäna kunder så bra som möjligt på svenska i vanliga arbetsuppgifter. Syftet är inte att studenterna ska kunna förhöra t.ex. vid en försvinnning, utan att de ska kunna t.ex. visa vägen eller annars ge råd till medborgare. Polisstudenterna koncentrerar sig på att förbättra sin muntliga kompetens eftersom de alltid kan få hjälp när de skriver och läser i arbetet. Grammatik repeteras men tyngdpunkten ligger på praktik och på det språk som behövs på fältet. (Salminen 2011)

Enligt studiehandboken för polisens grundexamen (Polisyrkeshögskolan 2012: 10) bedöms studenternas muntliga och skriftliga språkkompetens under studieperioderna enligt en skala från ett till fem. Studenternas studieprestationer bedöms med godkänd/underkänd och en godkänd prestation kan betygsättas enligt skalan 1–5, där 1–2 är nöjaktiga, 3–4 är goda och 5 berömliga kunskaper. Vitsordet 0 är underkänt. Som underlag för bedömningen av språkstudier används skriftliga tentamina, ordprov, muntliga tester och hörförståelsetester (Polisyrkeshögskolan 2012: 8, 10).

I polisens grundexamensstudier ingår studier i det andra inhemska språket och ett språkprov. Med språkstudier och språkprovet kan ådagaläggas nöjaktig eller god språkkompetens i det andra inhemska språket utgående från språkexamina för statsförvaltningen. I språkexamina för statsförvaltningen betygsätts provet med skalan nöjaktig–bra–utmärkt medan en skala nöjaktig–bra används i polishögskolan. (Poliisiammattikorkeakoulu 2012: 6) Både de finsk- och de svenskspråkiga studenterna måste avlägga ett språkprov på det andra inhemska språket. Språkexamen måste vara godkänd innan grundexamensstudenterna kan fortsätta med sina yrkesstudier. Studierna kan avbrytas om studenten inte har fått godkänt i språkprovet förrän yrkesstudierna börjar. (Polisyrkeshögskolan 2012: 10) Polishögskolan var den första skolan på icke-högskolenivå där man kunde avlägga en svensk språkexamen. Från december 2006 har man kunnat ta språkexamen i polishögskolan och den hör också till polisens grundexamensutbildning. Innan dess avlade studenterna språkexamen skilt från studierna. (Pääkkönen 2007) Med språkprovet kan man ådagalägga den språkkompetens som polisförvaltningens språkkompetenskrav förutsätter (Polisstyrelsen 2013: 12). Språkexamen är indelad i fyra delar: läs- och hörförståelse samt en muntlig och skriftlig del. Polisstudenten måste klara av språkexomens minimikrav, dvs. nöjaktig förståelse av svenska i tal och skrift för att kunna arbeta i en enspråkig enhet. För att kunna arbeta i en tvåspråkig enhet eller i riksomfattande enheter, såsom inom centralkriminalpolisen och skyddspolisen, måste alla fyra delar genomföras nöjaktigt. (Salminen 2011)

Examens i svenska är skraddarsydd för poliser. Språkexamen i polisens grundexamensutbildning baserar sig på det ordförråd som behövs i polisens arbete,

dvs. hela examen anknyter till polisyrket. Språkexamen kan vara svår för dem som inte har studerat svenska i gymnasiet eller för dem som har studerat svenska för länge sedan. Ungefär 90 % av studenterna i polishögskolan väljer att göra den mer omfattande examensnivån. (Meriläinen 2010) Salminen (2011) anser att språkexamen kunde vara ännu mer praktiskt inriktad men detta skulle innebära att den också var mer individuell och på det sättet krävde mer tid att utföra.

3.4 Reformen av polisens förvaltningsstruktur (PORA)

Syftet med reformen av polisens förvaltningsstruktur är bland annat produktion av polisens bastjänster för medborgarna i hela landet, uppnående av produktivitetsmål, förtydligande av ledningssystemet, tryggande av högklassigt förundersökningsarbete samt tryggande av att personalen orkar i arbetet. (Inrikesministeriet 2007) Reformen av polisens förvaltningsstruktur består av tre faser (PORA I-III), som har utförts inom tidsramen 2009–2014. Speciellt PORA I och PORA III har inverkat på lokalpolisens verksamhetsområden och samtidigt på den språkliga ställningen. (Polisstyrelsen 2013: 13)

I den första fasen av reformen av polisens förvaltningsstruktur (PORA I) år 2009 minskades antalet lokala polisinrättningar från 90 till 24. Av dessa blev 13 enspråkigt finskspråkiga polisinrättningar och 11 tvåspråkiga med finska som majoritetsspråk. (Polisstyrelsen 2013: 14) Syftet med PORA I var att flytta tyngdpunkten så långt som möjligt från förvaltning och ledarskap till polisens fältarbete.

Enligt grundlagens 122 § ska, när förvaltningen organiseras, ”en indelning i sinsemellan förenliga områden eftersträvas så att den finsk- och svenskspråkiga befolkningens möjligheter att erhålla tjänster på det egna språket tillgodoses enligt lika grunder”. (Polisstyrelsen 2013: 13) Också i regeringsprogrammet 2007 står det att man ska trygga den svenskspråkiga servicen. I PORA I reformen grundade man också regionala enheter i enlighet med språklagen (423/2003) för att trygga den svenskspråkiga polisservicen. Vid fyra polisinrättningar (Egentliga Finland, Mellersta Österbotten och Pedersöre, Västra Nyland och Österbotten) fungerade en enspråkigt svenskspråkig regional enhet (Polisstyrelsen 2013: 14).

De regionala enheterna har inte territoriell behörighet eller territoriellt ansvar, utan förmännen och personalen ansvarar för den dagliga operativa polisverksamheten inom sin egen sektor. En förman som hör till befälet har placerats vid varje regional enhet och han har som arbetsuppgift att sköta den dagliga verksamheten så att speciellt den svenskspråkiga polisservicen tryggas. Förmännen i den regionala enheten har också ansvar för utvecklingen av den svenskspråkiga servicen inom hela polisinrättningen. (Polisstyrelsen 2013: 17) I

arbetsplanen för det första skedet av PORA I står det vidare om polis-inrättningarnas lednings- och beslutsfattandestrukturer att regionala enheter har ansvar för att förverkliga polisens bastjänster så att speciellt den svenskspråkiga polisbetjäningen tryggas. Förmän vid de regionala enheterna ska vidare enligt arbetsplanen ges ansvar för utveckling av polis-inrättningarnas svenskspråkiga service. (Sisäasiainministeriö 2008: 5) Den svenskspråkiga betjäningen har centraliserats till de regionala enheterna inom sådana områden där det finns störst behov av språklig betjäning. Regionala enheter har vid behov stött användningen av svenska och svenskspråkig kundbetjäning inom polis-inrättningens område.

Enligt Haraholma (2011: 109), som har undersökt reformen av polisens förvaltningsstruktur, finns problemen i språklig service inte i själva produktionen av betjäning utan i ledningsstruktur och ledningsrelationer. Problem, som förmanen som tar hand om den dagliga verksamheten möter, är att han inte kan delta i beslutandet vid utnämning. Detta leder till att man inte tar hänsyn till den regionala enhetens speciella behov som gäller språkkompetenskrav när man rekryterar nya anställda. Ett annat problem som Haraholma (2011: 110) lyfter fram är att poliser ser lokala polisstationer som mindre önskvärda arbetsplatser jämfört med huvudpolisstationer. Detta kan påverka rekryteringen av nya anställda samt försvåra tryggandet av språklig betjäning.

Polispersonalens erfarenheter bekräftar inte att man skulle ha nått de mål som PORA I hade. Utbudet av polisens tjänster har inte enligt Haraholma (2011) blivit bättre på de inhemska språken. Däremot upplevs det att reformen har försämrat tillgången till betjäning på de inhemska språken. De poliser som har en högre tjänsteställning är mer optimistiska till att reformen har nått sina mål än de poliser som har en lägre tjänsteställning. (Haraholma 2011: 175–176) Poliser som arbetar vid sådana polis-inrättningar där det finns en regional enhet för att trygga den svenskspråkiga betjäningen värderar genomsnittligt i lägre grad att reformen har försämrat utbudet av polistjänster på de inhemska språken. Det finns dock skillnader mellan de finsk- och svenskspråkiga poliserna. De svenskspråkiga anger i högre grad än finskspråkiga att utbudet av svenskspråkig och samisk betjäning har blivit sämre. (Haraholma 2011: 177)

I den andra fasen av reformen (PORA II) i slutet av 2010 inledde Polisstyrelsen sin verksamhet när polisens länsledning lades ner och inrikesministeriets polisavdelning förnyades. Ministeriets polisavdelning har i uppgift att sköta de strategiska uppdragen medan den nya Polisstyrelsen koncentrerar sig på ledning och styrning av den operativa polisverksamheten. (Inrikesministeriet 2014a) I den andra fasen av reformen bedömde man inte desto mera de språkliga konse-

kvenserna utan infogade en bestämmelse om den regionala enhetens behörighet och administrativa ställning.

Under åren 2014–2015 genomförde man en tredje reform av polisens förvaltningsstruktur. Syftet med reformen var att stärka polisenheternas funktionsförmåga genom att bland annat minska enheternas antal. Syftet var alltså att öka effektiviteten och att lätta på organisationen. (Polisstyrelsen 2013: 3) Ändringarna i den tredje fasen av omstrukturering trädde i kraft vid årsskiftet 2014. Bland annat rörliga polisen lades ner och antalet polisinrättningar minskades från 24 till 11. (Inrikesministeriet 2014a) Av de nya polisinrättningarna är fem enspråkigt finskspråkiga och sex tvåspråkiga. I tre polisinrättningar (Sydvästra Finland, Västra Nyland och Österbotten) fungerar en enspråkigt svenskspråkig regional enhet. (Polisstyrelsen 2013: 14) Personalen från fyra enspråkigt finskspråkiga polisinrättningar flyttades vid årsskiftet 2014 till en ny tvåspråkig polisinrättning. Sammanlagt bestod personalen av 805 poliser. De poliser som arbetar i de fyra polisinrättningarna bibehåller behörigheten för språkkompetensens del för sina nya uppgifter i den nya polisenheten. Om de poliser som har flyttats från enspråkigt finskspråkiga polisinrättningar till de nya tvåspråkiga polisinrättningarna i fortsättningen söker sig till en ny uppgift i densamma eller i en annan tvåspråkig polisinrättning måste de uppfylla behörighetskraven som gäller språk. Samma gäller även för poliser som har utnämnts till ett tjänsteförhållande på viss tid men som fortsätter arbetet efter denna tid. (Polisstyrelsen 2013: 16) Tjänstemännens språkkompetensbehörighet ändras inte i PORA-reformen. Det är möjligt att förflytta personal som är utnämnd till ordinarie tjänst eller till ett tjänsteförhållande för viss tid från en polisenhet som nedläggs till en annan polisenhet oberoende av om polisenheternas språkliga status är olika. (Polisstyrelsen 2013: 15–16) En tjänsteman som har ordinarie tjänst bibehåller sin behörighet till sin tjänst då han flyttas till en annan polisenhet. Reformen påverkar alltså inte tjänstemannens språkkompetensbehörighet på något sätt. Om tjänstemannen inte har en ordinarie tjänst eller om han till följd av reformen flyttas i tjänsteförhållande på viss tid till en annan polisenhet bibehåller tjänstemannen behörigheten för språkkompetenskravens del tills tidsfristen för tjänsten upphör. Efter tidsfristen ska personen uppfylla de behörighetskrav för språkkompetenser som stadgats för uppgiften. (Polisstyrelsen 2013: 15)

Polisstyrelsen har ansvaret för att genomföra riktlinjerna som dragits upp i samband med reformen (Inrikesministeriet 2014a). I reformen utgår man från att den språkliga polisservicen tryggas och att svenskans ställning inte försvagas (Polisstyrelsen 2013: 3). Kommunerna hade en möjlighet att kommentera polisens nya servicenät och speciellt oron för tillgången på polisservice betonades

i utlåtandena. Bland annat polisservicens kvalitet, hurdan ställning de regionala enheterna skulle ha och tillgången på svenskspråkig polisservice bekymrade kommunerna. Man betonade att de nya gemensamma serviceställena inte får försämra den svenskspråkiga servicen. (Inrikesministeriet 2013a: 42–43)

Arbetsgruppen för språklig polisservice övervägde åtgärder som skulle främja tillgången på språklig polisservice och föreslår som utvecklingsåtgärder att Polisstyrelsen ser till att förverkligandet av språklig polisservice säkerställs i planeringen av polisens verksamhet och ekonomi. Gruppen föreslår att Polisstyrelsen i sin årsberättelse bedömer hur de språkliga rättigheterna förverkligats och säkerställer att förverkligandet av språklig polisservice ingår i Polisstyrelsens och polisens resultatavtal på det sätt som förutsätts i resultatavtalet mellan inrikesministeriet och Polisstyrelsen. (Polisstyrelsen 2013: 21) I resultatavtalet för år 2014 nämns att man ska följa upp de riktlinjer som PORA III reformen ger. Det nämns vidare att polisen ska se till att polisens tjänster är tillgängliga för alla. I resultatavtalet står det att polisen följer de riktlinjer som ges i nationalspråksstrategin och att polisen genomför språkliga utvecklingsåtgärder. Enligt Folktinget (2015) saknas det i resultatavtalet mellan inrikesministeriet och Polisstyrelsen för år 2015 språkliga riktlinjer för Polisstyrelsens verksamhet (jfr Polisstyrelsen 2013: 21). Tryggandet av språkliga rättigheter nämns inte i Polisstyrelsens resultatmål för år 2015 eller 2016 (Poliisihallitus 2014, 2015).

Arbetsgruppen för språklig polisservice föreslår att polisens språkliga delegation som leds av polisöverdirektören inleder sin verksamhet i Polisstyrelsen, att språkkompetensen i polisens ledningscentraler och lägescentraler ska säkerställas, att som en följd av den nya organisationsstrukturen grundas ett nätverk för språkliga kontaktpersoner vid polisens enheter. Arbetsgruppen föreslår att i Österbottens polisinrättning vid Vasa huvudpolisstation grundas en centraliserings- och stödfunktion för svenskspråkig polisservice samt att Polisstyrelsen grundar en tjänst för utveckling, förverkligande och uppföljning av språklig polisservice (Polisstyrelsen 2013: 21–23). Enligt Justitieministeriet (2015: 89) har inrikesministeriet och Polisstyrelsen kommit överens om att språkliga utvecklingsåtgärder vidtas och man har redan infört en utvecklings- och stödtjänst för de svenskspråkiga polistjänsterna vid huvudpolisstationen i Vasa. Enligt Justitieministeriet betjänar denna utvecklingsfunktion ”alla polisenheter i fråga om svenskspråkiga ärenden” samt ”säkerställer tillgängligheten av polistjänster på svenska och utvecklar samarbetet med intressegrupper tillsammans med Polisstyrelsen” (Justitieministeriet 2015: 89).

Arbetsgruppen föreslår att Polisstyrelsen ökar finskans och svenskans synlighet i sin verksamhet genom att tillämpa nationalspråksstrategins praktiska verktyg och ger anvisningar till polisenheterna om hur de kan införa och iaktta de arbetsverktyg som ingår i nationalspråksstrategin. (Polisstyrelsen 2013: 21) I resultatmålen för 2017 står att Polisstyrelsen ska verkställa riktlinjer i nationalspråksstrategin. Av resultatmålet framgår dock tydligt att polisen kommer att anpassa sin verksamhet efter de ekonomiska resurserna (Inrikesministeriet 2017). Folktinget (2015) anser dock att ekonomiska synpunkter inte kan användas för att motivera att man inte tryggar de lagstadgade språkliga rättigheterna (se även Polisstyrelsen 2013: 21).

Gruppen föreslår vidare att de regionala enheternas uppgifter förverkligas och att tjänstemännens språkkompetens förbättras genom att vikten av faktisk kompetens i finska och svenska betonas redan vid anställning och genom att man ser till att resurser riktas till språkutbildning. Polisenheterna kunde också enligt gruppen möjliggöra arbetsrotation som ett medel för att utveckla språkkompetens. Tjänstemännens faktiska språkkompetensnivå och förverkligandet av medborgarnas grundläggande rättigheter kunde iakttas vid planering av arbetsskift och patrullering. (Polisstyrelsen 2013: 23–24) Vidare föreslås att polisenheterna upprätthåller en lägesbild av hur språklig polisservice förverkligas genom att följa med de högsta laglighetsövervakarnas avgörandepraxis och hur massmedierna och de sociala medierna behandlar och bedömer förverkligandet av polisens språkliga service på svenska. Polisenheterna ska vidare årligen följa med hur språklig polisservice förverkligas samt samla in och föra statistik över feedback från kunder och ur laglighetsövervakningens material som gäller förverkligandet av språkliga rättigheter. I samband med riksomfattande temaövervakning ska också feedback om språkliga rättigheter samlas in av de personer som övervakningen riktats mot. (Polisstyrelsen 2013: 24–25) Utvecklingsåtgärder som berör polisens kommunikation och som arbetsgruppen föreslår är bland annat att innehållet i polisens meddelanden och på dess hemsidor följer språklagstiftningens krav och nationalspråksstrategins rekommendationer. (Polisstyrelsen 2013: 26)

4 INFORMANTERNAS SPRÅKLIGA HABITUS

I detta kapitel presenterar jag informanternas språkliga habitus i en kontext som berör de tvåspråkiga polisinsrättningarnas verksamhetsprinciper². Jag identifierar de inre förhållandena för språkliga yrkespraktiker, dvs. beskriver informanternas språkliga habitus (jfr avsnitt 2.1.1). Detta gör jag genom att beskriva språkkompetens hos informanterna (jfr avsnitt 2.1.2). Språklig habitus, tillsammans med de yttre förhållandena, skapar, påverkar och ändrar individernas språkliga praktiker. Språklig habitus är inte bara ett resultat av de samhälleliga förhållandena utan en produkt som har anpassat sig till situationen, de rådande marknaderna och fältet (Bourdieu 1987: 111). Enligt Bourdieu (1987: 121) är det dock viktigt att komma ihåg att språklig habitus är endast en dimension av habitus.

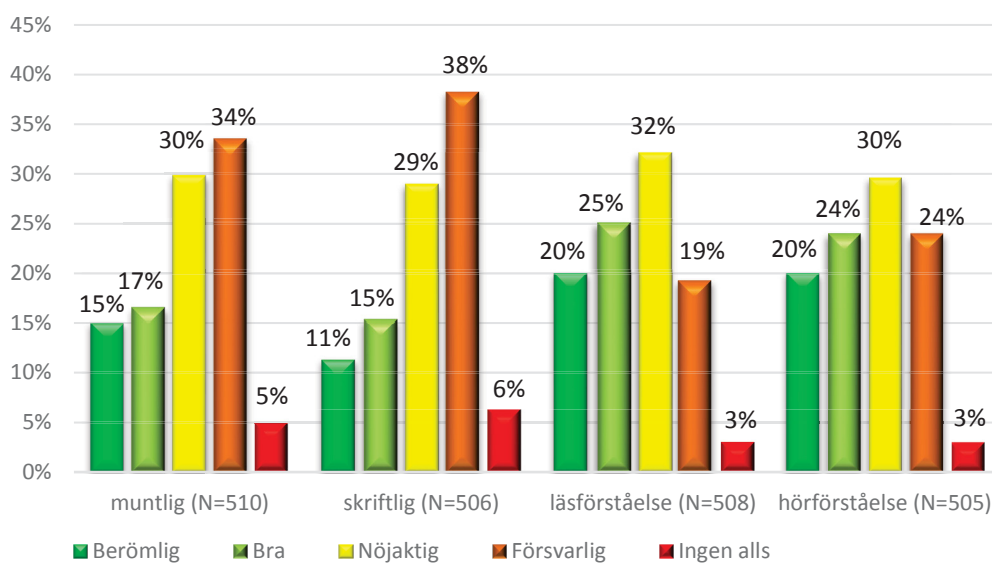
Kapitlet inleds med en beskrivning av informanternas språkkompetens i avsnitt 4.1. För att ta reda på om det finns diskrepanser i de fastställda och sociala språknormerna i polisorganisationen utreder jag i 4.1.1 om det finns skillnader i informanternas språkkompetens och vad lagen stadgar om dem. Av samma anledning diskuterar jag i avsnitt 4.1.2 informanternas inställning till den egna och till andras språkkompetens. Jag utreder vidare om informanterna anser att kvaliteten på servicen är lika god på de båda inhemska språken eftersom kvaliteten på den service som en myndighet erbjuder inte enligt språklagen får bero på vilket språk kunden använder (Justitieministeriet 2009a). Kapitlet avslutas i avsnitt 4.2 med en diskussion om utvecklingen av polisens språkkompetens.

4.1 Språkligt kapital i form av språkkompetens

För att en person ska ha en verklig möjlighet att välja ett tvåspråkigt agerande förutsätts att språkkompetensen i det andra inhemska språket medger detta. När så är fallet, kan personen enligt individuella normer avgöra vilketdera språket som används i olika situationer. (Jfr Vik & Pilke 2017: 111.) I detta avsnitt beskriver jag informanternas självbedömda språkkompetens i det andra inhemska språket (muntlig, skriftlig och förståelse). I avsnittet jämför jag vidare informanternas självbedömda kompetens i det andra inhemska språket med lagens språkrav.

² I kapitel 4 analyseras enkätfrågorna 9, 12, 13, 39abe, 40ah och 41f.

Informanterna kan i genomsnitt det andra inhemska språket nöjaktigt. De kan förstå det andra inhemska språket lite bättre än vad de kan producera det. Som framgår av figur 5 har den största gruppen av informanterna försvarlig produktiv språkkompetens, medan den receptiva kompetensen hos den största gruppen är nöjaktigt. Att kunna skriva är svårast för informanterna medan de anser sig vara bäst på läsförståelse. Seawright (2012: 50, 55), som har studerat polisens användning av texter, menar dock att det är speciellt viktigt för framgångsrika poliser att kunna både skriva och läsa bra. Majoriteten av informanterna inom alla kompetensområden kan det andra inhemska språket åtminstone nöjaktigt.

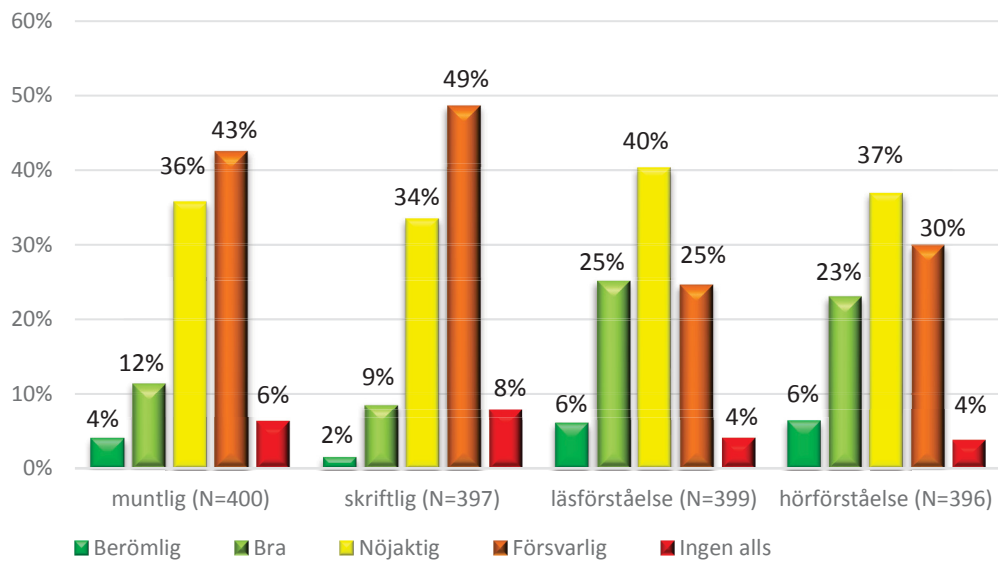


Figur 5. Informanternas kompetens i det andra inhemska språket

Informanternas språkkompetenser korrelerar ($p < 0,001$) och de informanter som bedömer sin kompetens som hög inom något område bedömer kompetensen som hög också inom andra områden. De informanter som anser sig ha dålig språkkompetens inom något område anser sig inte heller kunna det andra inhemska språket bättre inom andra områden.

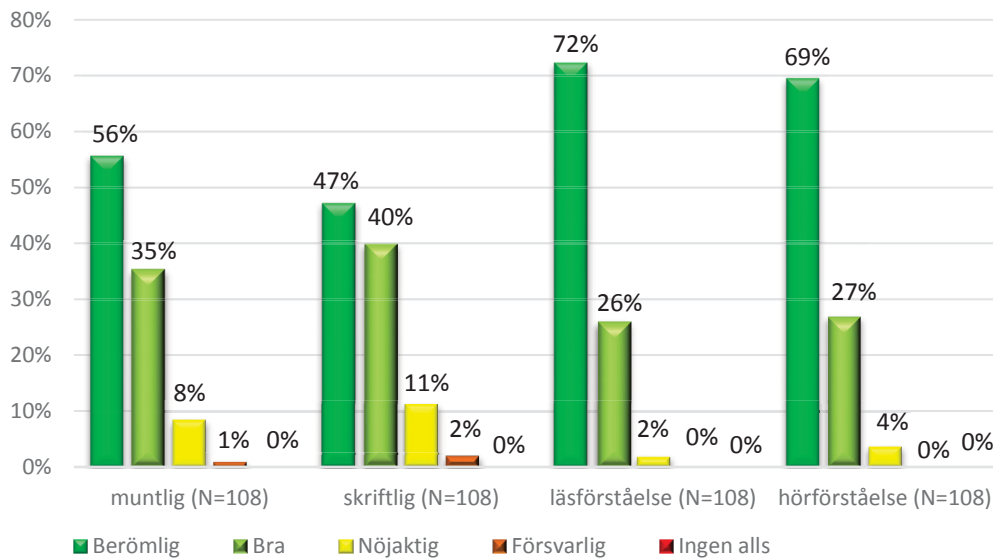
Skillnaden i de finsk- och svenskspråkiga informanternas språkkompetens är statistiskt signifikant ($p < 0,001$). De svenskspråkiga informanterna har högre språkkompetens i det andra inhemska språket än de finskspråkiga informanterna. Största delen av de finskspråkiga informanterna anser sig ha nöjaktigt eller försvarlig kompetens i svenska (se figur 6). De uppskattar sin läsförståelse som högst och sin kompetens att skriva som lägst. Den receptiva språkkompetensen uppskattas vara bättre än den produktiva kompetensen.

Genomsnittligt (median) kan de tala samt förstå text och tal nöjaktigt medan de anser sig kunna skriva svenska försvarligt. (Jfr Heittola 2013: 86.)



Figur 6. De finskspråkiga informanternas språkkompetens

Som framgår av figur 6 anser den största gruppen av de finskspråkiga informanterna att de har försvarlig muntlig och skriftlig kompetens i svenska. Den största gruppen anger också att deras kompetens i läs- och hörförståelse i svenska är nöjaktig. Största delen av de svenskspråkiga informanterna anser sig ha god eller berömlig kompetens i finska (se figur 7). De uppskattar sin kompetens i att läsa finska som högst och i att skriva som lägst. Också annars uppskattas den receptiva kompetensen i finska som bättre än den produktiva. Genomsnittligt (median) anser de svenskspråkiga informanterna sig kunna skriva finska bra medan de anser att de kan tala samt förstå tal och skrift berömligt. Hela 72,2 % av informanterna anger sig kunna förstå skriven text på finska berömligt.



Figur 7. De svenskspråkiga informanternas språkkompetens

Min tidigare undersökning (Heittola 2013) visar att polisinformanter som arbetar vid en tvåspråkig polisinsättning bedömer sin kompetens i det andra inhemska språket högre än de informanter som arbetar vid en enspråkigt finskspråkig polisinsättning. De finskspråkiga informanterna från den tvåspråkiga polisinsättningen anger till exempel att de har god muntliga kompetens, medan informanterna från den enspråkigt finskspråkiga polisinsättningen anser att de kan tala svenska nöjaktigt. Heittola (2015a), där jag har använt samma forskningsmaterial som i denna avhandling, visar att det finns en statistiskt signifikant skillnad i hur de finska polisinformanterna som arbetar vid de olika polisinsättningarna har uppskattat sin kompetens i svenska. Till exempel de finskspråkiga informanterna vid polisinsättningen i Mellersta Österbotten och Pedersöre uppskattar sin kompetens i svenska som högre än informanterna från andra polisinsättningar (se vidare Heittola 2015a).

Alla de svenskspråkiga informanterna har ganska likadan språkkompetens medan det finns en större varians hos de finskspråkiga informanterna. Nästan alla svenskspråkiga informanter har alltså berömliga eller goda färdigheter i finska, medan det bland de finskspråkiga informanterna finns både sådana som kan svenska utmärkt och sådana som inte anser sig kunna svenska alls.

4.1.1 Jämförelse av språkkompetens och lagens krav

I det följande jämför jag informanternas självbedömda språkkompetens med lagens krav. Eftersom lagen förutsätter muntliga och skriftliga kunskaper i finska och svenska av dem som arbetar vid tvåspråkiga polisinsättningar granskar jag i det följande endast informanternas självbedömda muntliga och skriftliga kompetens, och inte deras kompetens i att förstå finska och svenska. (Se vidare avsnitt 3.2.)

Det finns skillnader i självbedömd språkkompetens mellan informanter som har olika tjänsteställningar. Skillnaderna i språkkompetens är statistiskt signifikanta när man jämför muntlig ($p=0,003$) och skriftlig ($p=0,014$) språkkompetens hos informanter med olika tjänsteställningar. Informanterna som har högre tjänsteställning uppskattar sin språkkompetens som lite högre. I genomsnitt (median) anser det finskspråkiga manskapet sig ha försvarlig språkkompetens i svenska medan det svenskspråkiga manskapet anser sig ha god kompetens i finska (se tabell 7).

Tabell 7. Språkkompetens i det andra inhemska språket hos manskapet³

	det finskspråkiga manskapet		det svenskspråkiga manskapet	
	muntlig kompetens (%)	skriftlig kompetens (%)	muntlig kompetens (%)	skriftlig kompetens (%)
berömlig	2,7	0,4	48,4	42,2
bra	9,4	8,7	42,2	42,2
nöjaktig	36,5	30,7	7,8	12,5
försvarlig	43,9	52,7	1,6	3,1
ingen alls	7,5	7,5	-	-
Sammanlagt	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Genomsnittligt (median) anser det finskspråkiga underbefälet sig kunna tala svenska nöjaktigt och skriva försvarligt och det svenskspråkiga underbefälet anger sig ha utmärkt muntlig och god skriftlig kompetens i finska (se tabell 8).

³ Språklagens krav är markerat med blå färg.

Tabell 8. Språkkompetens i det andra inhemska språket hos underbefälet³

	det finskspråkiga underbefälet		det svenskspråkiga underbefälet	
	mundlig kompetens (%)	skriftlig kompetens (%)	mundlig kompetens (%)	skriftlig kompetens (%)
berömlig	4,3	2,2	60,9	47,8
bra	14,0	8,7	26,1	39,1
nöjaktig	37,6	38,0	13,0	13,1
försvarlig	38,7	40,2	-	-
ingen alls	5,4	10,9	-	-
Sammanlagt	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Genomsnittligt (median) anser det finskspråkiga befälet sig ha nöjaktig kompetens i svenska och det svenskspråkiga befälet anser sig kunna tala och skriva finska berömligt (se tabell 9).

Tabell 9. Språkkompetens i det andra inhemska språket hos befälet³

	det finskspråkiga befälet		det svenskspråkiga befälet	
	mundlig kompetens (%)	skriftlig kompetens (%)	mundlig kompetens (%)	skriftlig kompetens (%)
berömlig	3,1	-	82,4	70,6
bra	21,9	12,5	17,6	29,4
nöjaktig	37,5	37,5	-	-
försvarlig	34,4	46,9	-	-
ingen alls	3,1	3,1	-	-
Sammanlagt	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Av alla finskspråkiga informanter i min undersökning krävs enligt lagen nöjaktiga muntliga och skriftliga kunskaper i svenska. Av dem fyller 38,8 % lagens krav och anger sig ha nöjaktig eller bättre kompetens i både muntlig och skriftlig svenska. Av manskapet anger 35,4 % att både deras muntliga och skriftliga kompetens är minst nöjaktig. Av underbefälet fyller 43,5 % lagens krav och av befälet 50,0 %. Av det svenskspråkiga manskapet och underbefälet krävs minst god muntlig och skriftlig kompetens i finska och av befälet utmärkt kompetens. I lagstiftningen stadgas det om utmärkt språkkompetens. I min avhandling anses utmärkt och berömlig kompetens motsvara varandra. Av de svenskspråkiga informanterna fyller 81,7 % lagens språkrav. Hela 82,8 % av det svenskspråkiga manskapet anger att de har minst god kompetens i tal och skrift i finska. Av underbefälet fyller 87,0 % lagens krav. På befälet ställs högre språkrav och av dem fyller 70,6 % kraven. (Jfr Heittola 2013: 89.) Av tabell 10 framgår hur stor andel av de finsk- och svenskspråkiga poliserna som fyller språklagens krav.

Tabell 10. Poliser som fyller språklagens krav

	Fi (%)	Sv (%)
Befälet	50,0	70,6
Underbefälet	43,5	87,0
Manskapet	35,4	82,8
Sammanlagt	38,8 %	81,7 %

Av befälet krävs högre språkkompetens i finska än av underbefälet och manskapet och därför fyller också en mindre andel av det svenskspråkiga befälet språkkunskapslagens krav än underbefälet och manskapet. Det svenskspråkiga befälet anger sig dock ha bättre språkfärdigheter i finska än de andra tjänsteställningsgrupperna, vilket framgår bl.a. av tabellerna 7, 8 och 9. Av de finskspråkiga informanterna fyller de som har en högre tjänsteställning bättre lagens språkrav när kraven är desamma för alla tjänsteställningsgrupper. Bland de svenskspråkiga informanterna har de som har jobbat längre än 10 år som polis högre språkkompetens än de som har arbetat 10 år eller en kortare tid som polis ($p=0,002$). Bland finskspråkiga finns inte en liknande tendens ($p=0,953$) och det kan sägas att hur länge polisinformanterna har arbetat som polis inte verkar påverka hur högt de värderar sin språkkompetens eller hur stor andel av dem som fyller lagens språkrav.

Av resultatet som gäller polisinformanternas språkkompetens kan inte dras alltför radikala slutsatser eftersom undersökningsmetoden är självbedömning. Självbedömning består av två nyckelelement. Man måste veta vad som är kravet och om man själv har uppnått det (jfr Boud 1995: 11). Utan att veta vad som krävs är det utmanande att göra en bedömning av den egna kompetensen. Informanterna kan även ha olika uppfattningar om hurdan en nöjaktig språkkompetens är.

Blanche och Merino (1989: 314) menar att flera inlärare av ett främmande språk har svårt att jämföra sig själva med infödda språkanvändare. Oscarson (1980) däremot konstaterar att den vuxna språkinlärarens självbedömning motsvarar bra utomstående bedömningar. Även Bachman och Palmer (1989: 22) bekräftar detta. Också Leblays (2013) och Hakolas (2011) undersökningar om vuxna inlärares självbedömning av den muntliga kompetensen visar att självbedömning kan korrelera bra med utomstående bedömares bedömningar. Även enligt Tarnanen och Pöyhönen (2011: 147) är korrelationen stor mellan självupplevd språklig kompetens och ett objektivi språktest. Resultaten i Anttilas (2013) studie om universitetsstudenters självbedömning av sin kompetens i svenska visar att resultaten som informanterna fick huvudsakligen motsvarade deras självuppfattningar. Elsinen och Juurakko-Paavola (2006: 65), som har studerat

högskolestudenternas självbedömningar av svenska, konstaterar att studenterna hade en tendens att underskatta sin muntliga kommunikationskompetens. Elsinen och Juurakko-Paavola (2006: 65, 84) konstaterar att man, när högskolestudenternas självbedömningar jämfördes med deras språkkompetensnivåer, kunde fastställa att studenterna hade tämligen realistiska uppfattningar om sin kompetens i svenska. När bedömningarna skilde sig åt hade studenterna vanligen varit mer kritiska än lärarna. Bachman och Palmer (1989: 23) menar att de som använder ett annat språk kan vara mer medvetna om de områden där de har svårigheter än om de där det är lätt för dem. Puurulas och Rantala (2003) undersökning om gymnasieelevers självbedömning av den muntliga kompetensen i tyska visar att det kan finnas skillnader i självbedömningar beroende på vilken delkompetens som bedöms.

Hur bekanta polisinformanterna är med självbedömning kan också påverka hur de bedömer sin språkkompetens. Lammi (2002: 33) visar att inlärare har en tendens att överskatta sin kompetens om de inte har bekantat sig med självbedömning tidigare. Också Leblay (2013: 61–62) konstaterar att erfarenhet av självbedömning verkar vara avgörande för svarsrelationen mellan informanter och utomstående bedömare. Oscarson (2009: 70), som har undersökt självbedömning av engelska som främmande språk, konstaterar att skickliga språkinlärare har en tendens att undervärdera sig själva, medan inlärare som inte är lika kunniga tenderar att övervärdera sin prestation (se även Blanche & Merino 1989: 324–325). Fastän det finns flera faktorer som påverkar självbedömning visar tidigare forskning att självbedömning av språkkompetens korrelerar bra med utomstående bedömning (se t.ex. Bachman & Palmer 1989 och Elsinen & Juurakko-Paavola 2006).

4.1.2 Inställning till språkkompetens

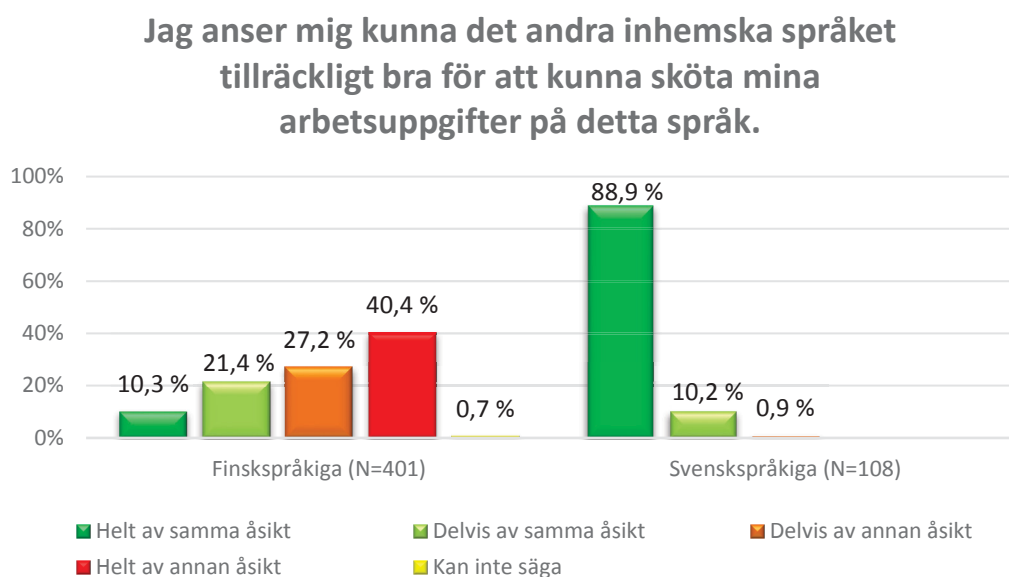
I detta avsnitt beskriver jag informanternas inställning till den egna och andras språkkompetens. Jag utreder om informanterna anser sig kunna det andra inhemska språket tillräckligt väl för att kunna sköta sina arbetsuppgifter på detta språk. Detta diskuteras på grund av att jag vill kontrastera informanternas språkkompetens med den kompetens som krävs av poliserna i språklagstiftningen. Jag undersöker även om det känns naturligt för informanterna att använda det andra inhemska språket. Jag utreder vidare om polispersonalen enligt informanterna har tillräcklig språkkompetens i finska och svenska och om de anser att det är mycket viktigt att de som har chefsuppgifter kan både finska och svenska. Sist i avsnittet diskuterar jag om informanterna anser att kvaliteten på servicen är lika god på de båda inhemska språken.

4.1.2.1 Den egna språkkompetensen

Informanterna fick ta ställning till påståendet ”jag anser mig kunna det andra inhemska språket tillräckligt bra för att kunna sköta mina arbetsuppgifter på detta språk”. Jag har inte i webbenkäten definierat vad tillräckligt bra betyder utan informanterna har själva fått avgöra vilken slags språkkompetens som är tillräcklig i deras arbete. Enligt Sjöberg (2002: 4) kan språkkompetens anses vara fungerande när man med hjälp av den kan utföra den kommunikativa uppgiften. Enligt henne är funktionaliteten subjektiv och man borde betrakta den i förhållande till användarens behov, kontext och den kommunikativa kompetensen. Man kan inte mäta språkkompetensens funktionalitet med traditionella kompetensskalor eftersom en kompetens som på pappret ser ut att vara otillräcklig kan i vissa praktiska situationer vara funktionell och tvärtom.

Lite mindre än hälften av alla informanter (46,0 %, N=511) anser sig kunna det andra inhemska språket tillräckligt bra för att kunna sköta sina arbetsuppgifter på detta språk. Hela 53,4 % är av annan åsikt och en liten andel (0,6 %) kan inte säga. (Jfr Heittola 2013: 89.)

Majoriteten (67,6 %) av de finskspråkiga informanterna (N=401) anser sig inte kunna sköta sina arbetsuppgifter på svenska, medan 99,1 % av de svenskspråkiga informanterna (N=108) anser sig kunna finska tillräckligt bra för att kunna sköta sina arbetsuppgifter på detta språk. Mann-Whitney U-testet visar att skillnaderna mellan de finsk- och svenskspråkiga informanterna är statistiskt signifikanta ($p < 0,001$). Skillnaden mellan de finsk- och svenskspråkiga framgår även av figur 8. Även skillnaderna mellan polisinsrättningarna är statistiskt signifikanta. Av informanterna från Östra Nyland t.ex. anser 20 % att de kan svenska tillräckligt bra, medan 56 % av informanterna från Mellersta Österbotten och Pedersöre anser sig ha tillräcklig språkkompetens i svenska (se vidare Heittola 2015a).



Figur 8. Språkkompetens jämfört med behovet som arbetsuppgifterna skapar

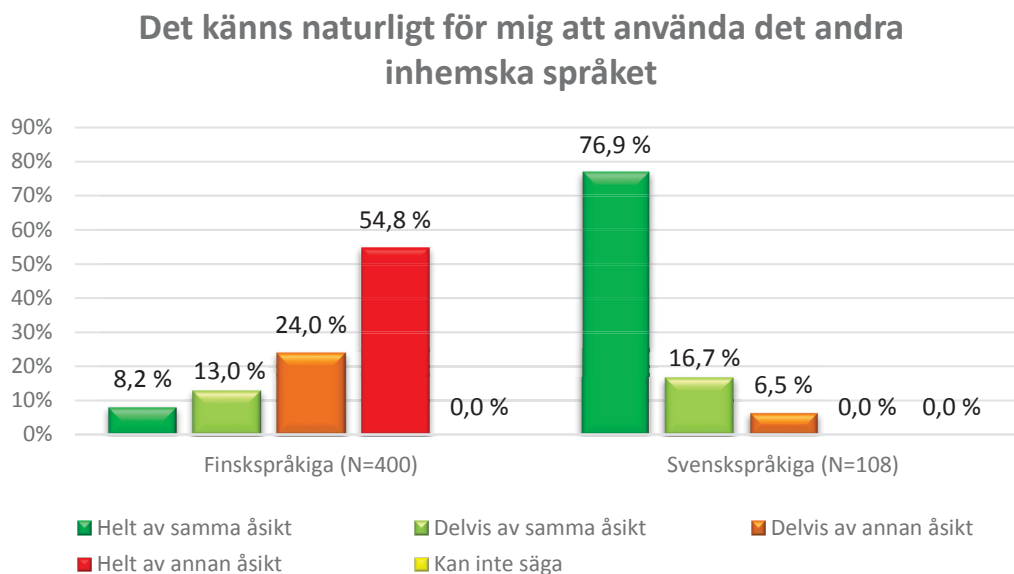
Några har kommenterat att de inte kan svenska tillräckligt bra och att de har brister i ordförrådet. I det första exemplet tvivlar informanten på att han kan sköta sina arbetsuppgifter på svenska. Informanten i exempel 1 verkar inte ha erfarenheter av att sköta sitt arbete på svenska. Några kommenterar att de inte kan svenska men att de inte heller behöver svenska på grund av att det inte finns arbetsuppgifter på svenska, vilket även framgår av exempel 2. Några finskspråkiga informanter berättar att det beror på arbetsuppgifterna om de skulle klara av dem på svenska. En berättar att han inte skulle klara av alla arbetsuppgifter på svenska och en anger att han skulle kunna sköta endast vanliga arbetsuppgifter på svenska. Informanterna kommenterar vidare att de skulle behöva utbildning för att kunna sköta sina arbetsuppgifter på det andra inhemska språket.

- (1) *En tiedä tulisiko siitä mitään. fi43ÖN*
Jag vet inte om det skulle bli någonting av det.
- (2) *En osaa, mutta ruotsinkielisiä työtehtäviä -ei ole- fi245H*
Jag kan inte, men svenskspråkiga arbetsuppgifter –finns inte–

Korstabulering av variablerna visar att ju bättre man kan det andra inhemska språket, desto mer är man av den åsikten att den egna språkkompetensen är tillräcklig ($p < 0,001$). Majoriteten av informanterna (att läsa 82,3 % - att skriva 56,3 %) som anser sig ha tillräcklig språkkompetens för att sköta sitt arbete anger

att deras språkkompetens är bra eller berömlig. Några (att läsa 5,1 % - att skriva 14,6 %) anser att nöjaktig kompetens i det andra inhemska språket är tillräcklig för att de ska kunna sköta arbetet. Däremot anger en stor andel av informanterna (att skriva 98,5 % - att läsa 85,5 %) som inte anser sig kunna det andra inhemska språket tillräckligt bra, att deras språkkompetens är nöjaktig, försvarlig eller att de inte alls kan språket. Övriga anger några (att skriva 1,5 % - att läsa 14,5 %) att det inte räcker med att kunna språket bra för att kunna sköta arbetet. Detta kan bero på de speciella krav som polisyrket ställer.

Majoriteten av informanterna (63,3 %, N=510) anger att det inte känns naturligt att använda det andra inhemska språket. Drygt en tredjedel (36,7 %) menar att det känns naturligt att använda det andra inhemska språket. De finsk- och svenskspråkiga informanternas svarsfördelningar är motsatta (se figur 9). Endast 21,2 % av de finskspråkiga informanterna (N=400) anger att det känns naturligt att använda svenska, medan 93,5 % av de svenskspråkiga informanterna (N=108) anser detsamma när det gäller användning av finska. Mann-Whitney U-testet visar att skillnaden mellan de finsk- och svenskspråkiga informanterna är statistiskt signifikant ($p < 0,001$).



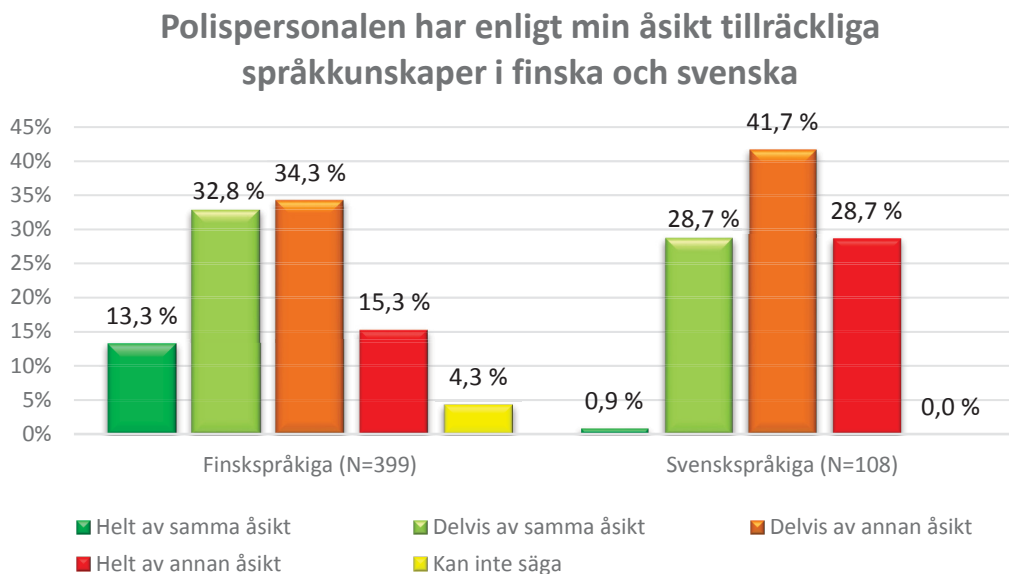
Figur 9. Naturligheten i att använda det andra inhemska språket

En finskspråkig informant kommenterar att han så sällan behöver svenska att det inte är naturligt att använda språket. En svenskspråkig informant anger att det känns bekvämare och mer naturligt att få använda sitt eget modersmål. Skillnaderna mellan polisyrkningarna är statistiskt signifikanta. För informanterna från Mellersta Österbotten och Pedersöre och från Österbotten är

det naturligare att använda svenska än för informanterna från de andra polis-inrättningarna. En möjlig förklaring är att den svenskspråkiga befolkningens andel är högre vid de österbottniska polis-inrättningarna än vid de andra. Således är informanterna från de österbottniska polis-inrättningarna oftare i kontakt med svenska språket vilket leder till att språkanvändningen känns naturligare. (Se vidare Heittola 2015a.)

4.1.2.2 Språkkompetens hos polispersonalen och chefer

Majoriteten av informanterna (N=508, 53,9 %) anser att polispersonalen inte har tillräckliga språkkompetenser i finska och svenska. Enligt 42,7 % har polispersonalen tillräcklig språkkompetens i de inhemska språken, medan 3,3 % inte kan säga. De finskspråkiga informanterna har en positivare syn på polispersonalens språkkompetens än de svenskspråkiga informanterna, vilket även framgår av figur 10. Av de finskspråkiga anser 49,6 % att språkkompetensen inte är tillräcklig, medan 70,4 % av de svenskspråkiga anser detsamma. Skillnaderna mellan de finsk- och svenskspråkiga informanterna är enligt Mann-Whitney U-testet statistiskt signifikanta ($p=0,001$).



Figur 10. Tillräcklig språkkompetens i de inhemska språken

De som är helt av samma åsikt med påståendet och anser att polispersonalen har tillräcklig språkkompetens i de inhemska språken kommenterar att det alltid finns någon som kan finska och svenska, vilket framgår av exempel 3 och 4 (jfr Heittola 2015b). Exempel 3 och 4 kan dock även tolkas så att även om det alltid

finns någon med tillräcklig kompetens i finska och svenska har inte alla tillräcklig språkkompetens. Båda informanterna var dock av samma åsikt med påståendet vilket leder till den sannolika tolkningen att fastän inte alla individer har tillräcklig språkkompetens har dock polisen som organisation tillräckliga språkkompetenser i finska och svenska.

(3) *Aina löytyy joku joka osaa.* fi438H
Det finns alltid någon som kan.

(4) *Ok, aina löytyy svenskspråkig.* fi99VN
Ok, det finns alltid en svenskspråkig.

Av exempel 5 framgår att polispersonalen enligt informanten har dålig men ändå tillräcklig språkkompetens, vilket strider mot att informanterna anser att man måste ha god språkkompetens för att kunna sköta polisarbetet. Även i exempel 6 berättar en informant från Östra Nyland att polispersonalen vid den polisstation där han arbetar har tillräcklig språkkompetens men att situationen vid andra polisstationer är värre och där har polispersonalen inte tillräcklig språkkompetens. Fastän det inte finns stora skillnader i svaren hos de informanter som arbetar vid olika polisstationer är det möjligt att skillnaderna är stora mellan olika polisstationer.

(5) *Huono on, mutta riittävä* fi204H
Är dålig, men tillräcklig.

(6) *Jos siis kyse on [namnet på polisstation] poliisiasemasta. Valta-*
kunnan tasolla ei todellakaan. fi450ÖN
Om det gäller [namnet på polisstation]. På riksplanet definitivt inte.

Informanterna som är delvis av samma och delvis av annan åsikt har mycket likadana kommentarer. Informanterna menar att det finns brister i språkkompetens inom båda språkgrupperna. Det finns finskspråkiga som inte kan svenska och svenskspråkiga som inte kan finska tillräckligt bra. I exempel 7 berättar en informant att det är praktikerna på arbetsplatsen som är viktigast och i exempel 8 anger en informant att inte heller alla kan finska tillräckligt bra. De flesta berättar dock att det finns brister i de finskspråkiga polisernas kompetens i svenska.

(7) *puutteita löytyy molemmista kieliryhmistä, mutta työpaikan*
käytänteet ratkaisevat. fi19Ö
Det finns brister i båda språkgrupperna, men arbetsplatsens praktiker avgör.

- (8) *On ruotsinkielisiä henkilöitä joiden suomenkielentaito on TODELLA heikko. fi301Ö*

Det finns svenskspråkiga personer vars kompetens i finska är RIKTIGT svag.

Informanterna menar att alla inte kan både finska och svenska och enligt några informanter behöver alla inte heller kunna båda språken. Även Justitieministeriet (2009a) menar att fastän myndigheternas verksamhet ska vara tvåspråkig betyder detta dock inte att alla anställda ska kunna båda språken utan att myndigheterna ska organisera sin verksamhet så att språkkompetens finns där den behövs. En informant berättar i exempel 9 att svenska inte behövs överallt. Av exempel 10 framgår att språkkompetens finns där det behövs och i exempel 11 berättar informanten att det inom svenskspråkiga områden finns också svenskspråkiga poliser, vilket tyder på att Justitieministeriets definition på tvåspråkig verksamhet förverkligas. Informanten i exempel 11 anger vidare att det inte är vettigt att kräva att poliser kan svenska inom sådana områden där det inte finns sådana som kan endast svenska. Informantens kommentar strider mot språklagens tanke om att kunden får använda sitt eget språk i kontakter med myndigheter. Av kommentaren framgår implicit att polisen behöver använda svenska endast med dem som inte kan andra språk än svenska, vilket är lagstridigt.

- (9) *Harvoissa paikoissa tarvitsee ruotsia. Suomea osataan tuottaa keskimäärin hyvin. fi43ÖN*

Svenska behövs på få platser. Man kan producera finska genomsnittligt bra.

- (10) *Käsittääkseni paikoissa joissa oikeasti tarvitsee osata ruotsia, sitä osataan riittävästi. fi539H*

Enligt min uppfattning kan man svenska tillräckligt på platser där man på riktigt behöver den.

- (11) *Ruotsinkielisillä alueilla poliisitkin ovat ruotsinkielisiä. Samaa vaatimusta ei ole järkevä ulottaa alueille, joilla ei pelkästään ruotsia osaaviin juuri törmää. fi7VN*

Inom svenskspråkiga områden är även poliserna svenskspråkiga. Det är inte vettigt att utvidga samma krav till områden där man inte möter personer som kan endast svenska.

Även av exempel 12 framgår det att det finns skillnader mellan orter. Enligt informanterna beror polispersonalens språkkompetens ganska mycket på var man arbetar. En informant antar i exempel 13 att det i Helsingfors finns en lika stor andel poliser som kan svenska som det på det hela taget finns

svenskspråkiga människor. Det finns alltså inte bara skillnader i språkkompetens mellan polisinställningarna men också mellan olika orter som finns inom en och samma polisinställning.

(12) *I Raseborg nog men inte i Esbo t.ex. var en av tio poliser behärskar svenska.* sv8VN

(13) *Ruotsin kielen taitoisia on varmasti sama prosentuaalinen määrä kuin on suhteutettuna väkilukuun.* fi233H

I relation till folkmängden finns det säkert samma procentuella andel svenskkunniga.

En informant kommenterar att polispersonalens språkkompetens är bättre nu efter att språkkompetenskraven trädde i kraft och en svenskspråkig informant från Österbotten anger att polisinställningen idag är mer svenskspråkig än någonsin tidigare. En finskspråkig informant kommenterar att de nya poliserna har tillräcklig språkkompetens i svenska, medan de äldre kanske inte har det. Det har dock inte skett sådana ändringar i svenskundervisningen i polishögskolan som skulle förklara varför informanten anser att de nya poliserna har tillräcklig språkkompetens. Inte heller visar mitt undersökningsmaterial att de som har arbetat en kortare tid som polis bedömer sin språkkompetens högre än de som har arbetat längre som polis.

Av exempel 14 framgår att det är bara få som har sådan språkkompetens i svenska som lagen kräver. Informanten tillägger att man på en tillfredsställande nivå kan sköta endast delgivning av ordningsböter vilket enligt informanten är mycket litet. De informanter som är helt av annan åsikt och anser att polispersonalen inte har tillräcklig språkkompetens i finska och svenska har kommenterat att det finns alldeles för få poliser som kan svenska och att det finns brister i kompetens i svenska.

(14) *harvalla on lain vaatimaa taitotasoa hoitaa tehtäviään ruotsiksi ja tyydyttävällä taitotasolla ei oikeasti hoideta muuta kuin rikesakon tiedoksiantoja ja se on vähän.* fi39EF

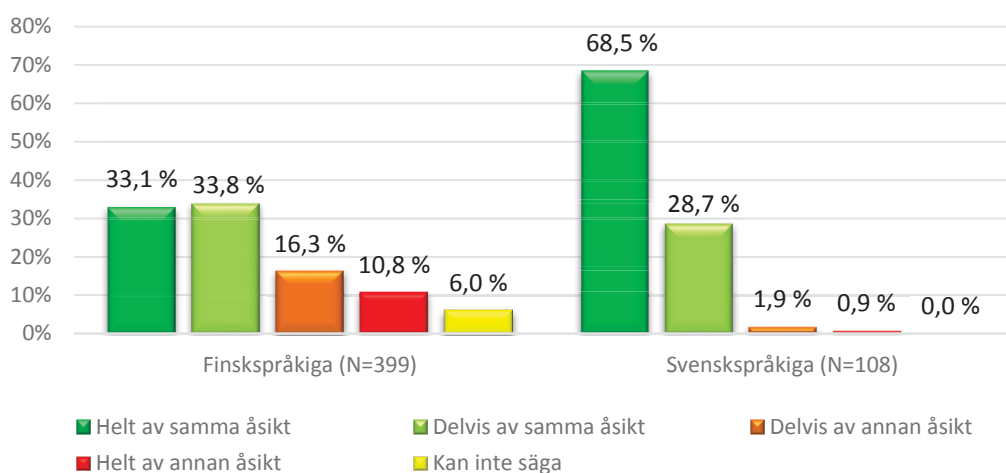
Få har en sådan färdighetsnivå att sköta sina uppgifter på svenska som krävs i lagen och på en tillfredsställande nivå sköts egentligen ingenting annat än tillkännagivande av ordningsböter och det är lite.

Det finns en statistiskt mycket signifikant ($p < 0,001$) tendens som visar att de som anser sig själva ha tillräckligt god språkkompetens i det andra inhemska språket för att kunna sköta sitt arbete på detta språk ändå anser att polispersonalen inte har tillräcklig språkkompetens. De som däremot anser sig inte själva ha tillräckligt god språkkompetens i det andra inhemska språket har

en tendens att uppskatta att de andra har tillräcklig språkkompetens. En likadan tendens ($p < 0,001$) finns när man korstabulerar informanternas självbedömda språkkompetens (tala och skriva samt förstå skrift och tal) och påståendet om polispersonalens tillräckliga språkkompetenser. De som anser sig kunna det andra inhemska språket nöjaktigt, bra eller berömligt har en tendens att anse att polispersonalen inte har tillräcklig språkkompetens, medan de som anser sig ha försvarlig språkkompetens i det andra inhemska språket eller inte alls kunna språket har en tendens att anse att polispersonalen har tillräcklig språkkompetens i de inhemska språken.

De flesta informanter (73,2 %, $N=508$) är av samma åsikt som påståendet ”det är mycket viktigt att de som har chefsuppgifter vid polisinrättningen kan både finska och svenska”, 22,1 % är av annan åsikt och 4,7 % kan inte säga. Som framgår av figur 11 finns det skillnader mellan informanter med olika modersmål. En större andel av de svenskspråkiga än av de finskspråkiga informanterna är helt av den åsikten att det är viktigt att de som har chefsuppgifter kan båda de inhemska språken. Mann-Whitney U-testet visar att skillnaderna mellan de finsk- och svenskspråkiga informanterna är statistiskt mycket signifikanta ($p < 0,001$). Av de finskspråkiga informanterna ($N=399$) anser 66,9 % och av de svenskspråkiga ($N=108$) 97,2 % att det är mycket viktigt att de som har chefsuppgifter kan både finska och svenska.

Det är mycket viktigt att de som har chefsuppgifter vid polisinrättningen kan både finska och svenska



Figur 11. Vikten av att chefer kan finska och svenska

De som är helt av den åsikten att det är mycket viktigt att de som har chefsuppgifter kan både finska och svenska kommenterar att verkligheten tyvärr

inte motsvarar deras önskemål. I exempel 15 och 16 konstaterar de svenskspråkiga informanterna att få som har chefsuppgifter kan både finska och svenska. I exempel 17 berättar informanten att det är få chefer som är tvåspråkiga. Informanten antyder indirekt att chefer borde vara tvåspråkiga, vilket är ett högt krav.

- (15) *Situationen är bedrövlig för tillfället.* sv115MÖ
- (16) *Så är ju inte fallet!* sv18VN
- (17) *Tyvärr är det få som är tvåspråkiga.* sv74ÖN

Av exempel 18 framgår att det är mycket viktigt att de som har chefsuppgifter kan både finska och svenska. Informanten konstaterar att det är en av de viktigaste faktorerna, kanske även den viktigaste. Informanterna som är delvis av den åsikten att det är viktigt att chefer kan både finska och svenska kommenterar med att man måste ta hänsyn till chefens arbetsuppgifter (exempel 19). En annan informant kommenterar i exempel 20 att kraven ökar när man har en högre tjänsteställning och att man av chefer kan förvänta sig en högre språkkompetens. Fastän språkkraven i svenska för finskspråkiga poliser är desamma oberoende av arbetsställning har de informanter som har en högre arbetsställning dock bedömt sin språkkompetens som högre än de som har en lägre arbetsställning.

- (18) *Absolut en mycket viktig sak. Kanske det viktigaste.* sv41MÖ
- (19) *Huomioiden tehtävä, jossa toimii.* fi184H
Man måste beakta uppgiften som han sköter.
- (20) *Vaatimustaso nousee tietenkin virassa etenemisen myötä, johtajilta voi odottaa enemmän kielitaitoja.* fi197H
Kravnivån stiger förstås när man avancerar i tjänsten, av ledarna kan man förvänta sig mer språkkompetens.

Av exempel 21 framgår att det enligt informanten är viktigt att chefer har språkkompetens eftersom det krävs i lagen. Av kommentaren framgår inte om informanten anser att chefernas språkkompetens är viktig också av andra skäl än därför att det stadgas i lag om dem. Även de som är delvis av annan åsikt anser att chefens arbetsuppgifter inverkar på om chefen borde kunna både finska och svenska. Enligt en informant borde alla chefer kunna åtminstone förstå skriven och talad finska och svenska.

- (21) *lienee lakisäätteistä, joten sen puolesta tärkeää.* fi248H
Det lär vara lagstadgat och därför viktigt.

Av exempel 22 framgår att det är nyttigt att de som har chefsuppgifter kan både finska och svenska men att det absolut inte är mycket viktigt. I exempel 23 uttrycker informanten sin oro för att chefer anställs på grund av språkkompetens och inte på grund av arbetskompetens. Även de som är helt av den åsikten att det inte är viktigt att chefer kan både finska och svenska anger att det viktigaste är att de som har chefsuppgifter är bra på att leda, inte att de kan flera språk.

- (22) *On hyödyllistä, muttei missään nimessä ERITTÄIN tärkeää.*
fi527H

Är nyttigt men definitivt inte MYCKET viktigt.

- (23) *tällä tavalla voidaan johtotehtäviin valita kielen- ei pätevyysden perusteella.* fi72ÖN

På det här sättet kan man anställa för chefsuppgifter på basis av språket och inte på basis av kompetens.

Av exempel 24 framgår att det viktigaste är att ha kunniga ledare som har fått polisutbildning och arbetat på fältet eller i utredningar under flera år. Språkkompetens är inte lika viktig som chefens förmåga att leda. Av exempel 25 framgår att språkkompetens inte gör en chef till en god ledare och även i exempel 26 konstaterar informanten att det är kompetensen som är avgörande. Han anger vidare att man mäter kompetens på andra grunder än med språkintyg.

- (24) *Johtotehtäviin tarvitaan ensisijaisesti hyviä johtajia, jotka ovat käyneet poliisikoulutuksen ja tehneet töitä poliisina kentällä ja/tai tutkinnassa useita vuosia. Kielitaito on kaukainen kakkonen.* fi234H

Till ledningsuppgifter behövs i första hand goda ledare, som har gått polisutbildningen och jobbat flera år som polis på fältet och/eller i utredningar. Språkfärdighet är en avlägsen tvåa.

- (25) *Kielitaito pätevöittää puhumaan toista kieltä, ei johtamaan.* fi378VN

Språkfärdighet kvalificerar till att tala ett annat språk, inte till att leda.

- (26) *Pätevyys ratkaisee ja se mitataan avain eri asioilla kuin kielitodistuksilla.* fi255EF

Kompetensen avgör och den mäts på helt andra grunder än med språkintyg.

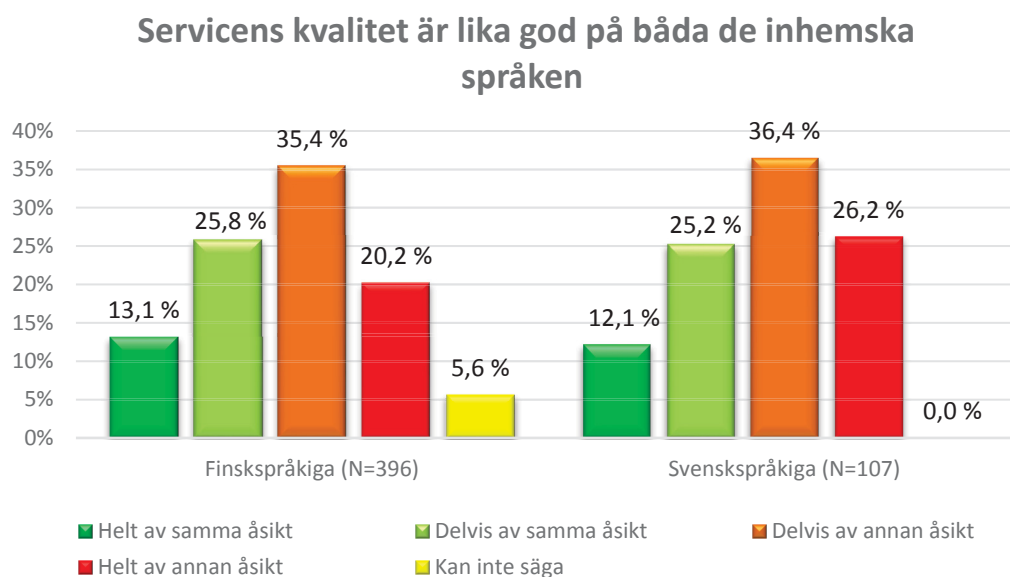
I kommentarerna finns skillnader mellan finsk- och svenskspråkiga informanterns åsikter. De svenskspråkiga förutsätter språkkompetens i finska och svenska men berättar samtidigt att verkligheten inte alls ser lovande ut. De finskspråkiga

framhäver däremot vikten av chefens arbetskompetens, vilket enligt kommentarerna inte verkar innefatta språkkompetens. De ser inte språkkompetensen som en del av arbetskompetensen. I några kommentarer skymtar även en rädsla fram för att språkkompetens får en viktigare roll än arbetskompetens vid anställning av chefer. Broady (1998: 17) menar att i Bourdieus kapitalteori utvecklar grupper (t.ex. yrkesgrupper och familjer) strategier för att bevara eller öka värdet av sina egna innehav, och för att förhindra andra sociala grupper, vilkas kapitalinnehav har en annan sammansättning, att göra detsamma. I min undersökning är det de finskspråkiga som oroar sig för att språkkompetens i svenska får en alltför stor roll vid anställning av personal, medan de svenskspråkiga är oroliga för att man inte förutsätter språkkompetens (se även avsnitt 7.1.3).

4.1.2.3 Kvaliteten på servicen

Kvaliteten på servicen som en myndighet erbjuder får inte bero på vilket språk kunden använder (Justitieministeriet 2009a). Polisier som arbetar vid tvåspråkiga polisinsrättningar borde kunna betjäna både finsk- och svenskspråkiga kunder enligt lika grunder. Informanterna fick ta ställning till påståendet ”servicens kvalitet är lika god på båda de inhemska språken” eftersom de samhällsliga behoven hos landets finskspråkiga och svenskspråkiga befolkning enligt Finlands grundlag ska fyllas på lika grunder och ingen får utan godtagbart skäl särbehandlas på grund av språk.

Av informanterna anser 38,7 % att servicens kvalitet är lika god på båda de inhemska språken, medan 56,9 % är av annan åsikt och 4,4 % inte kan säga. Det finns inga statistiskt signifikanta skillnader när man jämför de finsk- och svenskspråkiga informanternas svar ($p=0,987$). Av de finskspråkiga informanterna ($N=396$) anser 38,9 % och av de svenskspråkiga ($N=107$) 37,4 % att servicens kvalitet är lika god på båda de inhemska språken. Som framgår även av figur 12 finns det inga stora skillnader mellan de finsk- och svenskspråkiga informanternas svar.



Figur 12. Servicens kvalitet på de inhemska språken

Informanterna som anser att servicens kvalitet är lika god på båda de inhemska språken kommenterar att det ibland kan ta längre tid att hitta en polis som kan svenska men att servicens kvalitet annars är lika god på båda språken. Av exempel 27 framgår att servicens kvalitet är lika god på svenska men att det är möjligt att man måste vänta lite längre för att bli betjänad på svenska. Både av exempel 27 och av 28 framgår att servicens kvalitet är god men i exempel 28 preciserar informanten att han tror att man sköter ärendet bra men att nivån på den språkliga servicen kan vara lite lägre på svenska. Han ser inte den språkliga betjäningen som en del av hela servicen utan gör skillnad mellan dessa två. Informanterna framhäver den högklassiga betjäningen som kunderna får och en informant berättar i exempel 29 att språket inte påverkar själva servicen och att kommunikationen är en sak för sig.

(27) *Palvelua saa tasokkaasti myös ruotsiksi, mutta sitä saattaa joutua odottamaan hetken kauemmin. fi527H*

Man får högklassig betjäning också på svenska, men man kan behöva vänta på den lite längre.

(28) *uskon että asiat ovat hoidettu yhtä laadukkaasti mutta kielellisesti palvelun taso voi olla heikompi ruotsin kielellä. fi39EF*

Jag tror att saker har skötts med lika bra kvalitet men språkligt kan servicens kvalitet vara svagare på svenska.

- (29) *kielellä ei vaikutusta itse palveluun, kommunikaatio erikseen.*
fi297H
Språket påverkar inte själva servicen, kommunikationen en sak skilt för sig.
- (30) *Ruotsinkielinen saa asiansa laadukkaammin käsitellyksi. Esimiesasemaan päätyy ruotsinkielisiä enemmän kielilain vuoksi, ei välttämättä pätevyyden työssään.* fi72ÖN
En svenskspråkig får sitt ärende behandlat med högre kvalitet. Svenskspråkiga får en förmansställning mer på grund av språklag, inte nödvändigtvis på grund av kompetens i arbetet.

Informanterna anser även att servicens kvalitet är lika god på lokal nivå och att de själva och personalen på deras polisstation kan ge service av lika god kvalitet på de båda inhemska språken. Även informanterna som anser att servicens kvalitet inte är lika god på finska och svenska betonar att servicens kvalitet ändå är hög, fastän det kan ta en stund att få service på svenska. En del av informanterna anser att servicens kvalitet är lika god fastän man måste vänta en stund på den svenskspråkiga servicen medan en del anser att servicens kvalitet inte är lika bra på de båda inhemska språken eftersom det tar tid att få service på svenska. Informanterna berättar att alla poliser inte är tvåspråkiga och att servicens kvalitet kan bero på den enskilda tjänstemannens kunskaper. Det finns informanter som anser att de svenskspråkiga får bättre betjäning än de finskspråkiga (exempel 30) och att det inte finns tillräckligt med finskspråkiga poliser på vissa orter. En informant från Östra Nyland oroar sig i exempel 30 för att svenskspråkiga får högre tjänsteställningar på grund av sin språkkompetens, inte på grund av sin kompetens i arbetet (se även avsnitt 4.1.2.2).

4.2 Utveckling av polisens språkkompetens

Enligt Gestrelus (1995: 166) är arbetsgivaren oftast inte intresserad av att utveckla den allmänna kompetensen, utan prioriterar utveckling av den yrkesspecifika kompetensen. Jansson (2011: 6) anser att arbetsplatser som utvecklar arbetstagarnas språkfärdigheter måste involvera hela arbetsplatsen, och alla dess arbetare på olika nivåer. Samtidigt måste språkutvecklande arbetssätt integreras i arbetet och påverka rutiner. Genom att göra så kan man skapa en länk mellan språkutbildningen och de kontexter där språket används. Lund och Svendsen Pedersen (2006: 16) konstaterar att individer måste få möjlighet att använda språket i flera olika kontexter, att de måste ges möjlighet till språklig reflektion och språklig uppmärksamhet samt att det måste finnas motivation för språkinläring. Enligt dem är dessa aspekter förutsättningar för

att en arbetsplats ska kunna fungera som en språkutvecklande miljö (Lund & Svendsen Pedersen 2006: 16).

Enligt informanterna måste man kunna det andra inhemska språket åtminstone bra föra att kunna sköta sitt arbete på detta språk. Informanterna menar att det finns brister i språkkompetens bland både de finsk- och de svenskspråkiga informanterna. Det finns skillnader i de finskspråkiga informanternas språkliga kapital. Bland dem finns både sådana som kan svenska utmärkt och sådana som inte anser sig kunna svenska alls. Detta pekar även på att deras språkliga habitus inte är kongruent. Det finns däremot inga stora skillnader i de svenskspråkiga informanternas språkliga kapital eftersom alla de svenskspråkiga informanterna har ganska likadan språkkompetens, vilket leder till att deras språkliga habitus är kongruent och homogen.

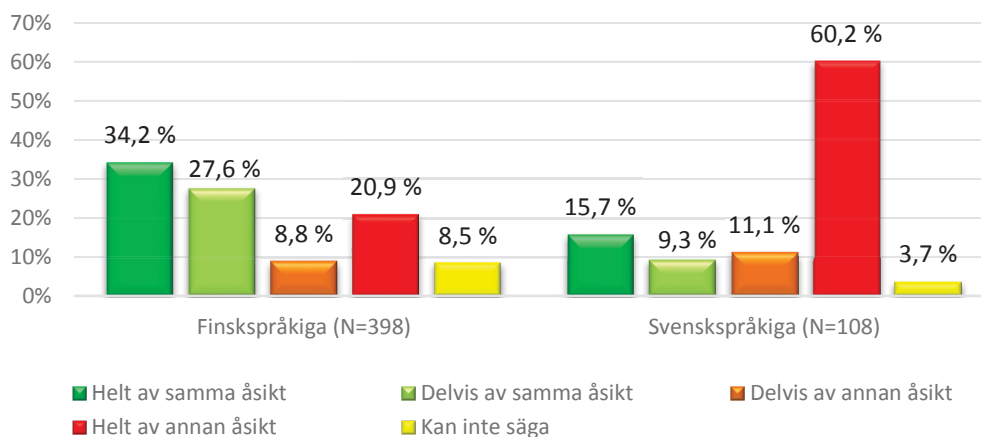
I språkkunskapslagen stadgas om statsanställdas språkkompetens, men Justitieministeriet (2009a) menar att fastän myndigheternas verksamhet ska vara tvåspråkig betyder detta dock inte att alla anställda ska kunna båda språken utan att myndigheterna ska organisera sin verksamhet så att språkkompetens finns där den behövs. Majoriteten av informanterna anser att språkkompetens finns där den behövs, även om det finns enstaka informanter som anger att de inte har språkkunniga kollegor som de kunde vända sig till (se avsnitt 7.4.1). Det kan dock ifrågasättas om polismyndigheten som organisation har tillräcklig språkkompetens när under hälften av informanterna (46 %) anser sig kunna det andra inhemska språket tillräckligt bra för att kunna sköta sina arbetsuppgifter på detta språk och när över hälften (54 %) anser att polispersonalen inte har tillräcklig språkkompetens i finska och svenska. Det kan även antas att språkkompetensen i svenska är svagare vid de enspråkigt finskspråkiga polisinställningarna.

Även om kvaliteten på servicen inte får bero på vilket språk kunden använder (Justitieministeriet 2009a) anser 57 % av informanterna att servicens kvalitet inte är lika god på båda de inhemska språken. Det är tydligt att det kan ta längre tid att få service på svenska, men detta upplever informanterna inte som ett problem. Servicens kvalitet kan även bero på den enskilda tjänstemannens språkkompetens, vilket är naturligt när det finns både poliser som kan det andra inhemska språket berömligt och poliser som inte alls kan språket. Detta väcker dock igen tanken på om man faktiskt har lyckats organisera verksamheten så att poliser med tillräcklig språkkompetens alltid är tillgängliga. Enligt Justitieministeriet (2009a) är ett sätt att organisera den tvåspråkiga verksamheten att se till att arbetspassen eller arbetsfördelningen organiseras så att någon som behärskar båda språken alltid är tillgänglig.

Av de finskspråkiga informanterna fyller 38,6 % och av de svenskspråkiga 81,7 % språkkunskapslagens krav när det gäller det andra inhemska språket. Av de finskspråkiga informanterna anser 31,7 % sig kunna svenska tillräckligt bra för att kunna sköta sina arbetsuppgifter på detta språk, vilket betyder att en del av informanterna som har lagenlig språkkompetens ändå anser att den inte är tillräcklig. Hela 99,1 % av de svenskspråkiga informanterna anser sig kunna finska tillräckligt bra för att kunna sköta sina arbetsuppgifter på detta språk, vilket betyder att det finns informanter som inte fyller språkkunskapslagens krav men som ändå anser sig klara av sitt arbete på finska. Andelen finskspråkiga informanter som inte fyller språkkunskapslagens krav är förhållandevis hög även om det enligt 3 § i lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda (424/2003) anges att myndigheterna ska kontrollera sökandes språkkompetens med hjälp av språkintyg. Myndigheterna ska också genom anställningsintervjuer försäkra sig om att språkkompetensen faktiskt är tillräcklig och också se till att den upprätthålls (Justitieministeriet 2009c). Undersökningsmaterialet visar dock att språkkompetens i det andra inhemska språket inte kontrollerades på något sätt vid anställning av 61,3 % av de finskspråkiga och 21,3 % av de svenskspråkiga poliserna.

Majoriteten av informanterna (53,9 %, N=508) skulle delta i en språkkurs på det andra inhemska språket om de fick möjlighet men 38,4 % är av annan åsikt och 7,7 % kan inte säga om de skulle delta. Mann-Whitney U-testet visar att skillnaderna mellan de finsk- och svenskspråkiga informanterna är statistiskt mycket signifikanta ($p < 0,001$). Majoriteten (61,8%) av de finskspråkiga (N=398) skulle delta i en språkkurs på det andra inhemska språket om de fick möjligheten, medan majoriteten av de svenskspråkiga informanterna (N=104) inte skulle delta (se figur 13).

Jag skulle delta i en språkkurs på det andra inhemska språket om jag fick möjligheten



Figur 13. Informanternas intresse för deltagande i en språkkurs i det andra inhemska språket

Av kommentarerna framgår att en ”vanlig” språkkurs inte skulle vara det nyttigaste alternativet enligt informanterna. De svenskspråkiga informanterna skulle föredra att förbättra sin kompetens i finska men de anser att de inte skulle behöva någon grundkurs i finska, vilket även framgår av exempel 31. Av de svenskspråkiga informanternas kommentarer framgår att de som skulle vilja delta i en språkkurs på finska gärna skulle förbättra sin kompetens speciellt i att skriva på finska. Ingen av de finskspråkiga specificerar vidare vad de skulle vilja lära sig. Flera finskspråkiga anger istället att deras deltagande i en språkkurs beror på läraren (exempel 32) eller i vilken form undervisningen ordnas (exempel 33). Av exempel 34 framkommer att informanten från Helsingfors har diskuterat med sina arbetskamrater att en kurs i fackterminologi skulle vara nyttig. Jansson (2011: 6) anser att arbetsplatser som utvecklar arbetstagarnas språkfärdigheter måste involvera hela arbetsplatsen och alla dess arbetare på olika nivåer. Samtidigt måste språkutvecklande arbetssätt integreras i arbetet och påverka rutiner. Genom att göra så kan man skapa en länk mellan språkutbildningen och de kontexter där språket används.

(31) *För att ännu förbättra mina skrivkunskaper. Grundkurser skulle jag inte gå på. sv15EF*

(32) *Ehdottomasti hyödyllinen, mutta vaatii ymmärtäväisen ja täyspäisen opettajan. fi99VN*

Definitivt nyttig men kräver en förstående och förnuftig lärare.

(33) *Mistä löytyy luettava kurssitusmuoto "vanhanliiton" opiskelijalle?* fi437EF

Var hittar man en kursform för en gammalmodig studerande?

(34) *olemme keskustelleet tästä työkaverin kanssa, ammattisanastoon liittyvä kurssi olisi paikallaan.* fi407H

Vi har diskuterat detta med en kollega, en kurs i fackterminologi skulle vara på sin plats.

En del av informanterna kommenterar att det alltid är bra med inläring och att de även på egen bekostnad och på fritiden har gått på kurser i det andra inhemska språket. Alla informanter är inte så ivriga att lära sig språket att de skulle använda sin egen tid för detta men flera finskspråkiga informanter anger att de skulle delta i en kurs på svenska om den skulle ordnas på arbetstid och om arbetsgivaren skulle finansiera den (se exempel 35). Resultaten i Dahls (2011: 59) rapport om tvåspråkighet i statens regionförvaltning visar att tjänstemännen anser att de vill utveckla sin språkkompetens i det andra inhemska språket men de menar att de inte hinner göra det på arbetstid. Flera berättar att arbetsgivaren inte ordnar språkutbildning men en svenskspråkig informant i exempel 36 anger att han gått en kurs på finska som polisinsättningen betalade för och att han gärna skulle delta på nytt.

(35) *Jos se olisi työajalla ja työnantajan maksama.* fi361H

Om det vore på arbetstid och betalas av arbetsgivaren.

(36) *Jag har en gång gått en finskakurs som polisinsättningen bekostade. Jag skulle absolut delta om detta skulle ordnas.* sv80EF

Sajavaara och Salo (2007: 246) menar att fastän nyttan med språkkompetens erkänns i arbetslivet är arbetsgivaren ofta inte beredd att satsa på att skaffa eller utveckla språkfärdigheter. Av informanternas kommentarer framgår att de har deltagit i flera utbildningar, men att arbetsgivaren aldrig har erbjudit språkutbildning, även om myndigheterna ska se till att personalens språkkompetens upprätthålls. (Jfr Gestrelus 1995: 166.) Det är möjligt att språkkompetens inte ses som en yrkesspecifik kompetens inom polisens verksamhet, utan som en allmän kompetens, och att utveckling av den därför inte anses höra till arbetsgivaren (jfr Johansson, Nuolijärvi & Pyykkö 2011: 11–12, 16, Polisförvaltningen 2008: 12).

Några finskspråkiga kommenterar att en språkkurs skulle vara bra men på något nyttigare språk än svenska, vilket framgår bland annat av exempel 37. Medborgarna har rättslig nytta av tvåspråkigheten i Finland och den rättsliga

nyttan blir även samhällets nytta eftersom medborgarna får en känsla av rättssäkerhet och en uppfattning om att samhället fungerar som det ska (Statsrådets kansli 2012: 15). Nyttan som Finland kan ha av tvåspråkigheten kan utebli om tvåspråkigheten inte fungerar och om det svenska språket inte kan användas (Statsrådets kansli 2012: 14). En del kommenterar att det inte skulle vara nyttigt att lära sig svenska eftersom man inte behöver det. Även om informanten i exempel 37 säger att det finns nyttigare språk än svenska menar informanterna att svenska är ett av de tre nyttigaste språken för en polis att kunna, vilket visar att svenskan har sin plats i polisens verksamhet. Engelskan nämns som det nyttigaste språket för en polis att kunna, följd av ryskan och svenskan. Överraskande nog nämns finska först som det fjärde nyttigaste språket, medan estniskan tar den femte platsen.

(37) *Kielitaito on aina hyvä asia, mutta poliisin työssä joku muu kieli olisi hyödyllisempi kuin ruotsi. fi502EF*

Språkkompetens är alltid en bra sak, men i polisens arbete skulle något annat språk än svenska vara nyttigare.

Det finns ett statistiskt mycket signifikant samband ($p < 0,001$) mellan hur ofta informanterna använder (talar, skriver, läser, hör) det andra inhemska språket och om de skulle delta i en kurs på det andra inhemska språket. De informanter som använder språket ofta skulle gärna delta i en språkkurs medan de som inte använder språket inte heller skulle delta i en kurs på det andra inhemska språket. Det finns även många som använder det andra inhemska språket dagligen, men som inte vill delta i en språkkurs. Detta kan bero på att de redan anser sig ha tillräcklig språkkompetens. Även Mäki-Torkkos (2015) undersökning om språkkurser vid Vasa centralsjukhus sedda ur personalens synvinkel visar att 65 % av läkarna och 34 % av vårdpersonalen anser att de inte behöver delta i en språkkurs eftersom deras språkkompetens i de två inhemska språken är tillräcklig.

Det finns ett statistiskt mycket signifikant samband ($p < 0,001$) mellan hur bra informanterna i min studie anser sig kunna tala, skriva samt förstå skrivet och talat språk och om de skulle delta i en kurs på det andra inhemska språket. De som har sämre kompetens i det andra inhemska språket verkar vilja delta i en språkkurs hellre än de som anser sig ha bättre språkkompetens, men det finns en diskrepans i materialet. De som inte alls kan språket eller som kan språket mycket bra skulle inte vilja förbättra sin kompetens i det andra inhemska språket medan de som anser sig ha försvarlig, nöjaktig och god kompetens gärna skulle delta i en språkkurs. En närmare analys av materialet visar att de som inte skulle vilja delta i en språkkurs på det andra inhemska språket är svenskspråkiga

informanter som anser sig ha berömlig kompetens i finska samt finskspråkiga informanter som inte alls kan svenska.

Vidare skulle de som inte anser sig kunna det andra inhemska språket tillräckligt bra för att kunna sköta sina arbetsuppgifter på detta språk delta i en språkkurs medan de som anser sig kunna språket tillräckligt bra inte skulle delta i en språkkurs på det andra språket. Det finns ett statistiskt mycket signifikant samband ($p > 0,001$) mellan variablerna. Speciellt de svenskspråkiga som helt håller med om att de har tillräcklig språkkompetens skulle inte delta i en språkkurs på finska. Bland de finskspråkiga informanterna finns det både bland dem som anser sig kunna svenska tillräckligt bra och bland dem som inte anser sig kunna svenska tillräckligt bra informanter som inte skulle vilja delta i en språkkurs i svenska. Det finns alltså flera sådana finskspråkiga informanter som inte anser sig kunna språket men som ändå inte skulle vilja delta i en kurs i svenska. Dessa är främst sådana informanter som inte anser sig behöva svenska i sitt arbete.

Det är svårt att motivera varför poliser, som inte behöver svenska i sitt dagliga arbete, borde lära sig språket. Grins (2003) teori visar att endast de individer som har språkkompetens samt möjlighet och vilja att använda språket, har förutsättningar att använda och bevara språket. Flera informanter saknar minst en av dessa förutsättningar, vilket enligt Grin (2003: 43–44) och Straszer (2011) betyder att de inte har förutsättningar att kunna använda svenska. Eftersom även Justitieministeriet (2009a) menar att alla anställda vid de tvåspråkiga polisinsrättningarna inte behöver kunna de båda inhemska språken verkar det inte heller vara nödvändigt för informanterna, som inte kan språket och inte heller behöver det, att lära sig svenska så länge som polisverksamheten är organiserad så att språkkompetens finns där det behövs. Det att Justitieministeriet menar att alla inte behöver kunna svenska strider dock mot det faktum att poliser enligt lagen ska fylla vissa språkrav. Även polisens nödvändighets- och proportionalitetsprincip (se Polisförvaltningen 2008: 19) kan tillämpas på polisens språkkompetens. Hur mycket tid som används till språkinläringen måste stå i proportion till behovet.

Informanternas kollektiva habitus visar att de har rätt hög språkkompetens i det andra inhemska språket (se avsnitt 4.1) och en förhållandevis stor del av dem fyller språklagens krav (se avsnitt 4.1.1). Ändå upplever de finskspråkiga informanterna att de inte kan svenska tillräckligt bra för att kunna sköta sitt arbete på detta språk och att det inte är naturligt att använda svenska. Det finns individuella skillnader i informanternas habitus. Habitus bland de svenskspråkiga polisinformanterna är mer enhetlig än den bland de finskspråkiga.

5 EN Q-METODOLOGISK ANALYS AV DEN SPRÅKLIGA YRKESPRAKTIKEN HOS POLISERNA

I detta kapitel redogör jag för resultatet av den Q-metodologiska analysen. Jag beskriver de statistiska val som jag gjort i analysen (se avsnitt 5.1) samt de två faktorer som deltagarnas Q-sorteringar har resulterat i (se avsnitt 5.2 och 5.3). Själva insamlingsmetoden beskrivs i avsnitt 1.2.2 och analysmetoden i avsnitt 1.3.2. Genom att göra en faktoranalys på deltagarnas Q-sorteringar som ger ett svar på frågan ”hurdan språklig praktik som gäller finska och svenska har du i ditt arbete?” har jag kunnat reducera de 22 subjektiva Q-sorteringarna till två faktorer som kan ge en förenklad beskrivning av den språkliga yrkespraktiken hos deltagarna. De två faktorerna kan uppfattas som två olika åsikter eller synpunkter på de språkliga yrkespraktikerna som informanterna som arbetar vid de tvåspråkiga polisinställningarna har.

Alltid när det i analysen används ett påstående som hör till Q-setet anger jag efter påståendet inom parentes numret på påståendet (1–40) och värdet (från -4 till +4) som påståendet har fått. Ju mer av samma åsikt deltagarna har varit om påståendet desto högre positivt värde har påståendet fått. Ju mer av annan åsikt deltagarna har varit om påståendet, desto lägre negativt värde har påståendet fått. De direkta citaten är från intervjuerna (se avsnitt 1.2.3), och efter varje citat anges en deltagarkod inom parentes. Varje deltagare har fått en egen kod som består av en förkortning av namnet på polisstationen där deltagaren intervjuades, av ett nummer (1–22) och av en förkortning för modersmålet (t.ex. Böle5fi). Poliserna som intervjuades vid polisinställningen i Mellersta Österbotten och Pedersöre samt i Österbotten har fått en kod som består av förkortningen *Öst* så att de inte kan identifieras.

Analysen baserar sig på statistisk faktoranalys (se avsnitt 5.1) och intervjuerna används som stöd för att precisera och förtydliga resultatet. Analysen i detta kapitel är alltså inte resultat av en kvalitativ analys av intervjuerna eller citaten som framkommer i texten utan den är ett kvalitativt resultat av främst en statistisk beskrivning som har fått stöd av innehållsanalys. Citaten används för att göra resultatbeskrivningen mer levande, berättelseliknande och läsarvänlig. Av detta skäl hänvisar jag inte till några specifika citat i texten och citaten har inte heller numrerats på samma sätt som i de övriga analyskapitlen.

Eftersom syftet med en Q-metodologisk analys är att analysera helheter istället för enskilda påståenden presenteras de två faktorer som beskriver polisernas åsikter om de språkliga yrkespraktikerna i sin helhet i avsnitt 5.2 och 5.3. Faktor

1 består av 12 deltagare (åbo1sv, åbo2sv, åbo5sv, åbo6fi, åbo7sv, åbo8sv, böle5fi, böle7sv, öst1sv, öst2fi, öst4fi och öst5sv). Dessa poliser använder gärna svenska i sitt arbete och anser att det är naturligt för dem att använda svenska. För dem är det inte svårt att välja vilket språk de använder med kunden, eftersom de strävar efter att garantera att både finsk- och svenskspråkiga får använda sitt eget språk när de uträttar sitt ärende hos polisen. (Se vidare avsnitt 5.2.) Faktor 2 består av 9 deltagare (åbo3fi, åbo4fi, böle2fi, böle3fi, böle4fi, böle6fi, böle8fi, öst3fi och öst6fi). Dessa poliser använder inte gärna svenska i sitt arbete och anser att det definitivt inte är naturligt för dem att använda språket. För dem är det inte svårt att välja vilket språk de använder med kunden, eftersom de föredrar att använda sitt eget modersmål, finska. (Se vidare avsnitt 5.3.) I följande avsnitt beskrivs hur dessa två faktorer har skapats med hjälp av omvänd faktoranalys.

5.1 Statistiska val i analysen

Innan man börjar själva analysen av Q-sorteringar måste man göra flera val som gäller analystekniken. Det finns inga definitiva, rätta val utan man måste välja det bästa alternativet för sitt eget material. Faktoranalys är enligt Lagerholm (1999: 73–74) teoretiskt en mycket komplicerad apparat som endast en matematiker kan redogöra för. Samma gäller för den omvända faktoranalysen. Även om en matematisk redogörelse inte bidrar till att öka förståelsen av det studerade fenomenet måste korrelationsmatrisen, faktorextraktionen, faktorrotationen och faktorvärden förklaras för att man ska förstå till exempel antalet faktorer. I det följande presenterar och diskuterar jag de analytiska och tekniska principer som jag har valt att följa.

Jag har genomfört analysen av mitt material med hjälp av PQMethod 2.35-programmet. PQMethod är ett diskbaserat operativsystem, dvs. det använder inte Windows operativsystem utan är kommandoradbaserat och opereras genom att kommandon skrivs in. PQMethod-programmet innehåller en möjlighet, PQROT för att granska och rotera faktorer samt för att flagga signifikant laddade Q-sorteringar.

Analysen av forskningsmaterialet som jag har samlat in i form av Q-sortering sker med PQMethod genom olika steg, vilka är: 1 STATES, 2 QENTER, 3 QCENT, 4 QPCA, 5 QROTATE, 6 QVARIMAX, 7 QANALYSE. I steg 1 matade jag in alla påståenden som bildar mitt Q-set. I steg 2 konstruerade jag matrisen som används i undersökningen, dvs. matade in att matrisen består av 9 olika värden från -4 till +4 och angav hur många påståenden som kan få ett bestämt värde. Samtidigt matade jag in deltagarnas Q-sorteringar, dvs. hur de hade sorterat

påståendena. Steg 3 QCENT och 4 QPCA är alternativa. Om man vill köra faktoranalys väljer man steg 3 men om man vill utnyttja PCA väljer man istället steg 4. Jag har valt att använda faktoranalys eftersom den ger en möjlighet att hitta den bästa lösningen och inte endast den matematiskt bästa lösningen såsom PCA gör (Watts & Stenner 2012: 99). Med hjälp av faktoranalys kan man titta på samband mellan olika variabler och urskilja eventuella bakomliggande faktorer. Faktoranalys har alltså som syfte att upptäcka latent variabler (icke-observerade variabler) utifrån analys av observerade variabler. Dessa latent variabler kallas för *faktorer*. Faktoranalys är således en teknik för datareducering. Faktoranalys används för att förklara korrelationen mellan ett större antal observerade variabler med hjälp av ett mindre antal bakomliggande variabler, faktorer. När man kör en faktoranalys över en stor mängd data leder detta oftast till att man hittar några faktorer, som tillsammans kan ge en förenklad förklaring till hela datamaterialet. (Watts & Stenner 2012: 10) Man kunde göra separata analyser för alla Q-sorteringarna men det finns anledning att misstänka att det finns bakomliggande faktorer som kan förklara Q-sorteringarna.

Steg 5 QROTATE möjliggör rotation av faktorer för hand medan steg 6 QVARIMAX roterar faktorer automatiskt. Jag har börjat med varimax-rotation och fortsatt granskningen av faktorer med hjälp av för-hand-rotation. Efter granskningen av faktorer med hjälp av för-hand-rotation var det uppenbart att vidare rotation av faktorer för hand inte skulle vara nödvändig eller ge en bättre lösning än rotation endast med hjälp av varimax-rotation. Det sista steget 7 QANALYSE skriver ut en .list-fil som innehåller resultatet av den statistiska analysen.

5.1.1 Faktorextraktion

När jag reder ut vilka av deltagarna som har sorterat påståendena på ett likadant sätt använder jag faktoranalys för att extrahera och granska faktorer. Faktorerna kan tänkas vara representanter för eller sammanfattningar av de olika synpunkter, handlingsmönster och åsikter som deltagarna i undersökningen har. Ju mer heterogena deltagarnas åsikter är, desto fler faktorer hittar man i undersökningsmaterialet. Faktorextraktion är en beräkningsprocess där variabler, dvs. Q-sorteringar, omvandlas till faktorer. Faktorerna extraheras från korrelationsmatrisen som innehåller korrelationer mellan alla Q-sorteringar. (Watts & Stenner 2012: 97) Korrelationsmatrisen i min undersökning presenteras i matris 2. I korrelationsmatrisen syns i form av korrelationskoefficient vilken slags relation Q-sorteringarna har till alla de andra sorteringarna i studien, dvs. korrelation mellan individerna (Watts & Stenner

2012: 97). Som framgår av matris 2 finns det korrelation till exempel mellan deltagarna Åbo7sv och Öst5sv (sorteringarna 7 och 21). Faktoranalysprocessen består av en statistisk granskning av korrelationsmatrisen och med den försöker man identifiera regelbundenheter och mönster av likheter, dvs. vilka individer som har liknande värderingar. Korrelationsmatrisen ger den första antydning om variansen i materialet. Korrelationen av sorteringarna 7 och 21 är 0,73 (se matris 2), vilket betyder att dessa två deltagare har sorterat påståendena på ett likadant sätt. En negativ korrelation på -0,40 mellan sorteringarna 7 och 16 av deltagarna Åbo7sv och Böle8fi betyder däremot att ju högre positivt värde deltagaren har gett ett påstående, desto lägre negativt värde har den andra deltagaren gett för samma påstående. Att korrelationen är nära värdet 0 betyder att det inte finns något samband mellan sorteringarna. Till exempel sorteringarna 1 och 3 får en korrelation på 0,02.

Correlation Matrix Between Sorts

SORTS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1 Å1	100	59	2	-14	63	50	50	71	37	31	-14	34	60	-29	62	-23	64	33	-9	62	60	-11
2 Å2	59	100	-18	-26	67	52	65	56	37	20	-14	50	67	-11	60	-39	77	39	0	46	62	-5
3 Å3	2	-18	100	72	-7	3	-11	0	47	44	77	46	-15	71	-8	65	-17	35	48	4	1	67
4 Å4	-14	-26	72	100	-34	-8	-33	-35	30	28	68	19	-17	64	-12	56	-31	14	39	-11	-28	54
5 Å5	63	67	-7	-34	100	65	66	72	46	34	-15	41	56	-11	53	-28	67	43	12	66	59	4
6 Å6	50	52	3	-8	65	100	55	51	46	47	0	43	57	3	37	-26	56	62	28	67	50	8
7 Å7	50	65	-11	-33	66	55	100	64	44	22	-19	31	49	-27	67	-40	76	28	1	59	73	-7
8 Å8	71	56	0	-35	72	51	64	100	38	35	-21	28	50	-23	45	-36	65	48	-3	70	66	-7
9 B1	37	37	47	30	46	46	44	38	100	66	29	53	28	24	42	25	46	41	37	47	31	34
10 B2	31	20	44	28	34	47	22	35	66	100	31	56	39	34	9	14	33	45	44	44	24	35
11 B3	-14	-14	77	68	-15	0	-19	-21	29	31	100	31	-17	77	-9	66	-22	37	52	-16	-12	73
12 B4	34	50	46	19	41	43	31	28	53	56	31	100	31	53	13	14	37	50	37	27	32	30
13 B5	60	67	-15	-17	56	57	49	50	28	39	-17	31	100	-25	47	-38	57	41	1	52	60	0
14 B6	-29	-11	71	64	-11	3	-27	-23	24	34	77	53	-25	100	-26	57	-22	39	58	-14	-27	62
15 B7	62	60	-8	-12	53	37	67	45	42	9	-9	13	47	-26	100	-23	54	8	-1	41	57	5
16 B8	-23	-39	65	56	-28	-26	-40	-36	25	14	66	14	-38	57	-23	100	-37	7	32	-28	-42	53
17 Ö1	64	77	-17	-31	67	56	76	65	46	33	-22	37	57	-22	54	-37	100	36	-1	62	61	-13
18 Ö2	33	39	35	14	43	62	28	48	41	45	37	50	41	39	8	7	36	100	52	48	33	32
19 Ö3	-9	0	48	39	12	28	1	-3	37	44	52	37	1	58	-1	32	-1	52	100	6	4	69
20 Ö4	62	46	4	-11	66	67	59	70	47	44	-16	27	52	-14	41	-28	62	48	6	100	47	-1
21 Ö5	60	62	1	-28	59	50	73	66	31	24	-12	32	60	-27	57	-42	61	33	4	47	100	11
22 Ö6	-11	-5	67	54	4	8	-7	-7	34	35	73	30	0	62	5	53	-13	32	69	-1	11	100

Matris 2. Korrelation mellan Q-sorteringar

Med hjälp av faktorextraktion extraheras faktorer ur korrelationsmatrisen. Hur många faktorer som extraheras är viktigt eftersom programmet räknar ut all varians som finns i materialet. Detta innebär att det kan beräkna lika många faktorer som det finns sorteringar, vilket inte är ändamålsenligt eftersom syftet är att reducera deltagarnas åsikter till några gemensamma synpunkter. Antalet faktorer som extraheras påverkar också slutresultatet. Extraktion av för få faktorer leder till att man missar viktiga samband mellan sorteringarna, medan för många faktorer tvingar en att utesluta några av dem på grund av att det saknas tolkningsbara data.

Vid extraktion av faktorer tar jag hänsyn till Kaiser-Guttman kriteriet, Browns beräkning av signifikant laddade Q-sorteringar samt Humphreys regel. Jag har följt Kaiser-Guttman kriteriet och granskat hur många faktorer som får ett egenvärde (eng. eigenvalue) på över 1.0. Höga egenvärden indikerar att faktorn har statistisk styrka och att den svarar för en stor del av den totala variansen i materialet. I min studie har två faktorer ett egenvärde på 1.0 eller högre (6,7234 och 6,1848), vilket betyder att jag borde extrahera två faktorer (se matris 3). Den tredje faktorn har ett egenvärde på 0,9421 och fyller alltså inte Kaiser-Guttman kriteriet.

Unrotated Factor Matrix		
	Factors	
	1	2
SORTS		
1 Å1	0.5820	-0.5059
2 Å2	0.5878	-0.5204
3 Å3	0.4593	0.7212
4 Å4	0.1708	0.7226
5 Å5	0.6629	-0.4891
6 Å6	0.6905	-0.2731
7 Å7	0.5581	-0.5788
8 Å8	0.5802	-0.5258
9 B1	0.7713	0.1040
10 B2	0.6787	0.1909
11 B3	0.3423	0.7614
12 B4	0.7004	0.1613
13 B5	0.5312	-0.4673
14 B6	0.2916	0.8073
15 B7	0.4714	-0.4702
16 B8	0.0256	0.7552
17 Ö1	0.5944	-0.5750
18 Ö2	0.7145	0.0780
19 Ö3	0.4562	0.5019
20 Ö4	0.6216	-0.4056
21 Ö5	0.5691	-0.5114
22 Ö6	0.4463	0.6011
Eigenvalues	6.7234	6.1848
% expl. var.	31	28

Matris 3. Faktorladdningar i studien (före rotation av faktorer)

Brown (1980) anger att man ska acceptera faktorer som innehåller två eller flera signifikant laddade Q-sorteringar efter extraktion. Faktorladdningar uttrycker hur starkt varje Q-sortering är knuten till varje faktor (Watts & Stenner 2012: 17–18). Vid extraktion av faktorer får man ett värde som visar hur mycket varje individuell Q-sortering exemplifierar faktorn, dvs. hur (o)lik personens synpunkt är jämfört med faktorns synpunkt (se matris 3). Värdet kallas för faktorladdning (eng. factor loading) och det presenteras i form av korrelationskoefficient. En faktorladdning på +1.0 betyder att deltagaren är helt av samma åsikt med faktorn och en faktorladdning på -1.0 betyder att deltagarens synpunkt är en helt annan än faktorns synpunkt. Signifikant faktorladdning på nivå 0,01 kan beräknas

enligt Brown (1980: 222–223) med hjälp av ekvationen $2,58 \times (1 \div \sqrt{nr}$ av påståendena i Q-setet). I min studie är den signifikanta faktorladdningen $2,58 \times (1 \div \sqrt{40}) = 0,4079 \dots \approx \pm 0,408$. När man granskar faktorladdningarna är det således de två första faktorerna som innehåller två eller flera signifikant laddade Q-sorteringar. Som framgår av matris 3 finns det på den första faktorn 18 signifikant laddade Q-sorteringar och på den andra faktorn 16. På faktor tre finns det endast en signifikant laddad Q-sortering (B7sv) med en laddning på 0,5703. Enligt Browns (1980) beräkning av signifikant laddad Q-sortering borde jag således extrahera två faktorer.

Enligt Humphreys regel är en faktor signifikant om produkten av de två högst laddade Q-sorteringarna på faktorn är större än ett dubbelt standardfel (Brown 1980). Standardfelet i min studie är $1 \div (\sqrt{40}) \approx 0,158$ och det dubbla standardfelet är ca 0,316. De två högsta laddningarna på faktor 1 är 0,77125 och 0,71451 och deras produkt är 0,551. På faktor 2 är produkten av de två högsta laddningarna 0,615, på faktor 3 0,208 och på faktor 4 0,101. I studien innehåller således de två första faktorerna Q-sorteringar som har en produkt som är större än det dubbla standardfelet. De andra faktorerna har en produkt som är mindre, vilket betyder att maximalt 2 faktorer borde extraheras. Kaiser-Guttman kriteriet, Browns beräkning av signifikant laddade Q-sorteringar och Humphreys regel anger således att jag borde extrahera endast två faktorer, vilket jag har gjort.

5.1.2 Faktorrotation

Vid rotation av faktorer används faktorladdningar, som man får med hjälp av faktorextraktion, som koordinater för att kartlägga relativa synvinklar på alla Q-sorteringar i studien (Watts & Stenner 2012: 142). Faktorer är olika åsikter och synpunkter på undersökningsämnet och genom att rotera faktorer kan man garantera att så många Q-sorteringar som möjligt är inkluderade i dessa synpunkter. Genom att rotera faktorer ändrar man inte Q-sorteringarna utan perspektivet som används för att betrakta dem. Genom rotation kan man också försöka garantera att varje Q-sortering har en hög laddning endast på en faktor, dvs. att Q-sorteringen definierar endast en faktor. Faktorrotation ökar faktorladdningar av Q-sorteringar på faktor 1 och samtidigt minskar laddningarna på andra faktorer. På samma sätt ökar faktorladdningar på faktor 2 och minskar på andra faktorer och så vidare. De roterade faktorladdningarna anger hur nära en Q-sortering är faktorns synpunkt. (Watts & Stenner 2012: 125, 128–129)

Jag började med att rotera båda de två faktorerna med hjälp av varimax. Efter varimax-rotation flaggade jag för hand de signifikanta faktorladdningarna, dvs.

faktorladdningar på $\geq 0,408$ och $\leq -0,408$. Statistiskt sett definierar och exemplifierar alla signifikant laddade Q-sorteringar faktorn tillräckligt noggrant eftersom jag räknade den signifikanta laddningen på nivå 1 %, vilket betyder att 99 % av alla Q-sorteringar inte exemplifierar faktorn lika väl. (Watts & Stenner 2012: 131) De Q-sorteringar som är laddade signifikant på flera faktorer är ambivalenta (eng. confounded) och används inte när man gör faktoruppskattningar. Att en Q-sortering är ambivalent betyder i praktiken att personen som har sorterat påståendena har åsikter som delvis representerar åsikter hos den ena gruppen och delvis hos den andra. Eftersom till och med fem signifikant laddade Q-sorteringar var ambivalenta och fick en hög laddning på både faktor 1 och 2 valde jag att lyfta värdena för en signifikant faktorladdning till $\geq 0,530$. Detta ledde till att endast en Q-sortering (nr 9, Böle1fi) är ambivalent (se matris 4). Även om jag hade valt att utesluta alla de fem ambivalenta Q-sorteringarna från studien skulle det inte ha påverkat slutresultatet i någon högre grad.

Factor Matrix with an X Indicating a Defining Sort

QSORT	Loadings	
	1	2
1 A1	0.7683X	-0.0658
2 A2	0.7815X	-0.0742
3 A3	-0.0538	0.8534X
4 A4	-0.2878	0.6845X
5 A5	0.8238X	-0.0046
6 A6	0.7188X	0.1861
7 A7	0.7920X	-0.1389
8 A8	0.7786X	-0.0830
9 B1	0.5619	0.5384
10 B2	0.4359	0.5541X
11 B3	-0.1721	0.8169X
12 B4	0.4709	0.5430X
13 B5	0.7046X	-0.0646
14 B6	-0.2400	0.8241X
15 B7	0.6579X	-0.1022
16 B8	-0.4243	0.6253X
17 Ö1	0.8191X	-0.1144
18 Ö2	0.5314X	0.4840
19 Ö3	0.0729	0.6744X
20 Ö4	0.7412X	0.0385
21 Ö5	0.7612X	-0.0779
22 Ö6	0.0065	0.7486X
% expl. var.	35	24

Matris 4. Faktorladdningar i studien (efter rotation)

I matris 4 syns faktorladdningarna efter rotation av faktorer. Bokstaven X efter faktorladdningen betyder att laddningen är signifikant och att Q-sorteringen exemplifierar faktorn. Tabell 11 sammanfattar de Q-sorteringar som laddar på de två faktorerna.

Två deltagare i min studie: Å7sv (Q-sortering 7) och Öst5sv (Q-sortering 21) har tjänsteställningar som ger dem mer makt jämfört med de andra deltagarna med tanke på den språkliga verksamheten vid de tvåspråkiga polisinsrättningarna. De har en större möjlighet att påverka inte bara den egna språkliga praktiken utan också andra polisers språkliga praktiker på svenska. Jag har granskat hur bra dessa två Q-sorteringar exemplifierar faktorn och om de kunde exemplifiera faktorn ännu bättre. För-hand-rotation är dock inte nödvändig att använda eftersom Q-sortering 7 som formats av Åbo7sv får en laddning på 0,79 på faktor 1 och Q-sortering 21 som sorterats av Öst5sv får en laddning på 0,76 på samma faktor, dvs. de har en hög laddning på faktor 1 och är starkt knutna till faktorn. De två faktorerna (F1 och F2) förklarar också 21 av de 22 Q-sorteringarna i min studie och ingen verklig nytta skulle nås med hjälp av för-hand-rotation.

Tabell 11. Signifikant laddade Q-sorteringar ($\geq 0,530$) i en 2-faktor extraktion och rotation

Faktor	Signifikant laddade Q-sorteringar	Totalt
1	1, 2, 5, 6, 7, 8, 13, 15, 17, 18, 20, 21	12
2	3, 4, 10, 11, 12, 14, 16, 19, 22	9
Ambivalenta Q-sorteringar	9	1
Icke-signifikanta Q-sorteringar	–	0

Faktoruppskattning (eng. factor estimate) är en uppskattning av faktorns synpunkt. När man skapar faktoruppskattningar borde man enligt Brown (1980: 293) använda minst två Q-sorteringar för att skapa en reliabel faktoruppskattning. Jag har bestämt mig för att använda alla signifikant laddade Q-sorteringar på båda faktorerna när jag skapar faktoruppskattningar för att kunna höja reliabiliteten hos faktoruppskattningarna. Detta har jag gjort eftersom faktoruppskattningen är baserad på ett vägt genomsnitt. När faktoruppskattningar kalkyleras betonas varje påstående på basis av faktorladdning, dvs. de påståenden som har högre faktorladdning ger mer för den slutgiltiga uppskattningen (Watts & Stenner 2012: 142–143). Till exempel Q-sortering 12 av deltagare Böle4fi får en signifikant men förhållandevis låg faktorladdning på 0,543 för faktor 2, vilket betyder att Q-sorteringen bidrar relativt lite till uppskattningen av faktor 2 jämfört med till exempel Q-sortering 3 av deltagare Åbo3fi med en faktorladdning på 0,853 på samma faktor (se matris 4).

PQMethod räknar faktoruppskattningar automatiskt för alla faktorladdningar som jag har flaggat (dvs. av alla signifikant laddade Q-sorteringar förutom Q-sortering 9 av deltagare Bifi som är ambivalent). Processen börjar med att man räknar ut relevanta faktorvikter (eng. factor weight) för alla signifikant laddade Q-sorteringar skilt för båda faktorerna. För att skapa faktoruppskattningen

appliceras faktorvikten av varje Q-sortering på sorteringens rankning av påståendena. Rangeringsvärdena på en skala med 9 värden (från -4 till +4) multipliceras med faktorvikten och som resultat får man ett vägt värde. Det totala vägda värdet för varje påstående standardiseras och omvandlas till ett z-värde, vilket möjliggör jämförelser mellan faktorerna. (Watts & Stenner 2012: 132–133, 139)

Det är möjligt att tolka materialet med hjälp av z-värden men utöver att använda de standardiserade värdena har jag även omvandlat dem till en faktorsamling (eng. factor array), som är i form av en Q-sortering och representerar synpunkten hos en faktor. Fastän det inte är nödvändigt att skapa en faktorsamling kan detta motiveras genom att data i en faktorsamling är i samma form som de var under materialinsamlingsfasen (Brown 1980: 243). I matris 5 presenteras faktorsamlingen för faktor 1 i form av en Q-sortering. Watts och Stenner (2012: 141) argumenterar för skapandet av en faktorsamling med holism: faktorer är synvinklar på samma sätt som de ursprungliga Q-sorteringarna och de borde också analyseras som helheter. Faktorsamlingen kan presenteras både i form av en Q-sortering (se matris 5 och 6) och i form av en matris där värden per påstående presenteras (se matris 7).

-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4
5	14	13	6	4	1	7	3	9
25	16	20	11	15	2	8	17	38
36	21	28	29	19	10	24	23	39
	27	35	33	22	12	32	31	
		37	34	26	18	40		
				30				

Matris 5. En hypotetisk Q-sortering som bäst exemplifierar faktor 1

Faktorsamlingar är dock aldrig perfekta eftersom det inte finns en Q-sortering som laddar 100 % på en faktor och inte alls på andra faktorer. Den högst laddade Q-sorteringen på faktor 1 är Q-sortering 5 av Åbo5sv med en faktorladdning på 0,824 och på faktor 2 Q-sortering av Åbo3fi med en faktorladdning på 0,853. Både faktoruppskattningar och faktorsamlingar innehåller alltid fel och kan således korrelera med varandra fastän faktorer som statistiska enheter är ortogonala och inte korrelerar. Således är en faktorsamling alltid endast den bästa möjliga uppskattningen av faktorns synpunkt. (Watts & Stenner 2012: 141) De två faktorerna i min studie korrelerar dock inte i hög grad (korrelation på

-0,104). Tidigare räknade jag ut att en signifikant laddning för min studie är $\pm 0,408$ och med tanke på detta är korrelationen mellan faktorerna inte ens nära signifikant i min studie.

-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4
17	3	6	1	13	9	5	11	4
24	8	7	2	20	19	10	16	15
25	14	12	18	29	30	21	22	34
	40	26	23	33	36	31	37	
		27	28	35	39	32		
				38				

Matris 6. En hypotetisk Q-sortering som bäst exemplifierar faktor 2

Syftet med faktoranalys är att reducera data till några gemensamma synpunkter som deltagarna i studien har. Med hjälp av faktoranalys har jag effektivt kunnat reducera de 22 olika åsikterna i mitt material till två huvudsynpunkter. Dessa två ståndpunkter består av 21 av alla de 22 Q-sorteringarna. Faktor 1 ansvarar för 35 % av variansen i studien och faktor 2 för 24 % (se matris 4). Höga värden är det som man önskar sig eftersom man vill förklara så mycket av variationen i studien som möjligt. När man räknar summan för faktorernas varians får man veta i hur hög grad faktorerna förklarar studiens hela varians. Sammanlagd förklarad varians av de två faktorerna är 59 %. Enligt Watts och Stenner (2012: 103–105) och Kline (1994) är det alltid bra om faktorerna kan förklara 35–40 % eller mer av den totala variansen och således kan det konstateras att de två faktorerna förklarar tillräckligt mycket av variansen i min studie.

Factor Q-Sort Values for Each Statement

No.	Statement	No.	Factor Arrays	
			1	2
1	Det är vanligt för mig att möta svenskspråkiga i mitt arbete	1	1	-1
2	Jag använder mig av både finska och svenska med personer som	2	1	-1
3	Det känns naturligt för mig att använda svenska i mitt arbet	3	3	-3
4	Jag har bara sällan problem med finska fackord.	4	0	4
5	Jag talar hellre finska eller engelska med en svenskspråkig	5	-4	2
6	Jag har bara sällan problem med svenska fackord.	6	-1	-2
7	Det är lätt för mig att byta från finska till svenska och fr	7	2	-2
8	Jag kan uttrycka mig både på finska och på svenska också i k	8	2	-3
9	Jag hjälper kollegor om de har problem med finskan eller sve	9	4	1
10	Jag kan variera mitt språkbruk på finska i arbetet enligt si	10	1	2
11	Jag ber om hjälp av arbetskamrater om jag har problem med sv	11	-1	3
12	Jag kan variera mitt språkbruk på svenska i arbetet enligt s	12	1	-2
13	Jag använder ofta språkliga hjälpmedel i mitt arbete.	13	-2	0
14	Jag läser det material som gäller mitt arbete främst på sven	14	-3	-3
15	Det är lättare för mig att skriva arbetsrelaterade texter på	15	0	4
16	Det är utmanande för mig att sköta mina arbetsuppgifter på s	16	-3	3
17	Jag använder gärna svenska i mitt arbete.	17	3	-4
18	Med kollegor och annan personal på polisstationen diskuterar	18	1	-1
19	Jag möter sällan språkligt utmanande situationer i mitt arbe	19	0	1
20	Lokala dialekter försvårar mitt arbete.	20	-2	0
21	För mig är det vanligt att använda en professionell tolk i m	21	-3	2
22	Jag hittar lösningar i arbetssituationer som är språkligt ut	22	0	3
23	Jag börjar diskussionen med svenskspråkiga personer på svens	23	3	-1
24	Jag deltar naturligt på telefonsamtal på svenska.	24	2	-4
25	Det är utmanande för mig att sköta mina arbetsuppgifter på f	25	-4	-4
26	Jag erbjuder mig att tolka mellan finska och svenska i mitt	26	0	-2
27	Det är svårt för mig att bestämma vilket språk jag ska använ	27	-3	-2
28	Min språkliga praxis grundar sig på det som jag har lärt mig	28	-2	-1
29	Jag förhåller mig till svenskspråkiga kunder på samma sätt s	29	-1	0
30	Jag följer anvisningarna för polisens interna och externa ko	30	0	1
31	Jag anpassar mig efter kundens språkval.	31	3	2
32	Det är helt klart för mig hur jag i praktiken borde förverkl	32	2	2
33	Arbetsuppgiftens natur påverkar språkvalet.	33	-1	0
34	Det viktigaste är inte vilket språk jag använder utan att är	34	-1	4
35	Min språkliga praxis grundar sig på det som jag har lärt mig	35	-2	0
36	Jag anser att det är besvärligt om svenskspråkiga kunder int	36	-4	1
37	Jag anser att de som kan svenska får ta hand om svenskspråki	37	-2	3
38	När kunden uträttat sitt ärende med mig väljer han språket.	38	4	0
39	Jag strävar efter att garantera att finsk- och svenskspråkig	39	4	1
40	Kvaliteten på servicen som jag erbjuder är lika god på båda	40	2	-3

Matris 7. Faktorsamlingar för faktor 1 och 2

På signifikansnivå $p < 0,01$ finns det till och med 32 påståenden av alla 40 som faktor 1 har rangordnat på ett signifikant annorlunda sätt än faktor 2. Eftersom den Q-metodologiska analysen är holistisk till sin natur är det inte meningen att koncentrera sig endast på de enskilda påståendena eller på jämförelsen mellan faktorer (Watts & Stenner 2012: 149) men de påståenden som har fått ett högre eller lägre värde i jämförelsen mellan faktorer kan lyftas fram. Matris 7 beskriver vilka påståenden som rankats olika för faktor 1 jämfört med faktor 2. Av figuren går det även att utläsa vilket värde som tillmätts studiens påståenden.

I analysen borde man kunna förklara hela konfigurationen av påståenden som hör till faktorn för att kunna fånga synpunkten i dess helhet. I analysen är inte

jämförelsen mellan olika faktorer viktig utan relationen mellan påståendena inom en faktor. Stephenson (1936 i Watts & Stenner 2012: 148) lyfter fram vikten av holism till skillnad från den atomistiska metoden där man analyserar data en variabel åt gången. Syftet med en Q-metodologisk analys är att analysera helheter istället för enskilda påståenden. I analysen använder jag som hjälp ett stödark (eng. cribsheet) som erbjuder ett system av faktortolkning som kan användas genomgående vid analys av varje faktor (Watts & Stenner 2012: 167). Arket består av fyra kategorier: påståenden som har fått de högsta och lägsta värdena samt påståenden som har fått högre eller lägre värden på faktorn än på andra faktorer (Watts & Stenner 2012: 167). Med hjälp av stödarket har jag analyserat de två faktorerna, dvs. de två olika synvinklar på språkliga praktiker som poliserna i studien har.

Denna grovanalys fungerade som utgångspunkt för den fortsatta kategoriseringen av påståenden enligt innehåll. Jag placerade till exempel påståenden som behandlar språkkompetens under samma kategori. I detta skede var det tydligt att det fanns fyra olika kategorier: möten med svenskan och svenskspråkiga, språkkompetens, språkval samt utmaningar och lösningar. Dessa kategorier fungerar också som underrubriker i min beskrivning av faktorer (se 5.4 för förklaring till att 5.3.5 finns med).

5.2 Beskrivning av faktor 1: "Jag använder gärna svenska i alla arbetsuppgifter"

Faktor 1 har ett egenvärde på 6,72 och förklarar 35 % av variansen i studien. Faktor 1 presenterar synpunkten hos 12 polisinformanter och beskriver hurdan åsikt dessa deltagare har om den egna språkliga yrkespraktiken. Åtta av poliserna har svenska som modersmål, medan fyra har finska som modersmål. Tio av dem anser sig vara tvåspråkiga, medan två anser att de inte är tvåspråkiga. I genomsnitt har de jobbat över 10 år som polis. Sex av poliserna hör till manskapet medan två hör till underbefälet och fyra till befälet. Poliserna som placerar sig på faktor 1 (i fortsättningen F1-poliserna) har arbetsuppgifter som innehåller tillståndsförvaltning, övervaknings- och alarmverksamhet, brottsutredning, ledningsuppgifter samt administration. Sex av poliserna arbetar vid polisinspektionen i Egentliga Finland, två vid polisinspektionen i Helsingfors och fyra vid de österbottniska polisinspektionerna.

5.2.1 Möten med svenskan och svenskspråkiga

För F1-poliserna är det naturligt att använda svenska i det dagliga arbetet (3: +3), vilket kan bero på att de flesta av dem har svenska som sitt modersmål. Även de finskspråkiga F1-poliserna anser det dock vara naturligt att använda svenska. Ju mer de finskspråkiga använder svenska desto naturligare är det för dem. Kontakt med svenskan och svenskspråkiga bidrar till att det känns naturligt för dem att använda svenska i arbetet, men det kan ibland vara svårt för de finskspråkiga F1-poliserna att använda svenska om de inte stött på språket på länge.

Mitä enemmän sitä [svenska] käyttä, niin sen helpommin se sitte tietysti tuleeki. Olin tuossa kesällä itse asiassa viisi kuukautta tuossa ratsupoliisis ja se oli oikeastaan tuli pelkästään suomea ihmisten kanssa puhuttuu, niin huomaa hetkellisesti, kun tonne palas, että vähän semmosta hakua, mutta sitte se lähti sieltä tulemaan. Åbo6fi

Ju mer man använder svenska, desto lättare är det att använda språket. Jag jobbade i somras fem månader vid ridande polisen och talade egentligen endast finska med människor. När jag kom tillbaka märkte jag att jag behövde lite leta efter svenska ord. Efter en tid blev det igen lättare att använda svenska.

F1-poliserna diskuterar både på finska och på svenska med kollegor på polisstationen (18: +1). Ofta uppkommer det tvåspråkig dialog där finskspråkiga talar finska och svenskspråkiga svenska och ibland byts språket mitt i en mening. De svenskspråkiga vill dock inte utesluta finskspråkiga som inte kan svenska och har en tendens att ibland byta till finska i större grupper.

Om vi då är så där bara vi två så där så brukar jag prata svenska med dom. Men sen om jag kommer till ett stort en stor grupp människor så kan det nog hända att jag pratar finska också med den där svenskspråkiga för att om de där ärendet, det är lite som om man skulle vilja hålla någonting hemligt om man tar de på svenska även om de flesta säkert förstår nog så känns de ändå lite som om att utesluta dom andra, så om det är någonting som nu ändå på något sätt gäller alla trots att jag säger det åt en så brukar jag använda finska ändå i det läget. Att de beror på situation lite. Om man så här snabbt möts i korridoren eller har något ärende eller hälsar, så hälsar jag liksom enligt de språket som människan har. Åbo1sv

F1-poliserna förhåller sig positiva till svenskan och använder mycket gärna språket i sitt arbete (17: +3). Fastän de har en positiv inställning till svenskan och anser sig kunna språket så bra att de kan delta naturligt i telefonsamtal på svenska (24: +2) läser de inte material som gäller deras arbete på svenska (14: -3). Detta beror bland annat på att de är mera bekanta med finska fackord och på

att de anser de finska arbetsrelaterade texterna vara mer lättlästa än de svenska översättningarna. De anger vidare att fastän de viktigaste texterna finns både på finska och på svenska kommer dock den svenskspråkiga översättningen så mycket senare att de redan har hunnit läsa den finska texten.

Jag läser mest på finska alla texter och sånt därför att dom kommer först ut på finska. Om de kommer några nya lagar så kommer dom ut på finska. Om de kommer några nya beordningar eller määräyksiä eller liknande så kommer dom allti först på finska och sen kanske någon vecka senare på svenska när dom har fått dom ordentligt översatta. Och sen när man jobbar mest på finska så är det enklare om man har läst dom på finska så behöver man inte liksom. Åbo5sv

För F1-poliserna är det inte en så stor skillnad om de skriver på finska eller på svenska (15: 0) för de skriver på båda språken i sitt arbete. Ibland kan de ha lite svårt att skriva på svenska eftersom nästan all intern information är på finska och de behöver inte de svenska uttrycken lika ofta som de finska motsvarigheterna.

Det handlar säkert mest om alltså jag använder mera finska i jobbet och begreppen och lagtexterna är lättare på finska för mig själv. Jag har ju svenska som modersmål men befälsexamen har jag gått på finska. När jag jämför så lagen är kanske lite mer svårtolkad i svenska. Man förstår lättare vad meningen är på finska medan man måste fundera mer på svenska. Och just i och med att jag använder mer finska går det lättare alla begrepp och sådant och motiveringar så det blir mera rutin på det. Öst1sv

Det är ganska vanligt för F1-poliserna att möta svenskspråkiga i sitt arbete (1: +1) och de anger att de möter dem nästan dagligen. Alla anser sig använda både finska och svenska med personer som inte hör till personalen på polisstationen, dvs. med kunder, media och intressegrupper (2: +1). Det hör inte till allas arbetsuppgifter att vara i kontakt med kunder, utan deras svenskspråkiga kontakter kan ske även via media och intressegrupper. Alla de poliser som har mediakontakter och samarbetar med intressegrupper, såsom t.ex. med åklagare, besiktningskontor och räddningsverk, sköter kontakterna på båda språken.

F1-poliserna anser att de förhåller sig lite mer positivt till svenskspråkiga kunder än andra poliser på polisstationen (29: -1). De är dock noggranna med att inte beskylla andra poliser för att dessa betjänar kunderna orättvist och understryker att attityderna hos polisen har förbättrats under de senaste 20 åren. De skulle dock önska sig att alla skulle förhålla sig till svenskspråkiga på samma sätt som de själva.

Inte vet jag egentligen om jag förhåller mig till svenskspråkiga kunder på samma sätt som andra poliser på polisstationen. Jag skulle kanske vela att det skulle vara så att jag var av samma åsikt, att alla skulle tänka på samma sätt som mig men jag vet att i verkligheten finns det många som skulle vara där helt av annan åsikt som har den inställningen att prata finska då vi är i Finland. De är så långt från det hur jag tänker. Det där var lite svårt att sätta antingen eller. Jag förhåller mig på samma sätt som de som gör det korrekt, då är det en fyra men då när jag vet hur verkligheten är. Öst1sv

5.2.2 Språkkompetens

F1-poliserna anser att de kan variera sitt språkbruk lika bra på finska och på svenska i arbetet enligt situation (10: +1, 12: +1). För de finskspråkiga F1-poliserna kan det ibland vara svårt att uttrycka sig tillräckligt mjukt på svenska men i det stora hela kan de variera sitt språkbruk enligt situation på båda språken.

Lüittyj lähinnä ajatellen omaan murteeseen ja sellaseen, tietää ettei hirveen leviää pohojammaan murretta voi ihan joka paikassa. Se on edelleen ehkä just sitä ajattelin, että tavallaan se lempeys sitä ei sinne [svenska] valitettavasti saa. Öst2fi

Det handlar egentligen om den egna dialekten och sådant. Man vet att man inte kan tala bred dialekt var som helst. På ett sätt kan man tyvärr inte få mildheten i sin svenska.

F1-poliserna anser att de kan uttrycka sig både på finska och på svenska också i känsliga situationer (8: +2). De anser även att det är lätt för dem att byta mellan finska och svenska (7: +2), vilket de gör till exempel vid kaffebordet när både finsk- och svenskspråkiga kollegor finns på plats.

Jåå, de är lite fänigt till och med där just i [namnet på en ort] vi vid kaffebordet när vi har morronpalavrar där så vissa har goda kunskaper i svenska men dom har finska som modersmål så när man sitter och pratar till höger talar man svenska och så vänder man sig till följande talar man finska och de och så gör alla så det byter hela tiden de där språket att ibland går de på finska och ibland på svenska. Åbo7sv

F1-poliserna anser att kvaliteten på servicen som de erbjuder är lika god på båda de inhemska språken (40: +2). De finskspråkiga specificerar dock med att fastän kunderna kan uppleva att kvaliteten på den svenska servicen är hög känner

poliserna själva att de har vissa begränsningar i språket och inte kan uttrycka sig precis som de vill utan är ibland tvungna att uttrycka sig på ett annat sätt.

Kyllä väitän että kun en ihan täydellistä ruotsia osaa sillä tavalla ihan som rinnande vatten niin vois sanoa, että en voi siis sanoa, että se on sillon täysin yhtä hyvä. Asiakas voi kokea sen niin, mutta ite tuntuu, että se ei mee ihan yhtä hyvin. Mikä varmaan on luonnollista. Böle5fi

Jag påstår att när jag inte kan perfekt svenska som rinnande vatten så kan jag alltså inte säga att det då är lika bra. Kunden kan uppleva det som lika bra, men man känner själv att det inte går lika bra. Vilket kanske är naturligt.

F1-poliserna anser att deras språkliga praktiker kommer främst från tiden före polisutbildningen. De anser inte att deras språkliga praktiker grundar sig så mycket på det som de har lärt sig i arbetet och inte heller på det som de har lärt sig i polishögskolan (35: -2, 28: -2). Polisernas språkliga praktiker grundar sig främst på det som de lärt sig hemma, i grundskolan och i sina tidigare yrken. De berättar dock att fackord har de lärt sig i arbetet och delvis även under polisutbildningen, men annars anser de inte att polisutbildningen eller arbetet har gett dem mycket språkligt. Endast en polis framhäver att han har lärt sig mycket svenska genom sitt arbete.

Terminologin de kan ja ju säga att kommer från skolan. Lagterminologi, lagar och sånt kommer från, det hör till skolan. Men allt annat är hemifrån och sen från grundskolan. Åbo5sv

Orsaken till att nästan ingen av F1-poliserna anser att de haft språklig nytta av polishögskolan eller arbetet kan vara att majoriteten av dem har svenska som modersmål och att de har lärt sig använda både finska och svenska redan före polisutbildningen.

5.2.3 Språkval

För F1-poliserna är det viktigt att förverkliga de i lagen stadgade språkliga rättigheter som var och en har och det är helt klart för dem hur de i praktiken ska göra detta (32: +2). Det finns inga oklarheter i fråga om att både finsk- och svenskspråkiga ska få betjäning på sitt eget språk.

Det är helt klart hur det ska vara. Inga oklarheter. Öst1sv

F1-poliserna vill genom att agera både aktivt och passivt se till att de kunder som de är i kontakt med får använda sitt eget språk, finska eller svenska. De börjar aktivt diskussionen med svenskspråkiga personer på svenska (23: +3) och

anpassar sig efter kundens språkval (31: +3). Om det är kunden som börjar diskussionen fortsätter de alltid på samma språk som kunden. Det är inte svårt för dem att bestämma vilket språk de ska använda med kunder (27: -3) eftersom de strävar efter att garantera att både finsk- och svenskspråkiga får använda sitt eget språk när de uträttar sitt ärende hos dem (39: +4). Som utgångspunkt har de att börja på finska om ingenting tyder på att kunden kan vara svenskspråkig. Om de har skäl att anta att kunden har svenska som sitt språk brukar de fråga om han vill använda svenska eller finska eller så erbjuder de svenska genom att till exempel börja diskussionen med ”hyvää päivää, god dag”. Det är ganska sällan de vet kundens modersmål på förhand men om de vet det börjar de diskussionen med svenskspråkiga på svenska.

Ofta frågar jag på finska att pratar du hellre svenska eller så. Och sen byter jag om den svarar ja. Annars, liksom utgångspunkten är finska men sen om det finns nånting som tyder på att personen kanske var svenskspråkig så frågar jag och byter vi. Nog har jag säkert många gånger pratat finska med svenskspråkiga när man inte har fafa det.
Åbo1sv

För F1-poliserna är det viktigt att de använder kundens språk. De har inte behov av att tala finska eller engelska med svenskspråkiga kunder (5: -4) eftersom de både kan och vill använda svenska. De anser inte heller att det är besvärligt om svenskspråkiga kunder inte vill bli betjänade på finska (36: -4) utan betjänar gärna kunder på svenska och anser att det är de svenskspråkigas rätt att använda svenska i kontakt med polisen.

De är ju klart att jag talar svenska med en svenskspråkig kund. De är helt klart. [...] De är svenskspråkigas rätt att använda svenska i kontakt med polisen så att det är int nån besvärlighet. Jag anser de inte på någo sätt besvärligt. Åbo7sv

F1-poliserna anser inte att arbetsuppgiftens natur påverkar språkvalet (33: -1) utan låter kunden välja språket (38: +4). Polisnrättningarna har dock finska som arbetsspråk, vilket leder till att största delen av den interna kommunikationen sker på finska (se även avsnitt 3.1). Vid kundkontakter är det dock kunden som väljer språket. Fastän F1-poliserna är helt av den åsikten att de använder kundens språk gäller detta främst situationer där det inte finns omedelbar fara. I mer utmanande situationer där polisen är nära att behöva använda maktmedel utfärdar de order i första hand på finska.

Oon sitä mieltä että tuolla, jos mennään sitku tulee niin sanotusti kova keikka ja tarvii vähän ruveta käskyttään ja vähän mennään tuonne

viittä vaille voimankäytön puolelle nii kyllä se sillo ei siel ruveta että ta upp händerna tai mitään tällästä vaan kyllä se sitte käskytys ja tämmönen menee suomeksi. Väitän, että se ilmaistaan se asia sillä tavalla, että vaikka ei nyt suomea täysin osaakaan, niin kyllä sen ymmärtää mistä tässä nyt on kyse tässä hommassa. Plus myös seki että partiokaverinkin täytyy tietää mitä on käskytetty ja mitä on sanottu. Ettei se ihmettele, että mitä se nyt on tehnyt. Niin kauan kun puhutaan kiireettömistä tehtävistä missä ei oo mitään niin sanotusti välitöntä vaaraa, niin toki tehdään sen mukaan mikä on luontevin. En usko, että se on se kieli mikä siihen vaikuttaa. Siinä on enemmänki sitte tämmöset päihdeaineet jotka tekee sen, että se ei aina välttämättä mee se sanoma perille. Böle5fi

Jag är av den åsikten att i mer utmanande situationer i vilka man är nära att behöva använda fysisk kraft och utfärdar order börjar man inte säga på svenska ta upp händerna eller någonting sådant utan man utfärdar order på finska. Jag påstår att man uttrycker sig på ett sådant sätt att fast den andra inte skulle kunna perfekt finska så förstår man vad som menas. Arbetskollegan behöver också veta vad som har blivit sagt så att han inte börjar undra vad som händer. När det är tal om uppgifter som inte är brådsakande och där det inte finns omedelbar fara kan man agera enligt det som är naturligtast. Jag tror inte att det är språket som påverkar. Det är snarare sådana berusningsmedel som orsakar att man nödvändigtvis inte förstår meddelandet.

F1-poliserna anser inte att det viktigaste är att ärendet sköts så väl som möjligt utan att ta hänsyn till språk (34: -1). För F1-poliserna är det viktigt att sköta ärendet så bra som möjligt, vilket enligt deras åsikt innebär bland annat att de använder kundens språk. De gör inte skillnad mellan service och språklig service utan anser att god språklig betjäning är en del av god kundservice. De lyfter också fram att det är viktigt att kunden anser sig ha fått god betjäning men att språket inte spelar någon huvudroll.

De här går hand i hand. Förstås ska ärendet skötas väl, men ett ärende kan inte skötas väl om du inte behärskar språket. Det är inte uteslutningsmetoden. Det är fråga om människors och folks rättskydd. [...] de går hand i hand, man kan inte skilja dem åt för att om du inte behärskar språket kan du inte sköta saken väl. Punkt och slut. Öst5sv

5.2.4 Utmaningar och lösningar

För F1-poliserna är det självklart att de hjälper kollegor om dessa har problem med finskan eller svenskan (9: +4) på samma sätt som de hjälper dem i alla andra svåra situationer. Främst hjälper de både finsk- och svenskspråkiga kollegor med att översätta texter mellan finska och svenska eller genom att

kontrollera språket i en text som kollegan producerat. De hjälper kollegor också med att ta hand om de svenskspråkiga kunderna, t.ex. genom att hålla förhör på svenska.

De har med epost och sen om de kommer nån svenskspråkig så då brukar dom ta mig och be att jag håller förhöre och jag gör det som behöver göras. [...] När man kommer på morgonen till jobbet och ser att den där är svenskspråkig så tar jag den. Det är mer på det viset, det är mera sällan på det viset att någon har redan börjat en utredning och sen först märker att den här är svenskspråkig. Int kommer de så ofta, mest någo email eller samtal som måste ringas. [...] De är nu mest att jag behöver hjälp, kanske inte i översättningssyfte men om de kommer riktig svåra termer om nån advokat till exempel så måste jag fråga vad menar han med det här. [...] Då är det oftare på finska som de problemet kommer. Åbo5sv

Det är vanligare för poliserna att hjälpa andra med språket än att behöva hjälp av andra. De ber nästan aldrig om hjälp av kollegor om de har problem med svenskan eller finskan (11: -1), vilket beror på att de sällan möter språkligt utmanande situationer i sitt arbete (19: 0). Ibland kan de be om hjälp av kollegor med några enstaka fackord. Poliserna berättar att de inte alltid kan språket perfekt men att de inte blir stressade på grund av det eftersom man alltid kan få hjälp.

De har mera sällan problem med finska eller svenska fackord (4: 0, 6: -1), men anser att den finska terminologin är lättare att handskas med än den svenska, som enligt både de finsk- och svenskspråkiga F1-poliserna innehåller ”krumelurer” och fina lånord. Om de har problem med fackord gäller det oftast svensk lagterminologi eller fackord om något helt unikt brott.

Finska fackord är lättare. På svenska finns det fina krumelurer och lånord. På svenska använder man finare uttryck. Finska och svenska fackord är så olika. Åbo8sv

Fastän F1-poliserna hjälper kollegor om dessa har problem med de inhemska språken (9: +4) är det inte så vanligt för dem att erbjuda sig att tolka mellan finska och svenska i sitt arbete (26: 0). Det är vanligare för dem att sköta hela situationen än att tolka till exempel mellan en annan polis och en kund. Inte heller är det vanligt för dem att använda en professionell tolk i sitt arbete (21: -3), speciellt inte mellan finska och svenska.

Nå de blir nästan mera ganska ofta att jag tar hand om hela ärendet. Om de till exempel är ett förhör så gör jag hela förhör men också någon gång om någon bara vill prata med någon kund då så kan jag vara där och tolka. Åbo2sv

F1-poliserna använder inte ofta språkliga hjälpmedel i sitt arbete (13: -2), fastän de skulle ha möjlighet att göra det. Om de använder språkliga hjälpmedel är det oftast fråga om att kolla upp ett ord ur MOT eller någon elektronisk ordbok när de skriver en text på svenska. Andra språkliga hjälpmedel som används är Google translator och att googla fram någon pålitlig källa såsom Institutet för de inhemska språken och kolla upp ordet där. Det är inte alltid så lätt att hitta fackspråkliga polisord i vanliga ordböcker och då är det enligt F1-poliserna bra att slå upp Finlex eller datasystemet för brottsanmälningar där alla brottsbenämningar finns både på finska och på svenska.

Google gäller, via det. Vi har nog väl ordbok egentligen men jag har aldrig använt den. Det är via google och sen pålitlig källa. Alltid är det bra med det här, vad är det nu, centret för inhemska språken eller vad heter den nu, till exempel såna. Det är nog väldigt sällan. Öst1sv

F1-poliserna anser att inte endast de som kan svenska ska ta hand om svenskspråkiga kunder (37: -2) utan att alla borde i alla fall i viss mån kunna betjäna kunder på svenska. I praktiken har det dock blivit lite så att svensk-kunniga sköter kunder på svenska, vilket enligt poliserna är mindre rörigt, fastän det kan ta på ens egna krafter om man hela tiden är tvungen att hjälpa andra. F1-poliserna anser också att det är naturligt att de som kan bäst sköter ärendet och att ärendet kanske sköts noggrannare och bättre om det är sådana som förstår språket till 100 % som sköter det. Speciellt när det gäller krävande arbetsuppgifter måste det enligt dem vara så att de som kan språket sköter ärendet. Enligt F1-poliserna är det förståeligt att inte alla kan sköta sitt arbete på svenska och de hjälper gärna sina kollegor. De skulle ändå önska att alla poliser kunde sköta de vanligaste arbetsuppgifterna på svenska eller i alla fall ens försöka på svenska innan de ber om hjälp.

Kyllä mä sanoisin, että ollaan kummiski kaksikielinen maa, me ollaan valtion virkamiehiä, niin se kuuluu se ruotsinkielinen myös meidän jokaisen kollegan repertuaariin, nii mun mielestä pitäis ainaki yrittää. Totta kai jos ei homma hoidu niin totta kai sillo hoitaa se joka osaa. Jos joku sanoo apua, että hei viittiksä hoitaa, niin en rupea siihen, että koita nyt ite ensin. En mä sitä. Jokainen vois omissa mielessään miettiä, että mitä jos mä kokeilisin ite ensin. Böle5fi

Jag skulle säga att vi ändå är ett tvåspråkigt land och vi är statsanställda tjänstemän så hör det svenska språket till varje kollegas repertoar och enligt min åsikt borde man åtminstone försöka. Förstås om man inte kan sköta ärendet så förstås sköter då en som kan. Om någon säger hjälp att kan du sköta så börjar jag inte säga att försök nu själv först. Alla kunde fundera på att om de skulle först försöka själva.

Jos me ajatellaan, esimerkiksi lapsikuulustelu, jos rankimmasta päästä lähetään, niin se rankimmasta päästähän se voi olla niin, että kun sä joudut kertomaan tai kirjottamaan paperille ruotsiksi ihmisen tunteita tapahtumahetkellä, ennen tapahtumaa siis mennään niin sensitiiviselle puolelle, että sun pitää lukea sen ihmisen kehonkieltä ja kieltä niin se ei mun mielestä onnistu, ei ruotsinkieliseltä onnistu suomenkielisen kuulustelu niiltä osin, eikä päinvastoin. Öst4fi

Om vi tänker på till exempel ett barnförhör, om vi nu börjar från det tyngsta så kan det hända att du är tvungen att skriva på ett papper på svenska hur en människa kände sig före och efter det som hände. Att man går på en så sensitiv nivå att man måste läsa människans kroppsspråk och språk. Enligt min åsikt kan inte en svenskspråkig förhöra en finskspråkig eller tvärtom.

F1-poliserna upplever inte att det är utmanande för dem att sköta sina arbetsuppgifter på svenska (16: -3) och speciellt inte på finska (25: -4). Att sköta sina arbetsuppgifter på svenska är en aning svårare eftersom man inte behöver språket lika ofta. En utmanande situation kan vara att använda svenska fackord eller juridiska termer när man skriver beslut på svenska men det kan även vara utmanande att förklara ett komplicerat ärende för en kund när man behöver använda vardagsspråk och inte kan använda de bekanta fackspråkliga termerna, som man är van vid.

Jonkin monimutkaisen asian semmonen mikä on itselle ehkä haastava jopa suomeksi selittää se asia niin että asiakas ymmärtää, koska enhän mä voi, asiakkaat ei usein, jos mä luen lakitekstiä blaablaablaa, niin että tulkki kääntää sen, niin sitte ne kaikki katsoo sillee äää? mitä sä sanot, se saattaa olla haastavaa jopa suomeksi kertoa se asia kansankielellä. Öst2fi

Att förklara någon invecklad sak, som kanske redan på finska är utmanande för mig att förklara, att förklara för en kund så att kunden förstår. Jag kan ju inte, om jag läser lagtext och tolken översätter den så tittar de alla på mig och undrar vad jag sade. Det är redan på finska utmanande att berätta det på ett vardagsspråk.

Ibland kan telefonsamtal orsaka utmaningar när man inte riktigt hör vad den andra säger. Även en kombination av dialekt och talfel kan vara utmanande. Fastän poliserna ibland kan ha det lite svårt att förstå människor som talar kraftig dialekt anser de inte att lokala dialekter försvårar deras arbete (20: -2).

Ett förhör om ett komplext ämne eller förhör med ett barn på svenska kan vara utmanande för de finskspråkiga, men oftast är det de svenskspråkiga kollegorna som sköter de svåraste uppgifterna på svenska. Fastän F1-poliserna kan nämna några enstaka utmanande situationer på svenska och på finska, berättar de att de sällan möter språkligt utmanande situationer i sitt arbete (19: 0).

Ja har int upplevt att ja nånsin sku ha blivi haft nån problem med eller haft nån utmaning i nån språklig situation i arbete, nej. Åbo7sv

De anser sig inte heller hitta lösningar i arbetssituationer som är språkligt utmanande (22: 0), men detta beror på att de möter sådana situationer så sällan på de inhemska språken. De understryker att om några svårigheter uppstår på finska eller på svenska har de inga problem att reda ut situationen.

5.3 Beskrivning av faktor 2: "Jag stödjer mig på mina kollegor i arbetsuppgifter som kräver svenska"

Faktor 2 har ett egenvärde på 6,18 och förklarar 24 % av variansen i studien. Faktor 2 presenterar synpunkten hos nio polisinformanter och beskriver vilken åsikt dessa deltagare har om den egna språkliga yrkespraktiken. Alla nio poliser har finska som modersmål och ingen anser sig vara tvåspråkig. I genomsnitt har de jobbat över 15 år som polis. Sju av poliserna hör till manskapet medan två hör till underbefälet. Som arbetsuppgifter har majoriteten övervaknings- och alarmverksamhet eller brottsutredning. En del av poliserna som placerar sig på faktor 2 (i fortsättningen F2-poliserna) har arbetsuppgifter som innehåller tillståndsförvaltning, förebyggande polisverksamhet samt dokumentadministration. Två av poliserna arbetar vid polisnärheten i Egentliga Finland, fem vid polisnärheten i Helsingfors och två vid de österbottniska polisnärheterna.

5.3.1 Möten med svenskan och svenskspråkiga

F2-poliserna använder inte gärna svenska i sitt arbete (17: -4), men detta betyder inte att de skulle vara motvilliga att använda svenska. Orsaken till att de inte gärna använder svenska är att de inte anser sig kunna språket tillräckligt bra. De ser användningen av svenska som en skyldighet, som ett måste, och anger även att det definitivt inte är naturligt för dem att använda svenska (3: -3). Detta beror på att det är så länge sen de lärt sig språket och på det att de inte är vana vid att använda svenska.

Eikä tietenkään tunnu luonnolliselta käyttää ruotsia vaan pakolliselta. Böle6fi

Och det känns förstås inte naturligt att använda svenska utan det känns tvångsmässigt.

Toikin on vähä semmonen, no sitähan on pakko käyttää enkä mä nyt sano, että käytän mielelläni, mutta ei se oo mitenkään vastenmielistäkään. Se on osa tätä työtä ja se kuuluu täällä [namnet på en ort] seudulla tähän systeemiin, niin ei voi sanoa, että mielelläni, tai että epämiellyttävää. Sitä käytetään sen mitä tarvitsee. Öst3fi

Den här är också lite så där. Nå, man måste ju använda det. Jag säger inte att jag skulle använda det gärna, men inte är det heller motbjudande. Det är en del av arbetet och hör till jobbet på denna ort. Så jag kan inte säga att gärna, eller ogärna. Man använder språket så mycket som man behöver använda.

F2-poliserna anger att det inte är så vanligt för dem att möta svenskspråkiga i arbetet (1: -1). En del av dem (6 st.) berättar att de möter svenskspråkiga nästan dagligen medan en del (3 st.) aldrig möter svenskspråkiga i sitt arbete. Gemensamt för dem alla är att de inte möter svenskspråkiga som kräver service på sitt eget språk.

Kyllä niitä [svenskspråkiga] jos tuolla kentälläki liikkuu, niin ei ny ihan joka työvuoro, mut tosi usein. Ne puhuu tosi sujuvasti suomea, että ei mitään ongelmaa, näkee vaan ajokortista tai rekisteriotteesta, että on ruotsin kielellä kaikki ja monta kertaa ihmetteleeki, että se puhuu täysin sujuvaa suomee. Ei olis tiennykkää, jos ei olis jostain nähnyt, että on äidinkieli ruotsi. Ku nimestä ei pysty pääättelemään, voi olla ihan kuinka päin vaan. [...] Kyllä niitä ruotsinkielisiä, niinku sanoin tulee viikottain, mutta ne osaa sitte suomea. Ei oo ongelma. Åbo4fi

Man möter inte svenskspråkiga under varje arbetsskift men mycket ofta ändå. De talar så flytande finska, att det inte är något problem. Man ser bara i körkortet eller registerutdraget att allt är på svenska och ofta undrar man då den talar så flytande finska. Man skulle inte ha vetat om man inte hade sett att modersmålet var svenska. Av namnet kan man inte dra slutsatser. Man möter svenskspråkiga varje vecka men de talar finska. Det är inte något problem.

F2-poliserna brukar inte diskutera på svenska med kollegor (18: -1) utan använder hellre finska. Ibland kan de på skoj tala svenska med en svenskspråkig kollega men oftast sker den interna kommunikationen, både den officiella och den inofficiella, på finska.

Juttelen kollegojen kanssa, mulla on itse asiassa yks hyvä kollega, joka on ruotsinkielinen ja ihan piloillaan saatan sille heittää joskus jotain ruotsiksi, mutta ei muuten. Böle3fi

Jag diskuterar med kollegor. Jag har faktiskt en kollega som är svenskspråkig och ibland skojar jag med honom och säger någonting på svenska, men inte annars.

Enligt F2-poliserna är det viktigaste inte vilket språk de använder utan att ärendet sköts väl (34: +4). Det viktigaste är helheten: att både polisen och kunden är nöjda. Hur eller på vilket språk slutresultatet nås är inte viktigt. F2-poliserna bryr sig inte om vilket språk de använder, eller om de alls använder något språk, bara de får ärendet skött. Språket spelar inte huvudrollen i deras handling så länge som alla parter är nöjda med slutresultatet.

Mun mielestä se ajatus, että lopputulos on hyvä. Ne keinot millä siihen hyvään lopputulokseen sitten päästään, puhutaan me sitte suomea tai ruotsia, tai suomea ja ruotsia sekaisi tai mitä kieltä tahansa jos kielistä puhutaan, niin mulle on ainaki ihan sama. Pääasia, että molemmat osapuolet on tyytyväisiä lopputulokseen. Böle2fi

Enligt mig den tanken att slutresultatet är bra. De medel som man använder för att nå ett bra slutresultat, vi talar om finska eller svenska, eller på både finska och svenska, eller på vilket språk som helst, eller om vi nu talar om språk så spelar inte någon roll för mig. Huvudsaken är att båda parterna är nöjda med slutresultatet.

F2-poliserna anser att de som kan svenska får ta hand om svenskspråkiga kunder (37: +3) och också i praktiken blir det så att de gärna låter de svenskspråkiga kollegorna ta hand om svenskspråkiga kunder. De svenska arbetsuppgifterna styrs till de svenskkunniga kollegorna ganska automatiskt och således är det inte så ofta poliserna behöver använda svenska med kunder.

On meillä ehkä sillee, että jos on meidän ennaltaestävässä toiminnassa, jos tulee jostain ruotsinkielisestä koulusta, ylä-asteelta tai lukiosta joku pyyntö, että ollu vaikka joku huumeongelma, tai voitko tulla puhumaan. Vaikka tää päiväkotivierailu niin yleensä pyritään heittäen sinne semmonen henkilö joka puhuu ruotsia. Yleensä nuo suomenruotsalaiset, jotka puhuu ruotsia äidinkielenä niin ottaa kopin niistä. Böle2fi

Vi har det kanske lite så här i förebyggande verksamhet att om man får begäran från en svenskspråkig skola, från högstadiet eller gymnasiet, att de har till exempel haft drogproblem, eller att kan du komma och tala. Eller det här dagisbesöket. Ofta försöker vi skicka dit en som talar svenska. Ofta tar finlandssvenskar som talar svenska som sitt modersmål hand om sådana här.

F2-poliserna brukar läsa texter som gäller deras arbete (14: -3) och skriva arbetsrelaterade texter (15: +4) främst på finska, vilket är bekvämare för dem. De skulle ha möjlighet att läsa arbetsrelaterade texter på svenska eftersom till exempel alla texter från Polisstyrelsen kommer både på finska och på svenska. F2-poliserna brukar dock aldrig läsa dessa svenska texter. Fastän de skriver

arbetsrelaterade texter främst på finska behöver de ibland skriva korta texter såsom böter och e-postmeddelanden även på svenska.

5.3.2 Språkkompetens

F2-poliserna kan inte uttrycka sig på båda de inhemska språken i känsliga situationer (8: -3). På finska kan de det, men inte på svenska. Det är inte lätt för dem att byta mellan finska och svenska (7: -2) främst eftersom de inte kan svenska så bra. De kan variera sitt språkbruk på finska i arbetet enligt situation (10: +2) och kan välja om de använder vardagsspråk eller fackspråk. På svenska kan de inte göra detsamma (12: -2) eftersom det redan är svårt för dem att överhuvudtaget använda svenska.

Ei hirveetä repertuaaria ei sinällään ruotsinkielessä ole. Semmosta perus yksinkertasta selkeetä ruotsia. Böle4fi

Jag har inte en stor repertoar på svenska. Sådan enkel och klar svenska.

Det är inte naturligt för dem att delta i telefonsamtal på svenska (24: -4), fastän de ibland behöver tala svenska i telefon. Enligt dem är det alltid lättare att diskutera ansikte mot ansikte än per telefon.

Ite lähtökohtaisesti oli kieli mikä hyvänsä, niin aina puhelimessa asia on vaikeampi hoitaa. Se että sä oot fyysisesti samassa tilassa, niin voit ottaa kädet peliin tai tarvittaessa piirtää ruutupaperille. Ehdottomasti puhelimitse on haastavampaa. Böle2fi

Jag tycker att oberoende av språket så är det svårare att sköta ärendet via telefon. Om man är fysiskt i samma rum kan man använda sina händer eller vid behov rita på ett rutigt papper. Definitivt är det svårare via telefon.

Kvaliteten på servicen som F2-poliserna erbjuder är inte lika god på båda de inhemska språken (40: -3). Kvaliteten på den finska servicen är högre vilket beror på att poliserna har finska som modersmål och på att de inte kan svenska så bra. Att kvaliteten på servicen på båda språken inte är lika god betyder dock inte att F2-poliserna inte skulle vara lika vänliga mot svenskspråkiga kunder eller att ärendet inte skulle kunna skötas på svenska.

Kyllähän se suomeksi on parempaa. Tai no mitä tarkotetaan, sisältöä. Yhtä ystävällinen tietysti on kaikille, mutta tavallaan se kielitaito tuo ne pienet vajaukset siellä. Böle4fi

Det är visst bättre på finska. Eller vad som menas, innehållet. Lika vänlig är man förstås mot alla, men på ett sätt orsakar språkkompetensen de små bristerna där.

5.3.3 Språkval

Det är inte svårt för F2-poliserna att bestämma vilket språk de ska använda med kunder (27: -2) eftersom de föredrar att använda sitt modersmål, finska. Poliserna brukar börja diskussionen med kunderna på finska eftersom det är omöjligt att veta på förhand vilket språk kunden vill använda. Det är inte ofta som de poliser som arbetar på fältet vet kundens språk på förhand, men de poliser som har brottsutredning som arbetsuppgift kan kolla kundens modersmål i förväg. Således kan F2-poliserna möta svenskspråkiga kunder på fältet medan det vid t.ex. brottsutredning är polisernas svenskunniga kollegor som sköter t.ex. förhör.

F2-poliserna anser att det som de har lärt sig i arbetet (35: 0) har påverkat deras språkliga praktiker mer än det som de har lärt sig under polisutbildningen (28: -1). Poliserna anser att deras eget intresse för svenskan och språkanvändning på fritiden har påverkat deras språkliga praktiker i svenska mest. Det som de har lärt sig under polisutbildningen och i arbetet är främst fackord. Orsaken till att F2-poliserna anser att polisutbildningen nästan inte alls har påverkat den språkliga yrkespraktiken är att det är så länge sedan de utexaminerats från skolan att de inte längre kommer ihåg alla ord som de lärt sig.

F2-poliserna anser att arbetsuppgiftens natur i någon mån påverkar språkvalet (33: 0). I situationer som är utmanande börjar de inte erbjuda olika språk utan väljer först det språk som är mest bekvämt för dem själva. Till exempel i svårare arbetsuppgifter såsom att föra fram dödsbud är det lättare att välja de rätta orden på modersmålet finska. F2-poliserna anser att det i lättare arbetsuppgifter, till exempel när man visar vägen, också är lättare att använda svenska.

Ainakin omalta kohdalta jos tietää, että joku asia on jo suomeksiki haastava, vaikka kielellisesti tai ajatuksen tasolla tai muuten niin kyl mä ainaki oon sen verran mukavuudenhaluinen, niin kyllä lähdän yrittämään sen itelle mukavimman vaihtoehdon kautta. Puhumatakaan sitte siitä että kuitenkin toi munki työ, vaikka se ei oo keikan ajoa, niin siltiki samalla tavalla tavalline ihmine ei tiedä kadulla, että ollaan lähipoliisitaustaisia, niin samalla tavalla voi tulla tilanne, että joudutaan vaikka käyttää ampuma-asetta. Varsinki stressaavissa tilanteissa sitä suuremmalla syyllä haluaa käyttää sitä vahvinta kieltä. Böle2fi

Om jag vet att något ärende är redan svårt att sköta på finska, känns språkligt eller mentalt svårt så är jag så bekväm att jag försöker via det alternativ som är det bekvämaste för mig. Fast mitt arbete inte innehåller alarmverksamhet kan inte en vanlig människa på gatan veta att vi är närpoliser, så på samma sätt kan vi möta situationer där vi måste använda skjutvapnet. Speciellt i stressande situationer vill man gärna använda sitt starkaste språk.

Fastän poliserna anser att det är lite besvärligt om svenskspråkiga kunder inte vill bli betjänade på finska (36: +1) strävar de ändå efter att garantera att både finsk- och svenskspråkiga får använda sitt språk när de uträttar sitt ärende hos dem (39: +1). De anser att det är besvärligt om svenskspråkiga inte vill bli betjänade på finska eftersom de då måste kalla in en annan polis som kan svenska bättre, vilket tar tid. Att finskspråkiga får använda finska när de uträttar sitt ärende hos poliserna är självklart. När det gäller att garantera att svenskspråkiga får använda svenska strävar poliserna efter att använda språket om det gäller enkla ärenden som de klarar av på svenska eller kallar in en kollega som kan svenska. De kan också föreslå för kunden att de byter till finska eller att kunden talar svenska medan polisen själv använder finska.

F2-poliserna anpassar sig efter kundens språkval (31: +2) och anser att det är kunden som väljer språket när han uträttar sitt ärende med dem (38: 0). Poliserna kan dock föreslå för kunden att saken går snabbare och lättare framåt om de använder finska eller engelska, men i sista hand är det kunden som väljer språket. Om kunden väljer att använda ett annat språk fastän polisen börjar på finska eller sakligt föreslår finska, brukar poliserna försöka på kundens språk eller kalla in en språkkunnig kollega.

Mä aina sanon ihmisille että te ootte ruotsinkielinen ja teillä on mahdollisuus saada ruotsinkieleksi tää palvelu, mutta siinä menee tunnin verran, kun joudun siitä sakkokaavakkeesta hakemaan kaikki ruotsinkielellä. Siell lukee kyllä kaikki ruotsiks. Mut sitte mä sanon, että jos ymmärrätte sen verran suomea, niin se on kymmenen minuuttia. [...] Kentäl se on hiukan pääpiirteisempää se toiminta, kun siellä ei tehdä mitään kauheen isoja päätöksiä, kirjataan vaan asiat ylös ja ne tulee tänne tutkintaan sitte. Åbo4fi

Jag säger alltid till människor att ni är svenskspråkig och ni har möjlighet att få servicen på svenska, men det tar en timme när jag måste leta efter allt på svenska i bötesformuläret. I det står allt på svenska. Men sen säger jag att om ni förstår så pass mycket finska så tar det tio minuter. [...] På fältet är verksamheten lite mer överskådlig, man gör inte så stora beslut utan skriver ner saker och de kommer hit till utredningen då.

F2-poliserna anger sig hellre tala finska eller engelska med en svenskspråkig kund än svenska (5: +2), fastän en del av dem inte accepterar att engelska används med svenskspråkiga kunder.

Kyll en mä en sitä koskaa itelle hyväksynty tai ymmärtäny miks mun pitäis ruotsinkielisen kanssa puhua englantia. Mun mielestä kuulostaa ihan tyhmältä. Ainaki voi yrittää. Jos vastapuoli tekee aloitteen, että

puhuu englantia, niin okei voin puhua englantia tai ihan mitä vaan.
Böle2fi

Jag har aldrig accepterat eller förstått varför jag borde tala engelska med svenskspråkiga. Jag tycker det låter helt dumt. Åtminstone kan man försöka. Om motparten tar initiativ och talar engelska så okej jag kan tala engelska eller vad som helst.

5.3.4 Utmaningar och lösningar

För F2-poliserna är det betydligt lättare att sköta arbetet på finska än på svenska. De har nästan aldrig problem med finska fackord (4: +4) medan de har problem med svenska fackord (6: -2). Poliserna berättar att de svenska fackord som de behöver i arbetet, t.ex. i förhör, är så svåra och behövs så sällan att de har problem med dem.

Mä oon talousrikostutkinnas. [...] Ammattisanasto on niin vaativaa et. Meillä on yks suomenruotsalainen [...] mutta hänelläkin on välil vaikeuksii löytää niitä ja. On hankalaa löytää niitä vakiintuneita ilmasui mitä me käytetään suomeks miten ne muutetaan ruotsin kieleen, kun ei tietenkään voi suoraa kääntää. Åbo3fi

Jag är i utredning av ekonomiska brott. [...] Fackterminologi är så krävande att. Vi har en finlandssvensk [...] men även han har ibland svårt att hitta dem. Har svårt att hitta de fasta uttryck som vi använder på finska hur de översätts till svenska, när man inte kan översätta direkt.

Det är inte alls utmanande för F2-poliserna att sköta sitt arbete på finska (25: -4), speciellt inte på grund av språket, eftersom de har finska som modersmål. Poliserna anser att det däremot är utmanande att sköta arbetsuppgifter på svenska (16: +3), speciellt om de inte kan få någon annan att sköta situationen i stället. De berättar också att det vore utmanande att sköta arbetet på svenska om de borde ta emot svenska arbetsuppgifter. I deras arbete kan de dock stödja sig på språkkunniga kollegor. Fastän det är utmanande för F2-poliserna att sköta arbetet på svenska är de vana vid att hitta lösningar i arbetssituationer som är språkligt utmanande (22: +3). De berättar att det hör till polisens arbete att lösa problem och att de således kan klara sig också i språkligt utmanande situationer. I utmanande situationer kan de kalla in en språkkunnig kollega, använda kroppsspråk, ringa till kundens språkkunniga kamrat eller göra nästan vad som helst för att lösa situationen. F2-poliserna möter dock sällan språkligt utmanande situationer i sitt arbete (19: +1). Fastän de inte kan svenska speciellt väl, behöver de inte heller kunna språket eftersom situationer som kräver kompetens i svenska är sällsynta.

Tietenkin aika harvoin törmää haastaviin tehtäviin. Työtehtävät ei oo haastavia ruotsiksi, koska mun ei tarvi tavallaan ottaa niitä vastaan. Ei oo vastuuta niistä. Öst6fi

Förstås är det ganska sällan man möter utmanande uppgifter. Uppgifterna är inte utmanande på svenska eftersom jag inte behöver ta emot dem. Jag har inte ansvar för dem.

F2-poliserna har möjlighet att använda olika språkliga hjälpmedel i sitt arbete, men de brukar inte göra det, speciellt inte på svenska (13: 0), vilket beror på att de ganska sällan behöver använda svenska. Som hjälpmedel kan ibland användas kollegor, MOT och andra elektroniska ordböcker, polisens och ministeriernas svenska webbsidor, gammalt material, Google translator och språktolkhäfte. Om de använder språkliga hjälpmedel gäller det främst när de läser eller skriver texter på svenska. För att kunna erbjuda service på svenska stödjer sig F2-poliserna på ordböcker när det gäller skriftliga kontakter och på kollegor när det gäller muntlig betjäning.

F2-poliserna ber om hjälp av arbetskamrater om de har problem med finskan eller svenskan (11: +3). Det är lätt för dem att be om hjälp med svenskan eftersom det finns kollegor som kan språket bra. F2-poliserna kan be om hjälp till exempel med enstaka svenska ord, med att förhöra en svenskspråkig kund eller be att den svenskspråkiga kollegan tar hand om hela arbetsuppgiften. Ofta hjälper de svenskspråkiga arbetskamraterna dem automatiskt utan att de ens behöver be om hjälp. Med finskan behöver de inte hjälp. De hjälper kollegor som har problem med finskan eller svenskan (9: +1) men detta är inte lika vanligt som det är att be om hjälp själv (11: +3). F2-poliserna hjälper sina kollegor både med finskan och med svenskan, och speciellt när det gäller skrivna texter. Om kollegan inte alls kan svenska har de för vana att ta hand om hela situationen eller att förklara för kollegan vad som har blivit sagt.

Tavallaan se, että meillä on se ruotsinkielinen kaveri ryhmässä, jos hänelle tulee suomenkielinen asiakas, niin kyllä mä poimin pois sen sieltä. Koska vaikka hän osaa ok suomea, mutta kun hän kirjottaa kuulustelua suomeksi niin se on niinkun Ville 5v. Sitä ei voi antaa mihinkään luettavaksi. Öst6fi

På sätt och vis det att vi har den svenskspråkiga kollegan i gruppen, om en finskspråkig kund kommer till honom så plockar jag bort den kunden. Eftersom fast han kan ok finska, men när han skriver ett förhör på finska är det typ Ville 5 år. Man kan inte ge den vidare för någon att läsa.

Lokala dialekter försvårar inte F2-polisernas arbete i någon högre grad (20: 0) fastän de anser att svenskans dialekter är svåra. Dialekter försvårar inte deras arbete eftersom de så sällan möter dem. De som ibland kommer i kontakt med

dialekter har dock svårt att förstå dem och anger att det är mycket lättare att förstå både skriftspråk och sverigesvenska.

Täytyy sanoa, että suunnattomia vaikeuksia suomenruotsalaisten kanssa aika ajoin, siis ihan järkyttäviä, tuntuu että sillo kun käytiin pari viikkoa sitten päiväkodissa niin tuntu siltä, että en ymmärrä yhtään mitää mitä nää puhuu, en yhtään mitää. Jotenki tulee semmonen fiilis, että jäätyy ite ihan täysin jossain jutussa kun ei vaan tajuu. [...] Näiden suomenruotsalaisten kanssa on jossain määrin ehkä pikkusen kujalla. Böle2fi

Jag måste säga att tidvis har jag enorma svårigheter med finlandssvenskar, alltså helt uppskakande, känns att när vi för två veckor sedan besökte ett dagis så kändes det som om jag inte förstår någonting av det de säger, absolut ingenting. Får bara en sådan känsla att man läser sig helt i någon sak när man inte förstår. [...] Med de här finlandssvenskarna är man i någon mån lite vilse.

Fastän F2-poliserna ibland använder en professionell tolk i arbetet (21: +1) använder de aldrig tolk mellan finska och svenska eftersom de har kollegor som kan sköta situationen på svenska, till exempel förhöra på svenska. De erbjuder sig inte att tolka mellan finska och svenska i sitt arbete (26: -2), fastän de annars kan hjälpa sina kollegor med språk (9: +1) till exempel genom att referera för kollegan vad som har blivit sagt.

En mitään tulkkipalveluja tarjoa suomen ja ruotsin kielen välillä. [...] On joo kyllä mulla on kollega jonka kanssa koko ajan ajelen, joka ei puhu ruotsia oikeestaan ollenkaan. Kyllä mä oon siinä joutunut mutta en mä. Ne on ollut aika lyhyitä ne keskustelut, ettei siinä varsinaista tulkkaamista oo ollut, mutta vähän selventänyt että mistä puhutaan. [...] No joo ruotsinkieleen en kyllä käytä koskaan ammattitulkkia, että kyllä ne on sitten Balkanin kieliä tai arabian kieltä tai mitä on näitä turvapaikanhakijoita, niin siihen tietysti joutuu käyttämään tulkkipalveluja, mutta ei ruotsin ja suomenkielen välillä. [...] Suomen ja ruotsin välillä en oo ikinä käyttänyt mitään tulkkia. Öst3fi

Jag bjuder inte några tolkningstjänster mellan finska och svenska. [...] Jag har en kollega med vilken jag alltid kör och som egentligen inte alls talar svenska. Där har jag blivit tvungen men inte jag. De har varit ganska korta de diskussionerna, det har inte egentligen varit tolkning utan jag har lite förtydligat att vad vi talar om. [...] Nå jåå i svenska använder jag inte en professionell tolk att det är främst i de språk som talas på Balkan eller i arabiska eller vad de här asylsökande nu är, så då är man tvungen att använda tolkningstjänster, men inte mellan svenska och finska. [...] Mellan finska och svenska har jag inte använt någon tolk.

5.3.5 Språkliga rättigheter

F2-poliserna vet vilka krav lagen ställer på deras språkliga beteende, men detta hindrar dem inte att agera på ett annat sätt. Fastän det är klart för poliserna hur de i praktiken borde förverkliga de i lagen stadgade språkliga rättigheterna (32: +2) och fastän de anger sig veta att både finsk- och svenskspråkiga ska få service på sitt eget språk berättar de att de inte använder sig av både finska och svenska med kunder (2: -1) och att de inte börjar diskussionen med en svenskspråkig person på svenska (23: -1). De berättar att de förstås använder finska med finskspråkiga kunder och att de ibland är tvungna att använda även svenska med svenskspråkiga kunder.

Joo kyllä mä tavallaan tiedän ton kuulustelupolitiikan ja pitäähän sitä palvelua pystyvä antaan sillä omalla äidinkielellä ja tietenkin, että ne oikeudet toteutuu, että pystyy selittämään, että mitä oikeuksia sillä epäilyllä kenties on. [...] No tietenkin sitä suomea, mutta kyllähän sitä joutuu, niin asiakkaita tulee ruotsinkielisiä asiakkaita, niitten kanssa joutuu käyttämään sitten. Öst6fi

Ja, på sätt och vis vet jag den där förhörspolitiken att man måste kunna ge betjäning på det egna modersmålet och förstås att rättigheterna förverkligas, att man kan förklara, att vilka rättigheter den misstänkta kanske har. [...] Nå förstås finska, men man är tvungen, så kunderna kommer svenskspråkiga kunder, med dem måste man använda det då.

Om de vet att kunden är svenskspråkig kan de ändå börja diskussionen på finska. De berättar att om de skulle börja på svenska skulle kunden svara så snabbt på svenska att de inte skulle förstå. F2-poliserna brukar förklara för svenskspråkiga kunder att kunden har möjlighet att få betjäning på svenska men att det tar mycket längre tid än på finska eller att de måste kalla in en annan polis. Nästan alltid väljer svenskspråkiga kunder att använda finska med poliserna.

Fastän F2-poliserna inte är så aktiva i att förverkliga de i lagen stadgade språkliga rättigheterna har de inte en negativ attityd till svenskan eller svenskspråkiga. Fastän de har lite svårt att ta ställning till påståendet anger de att de förhåller sig till svenskspråkiga kunder på samma sätt som andra poliser på polisstationen (29: 0). F2-poliserna tycker inte om finskkunniga kunder som vill försvåra deras arbete genom att använda ett språk som de inte kan, svenska. Poliserna vill inte ge språket en huvudroll utan vill sköta sitt arbete på en hög nivå, oavsett vilket språk som används. Det spelar ingen roll vilket språk kunden talar eller vem han är, alla kunder bemöts på ett likvärdigt sätt. F2-poliserna berättar att det är deras tjänstemannaansvar att förhålla sig likadant till alla kunder fastän de inte kan använda kundens språk till 100 %.

Sekin on oikeestaan virkamiesvelvollisuus, vois sanoa. Se on ihan sama minkälainen se asiakas on tai kuka se on tai mitä kieltä hän puhuu, minkä värinen tai näkönen tai muuta on. Kaikkiin pitää suhtautua samalla lailla ja antaa samantasoista palvelua. Ne jotka eivät niin tee eivät ehkä ole joko oikeassa ammatissa tai ymmärtäneet sitä. Sehän koskee kaikkia virkamiehiä. Oli sitten valtiolla tai kunnalla tai missä tahansa. Ei saisi vaikuttaa. Böle6fi

Det är egentligen en tjänstemannaskyddighet, kan man säga. Det spelar ingen roll hurdan kunden är eller vem han är eller vilket språk han talar, av vilken färg han är eller hur han ser ut eller annat. Man måste förhålla sig till alla på samma sätt och ge betjäning av samma kvalitet. De som inte gör så är kanske inte i rätt yrke eller har inte förstått det. Det här gäller ju alla tjänstemän. Om man så arbetar vid staten eller kommunen eller var som helst. Borde inte påverka.

5.4 Diskussion

I en Q-metodologisk undersökning är man inte intresserad av att samla in så många deltagare som möjligt eller av att generalisera resultatet av analysen till en större grupp individer utan man har generellt som syfte att hitta olika synpunkter samt att förstå, förklara och jämföra dessa synpunkter. (Watts & Stenner 2012: 72) Målet är alltså inte att kunna säga hur stor andel av deltagarna som är av någon åsikt utan att hitta alla de synpunkter som de har. Med hjälp av faktoranalys har jag tittat på samband mellan Q-sorteringarna och utifrån analys av observerade variabler (Q-sorteringar) upptäckt två latenta variabler som kallas för faktorer. Den ena (F1) är lik den bild av språkpolicy som man får med hjälp av de fastställda normerna, medan den andra (F2) är delvis inkongruent med det som officiellt önskas av poliserna. Dessa två faktorer har presenterats i avsnitt 5.2 och 5.3. Faktorerna presenterar två olika åsikter om de språkliga yrkespraktikerna, dvs. de presenterar två olika sätt att göra och tänka.

Flera forskare uppfattar praktiker som rutinerade kroppsliga handlingar (Halkier & Jensen 2008: 57, Nicolini 2013: 4, Reckwitz 2002: 251). Händelser som inträffar endast mycket sällan kan inte ses som praktiker eftersom praktik är ett rutinerat sätt att handla (Reckwitz 2002: 250). För F1-poliserna är det en rutin att möta svenskspråkiga i sitt arbete, medan det inte är rutinmässigt för F2-poliserna. Detsamma gäller för användning av svenska. När det gäller att hitta lösningar i arbetssituationer som är språkligt utmanande är F2-poliserna mer vana att göra detta än F1-poliserna, vilket beror på att F1-poliserna så sällan möter sådana situationer som skulle vara språkligt utmanande för dem. För F1-poliserna är det en rutinerad handling att sköta arbetsuppgifterna på svenska, medan detta är mer utmanande för F2-poliserna.

Habitus består och är resultat av kompetens som individen har skaffat (Broady 1991: 225) och språkkompetens påverkar hur språkpraktiken formas (Appelgren 1998, Bourdieu & Wacquant 1995, Hillier & Rooksby 2008, Langelotz 2014, Nicolini 2007). Därför är språkkompetens viktig när språkliga praktiker förklaras. De tydligaste skillnaderna i polisernas språkliga praktiker kommer fram i språkkompetens. För F1-poliserna känns det naturligt att använda svenska i arbetet, medan det inte alls är naturligt för F2-poliserna. Det är lätt för F1-poliserna att växla mellan de inhemska språken, medan det inte är lätt för F2-poliserna. F1-poliserna kan uttrycka sig på finska och på svenska även i känsliga situationer, medan F2-poliserna inte anser sig kunna göra det. F1-poliserna anser också att de kan variera sitt språkbruk på svenska enligt situation, medan F2-poliserna inte anser sig kunna göra det. När det gäller att delta i telefonsamtal på svenska är detta mycket mer naturligt för F1-poliserna än för F2-poliserna. F2-poliserna värderar sin språkkompetens i finska en aning högre än F1-poliserna.

Mängden och typen kapital som en individ besitter definierar vilken position han har på ett fält (Appelgren 1998: 15, Bourdieu & Wacquant 1995: 126) och människor förstärker de egenskaper som är viktiga i dessa fält, och samtidigt ändras deras position på fältet (Bourdieu & Wacquant 1995: 131). När det gäller språkkompetens har F1-poliserna mer kapital än F2-poliserna. Detta kommer också fram när man betraktar deras positioner på fältet eftersom F1-poliserna har högre tjänsteställningar än F2-poliserna. F2-poliserna har dock längre poliskarriärer än F1-poliserna, vilket är motstridigt mot tanken på att kompetens utvecklas genom att man deltar i praktiker (se Lindberg & Rantatalo 2014). När man däremot betraktar hur mycket poliserna berättar att de använder sig av de inhemska språken blir det tydligt att F1-poliserna är mer vana vid att använda det svenska språket och besitter således mer specialkapital som uppskattas i yrket, speciellt i högre tjänsteställningar.

Kompetens i ett språk sätter gränserna för språkval (Spolsky 2009: 5–6). När det gäller polisens språkval finns det också tydliga skillnader mellan de två faktorerna. F1-poliserna börjar diskussionen med svenskspråkiga personer på svenska, medan F2-poliserna inte gör det. De anser också att det är lite besvärligt om svenskspråkiga kunder inte vill bli betjänade på finska. Antagligen beror detta på F2-polisernas otillräckliga kompetens i svenska. F1-poliserna kan använda både finska och svenska i sitt arbete men F2-poliserna upplever det som utmanande att sköta sitt arbete på svenska, vilket ger anledning att granska språkliga utmaningar i anknytning till tvåspråkighet och användning av två språk (se kapitel 7).

De flesta praktikteoretiker är eniga om att praktiker är materiellt medierade, dvs. att praktiker medieras genom artefakter och objekt (Nicolini 2007: 893, Schatzki 2002). I sitt arbete kan poliser använda olika språkliga hjälpmedel för att underlätta arbetet. Polisinformanterna brukar dock inte använda språkliga hjälpmedel i sitt arbete. De har ändå tillgång till olika hjälpmedel som de kunde använda vid behov. Dessa hjälpmedel är enligt dem elektroniska ordböcker, Google translator, Finlex, olika svenska webbsidor och språktolkhäfte. Även kollegor nämns som språkliga hjälpmedel. F2-poliserna anlitar sina kollegor om de har problem med svenskan men F1-poliserna brukar inte göra det. Däremot hjälper F1-poliserna ofta kollegor som har problem med finskan eller svenskan, medan F2-poliserna inte gör det ofta.

Enligt Spolskys (2009: 5) teori om språkpolicy antar man att språkliga praktiker, språkideologi och språkplanering hjälper till att förklara språkval. De val som talaren gör är påverkade av de konventionella regler som medlemmarna av samfundet lär sig när de växer upp. Den externa kontexten och individens interna regler samt språkkompetens bestämmer vilka valmöjligheter individen har i en situation. (Spolsky 2004: 4, 9) På basis av jämförelsen mellan faktorerna kan det antas att man föredrar att alla poliser förhåller sig till sin språkliga praktik på samma sätt som F1-poliserna. Deras språkliga yrkespraktiker är mer kongruenta med språklagstiftningen än F2-polisernas, men det kan inte heller påstås att F2-polisernas sätt att utföra sitt arbete skulle vara lagstridigt. F1-polisernas språkliga yrkespraktiker liknar de fastställda normerna mer än F2-polisernas. F2-polisernas praktiker är också påverkade av de fastställda normerna, vilka de dock också ifrågasätter. F2-polisernas yrkespraktiker är således även styrda av sociala normer. (Jfr Vik & Pilke 2017: 114.) I beskrivningen av faktor 2 har språkliga rättigheter fått ett eget avsnitt (se 5.3.5), medan F1-polisernas syn på kundbetjäning har inkluderats i de övriga underavsnitten. Detta beror på att F1-polisernas kundbetjäningsspraktiker liknar de fastställda normerna och väcker således inte lika mycket uppmärksamhet som F2-polisernas praktiker. F2-polisernas syn på språkliga rättigheter är däremot inte helt kongruent med de fastställda normerna och behöver uppmärksammas.

Det finns inga stora skillnader i hur F1- och F2-poliserna anser att deras språkliga yrkespraktiker har skapats. F1-poliserna anser inte att deras språkliga praktiker grundar sig så mycket på det som de har lärt sig i arbetet och inte heller på det som de har lärt sig i polishögskolan. F2-poliserna anser att det som de har lärt sig i arbetet har påverkat deras språkliga praktiker mer än det som de har lärt sig under polisutbildningen, men att deras eget intresse för svenskan och språkanvändning på fritiden har påverkat deras språkliga praktiker i svenska mest. I kontrast till mitt resultat visar Dahls (2011: 59) rapport om tvåspråkighet

i statens regionförvaltning att arbetsplatsen är en viktig miljö för inläring av det andra inhemska språket. Poliserna framhäver att deras språkliga praktiker kommer främst från tiden före polisutbildningen och bland annat Broady (1991: 225) lyfter fram att det tidigare livet styr individernas praktiker. Eftersom poliserna anser att deras språkliga praktiker kommer från tiden före polis-karriären kan det antas att deras praktiker är förhållandevis varaktiga. Både F1- och F2-poliserna framhäver att de främst har lärt sig fackord och lagterminologi i polis-skolan men att skolan inte annars har gett dem mycket språkligt.

Eftersom det idag ändå krävs i flera organisationer och yrken att arbetstagarna fortsätter att lära sig och samtidigt omskapa sina praktiker (se Knorr-Cetina 2001) kan resultatet av dessa två påståenden, som gäller tillblivelse av praktiker, i någon mån ifrågasättas. Det är möjligt att alla deltagare inte har förstått att språkliga yrkespraktiker främst syftar på professionell språkanvändning utan har tänkt endast på språkkompetens. Detta är förstås inte helt fel eftersom den habitus som de har skaffat tidigare i livet och som påverkar deras praktiker är resultat bland annat av språkkompetens. Det kan även ha varit svårt för dem att tolka vad som menas med praktik och praxis, vilket också kom fram i en del av intervjuerna. Det bör även noteras här att i Q-setet och i intervjuerna användes ordet *praxis*, medan jag i min avhandling använder ordet *praktik*. I diskussioner med intervjudeltagarna definierades 'praxis' på samma sätt som 'praktik' i min avhandling, dvs. att det innebär språkanvändning, vad informanterna gör i sitt arbete och hur de gör det som de gör. Deltagarna har förhållandevis olikartade berättelser om hur de lärt sig använda det andra inhemska språket men den gemensamma tråden är att grunden för deras språkanvändning och för habitus kommer från tiden före polisyrket och att polisutbildningen inte har hjälpt dem språkligt (jfr Dahl 2011).

Enligt Watts och Stenner (2012: 70) är det viktigt i Q-metodologi att få de rätta deltagarna eftersom varje deltagare blir en variabel. Man måste ha deltagare som har varierande synpunkter och som inte är för homogena, och främst av allt måste deltagarna ha synpunkter som är av vikt för undersökningsämnet (van Exel & de Graaf 2005: 6, Watts & Stenner 2012: 70–71). Det kan diskuteras om mitt P-set är tillräckligt heterogent. För att kunna garantera en heterogen deltagargrupp har jag som deltagare poliser som arbetar vid olika polis-inrättningar, som har olika arbetsuppgifter och tjänsteställningar samt informanter som har olika modersmål (finska eller svenska). Ändå begränsade tidtabellen valet av P-setet eftersom det inte alltid var lätt att få intervju-tidtabellerna att fungera.

I min studie har de svenskspråkiga och tvåspråkiga placerat sig på F1, medan de finskspråkiga poliserna hör till F2. Till F1 hör åtta poliser som har svenska som modersmål och fyra poliser som har finska som modersmål. Tio av dem anser sig vara tvåspråkiga. Av F1-poliserna arbetar 50 % vid polisinspektionen i Egentliga Finland, medan 33 % arbetar vid de österbottniska polisinspektionerna. Däremot kommer majoriteten (56 %) av informanterna i F2 från polisinspektionen i Helsingfors. Till F2 hör nio poliser som alla har finska som modersmål och ingen av dem anser sig vara tvåspråkig. Eftersom undersökningstemat gäller bland annat det svenska språket är det inte överraskande att det finns en viss polarisering mellan F1 och F2. En möjlig fortsättning på min studie kunde vara en liknande Q-studie med ett P-set som består av endast finskspråkiga deltagare och med ett innehållsligt mer begränsat Q-set. Fastän det i Q-metodologiska studier föredras att man har så heterogen deltagargrupp som möjligt skulle ett P-set med endast finskspråkiga poliser möjligtvis lyfta fram mer subtila skillnader i polisens språkliga yrkespraktiker. Det faktum att alla svenskspråkiga polisinformanter har placerat sig på F1, medan majoriteten av de finskspråkiga har placerat sig på F2 ger underlag för jämförelsen mellan finsk- och svenskspråkiga informanter i kapitel 4, 6 och 7.

Det insamlade materialet är relevant för syftet och jag har med hjälp av Q-metoden kunnat mäta det som jag hade för avsikt att mäta. Med hjälp av sin Q-sortering gav informanterna svar på frågan: *Hurdan språklig praktik som gäller finska och svenska har du i ditt arbete? Sortera påståenden för att beskriva din språkliga praktik som polis.* Eftersom polisinformanterna hade lite svårt att definiera orden *praktik* och *praxis* kunde min undersökning ha haft nytta av en annorlunda frågeställning, som också skulle ha berört deras språkanvändning i polisycket. Jag kunde till exempel ha använt frågan: *Hur använder du finska och svenska i ditt arbete som polis. Sortera påståenden för att beskriva din språkanvändning i polisycket.* Eftersom språkliga yrkespraktiker och även språkanvändning är ett så omfattande fenomen kunde jag strängare ha avgränsat syftet med Q-metoden. Möjliga begränsningar kunde vara språkval eller tvåspråkig kundbetjäning. En striktare begränsning av det studerade fenomenet kunde ha gett mig en mer djupgående och skarp förståelse. Som sådana ger Q-setet, Q-sorteringar och faktorerna en bredare förståelse.

Fastän deltagarna i Q-sorteringen inte hade svårt att förstå att värdena i matrisen (från -4 till +4) inte betyder att de är av annan åsikt än påståendena som sorteras som negativa värden och att de är eniga med påståendena som sorteras som positiva värden, har detta dock varit svårare att förstå för en del kollegor som har läst och kommenterat metodbeskrivningen. För att undvika flertydigheter kunde man i matrisen numrera kolumnerna till exempel från ett till nio eller helt

utelämna numreringarna. Vidare kunde påståenden som innehåller ordet *sällan* omformuleras så att informanternas svar skulle vara lättare att tolka. Till exempel om informanterna har varit av annan åsikt än påståendet *jag har bara sällan problem med svenska fackord* kan detta tolkas som att informanterna har ofta problem eller att de aldrig har problem med svenska fackord. Intervjuerna kan dock användas som stöd när man tolkar Q-sorteringarna.

I resultatbeskrivningen (se avsnitt 5.2 och 5.3) används alla påståenden i Q-setet förutom påstående 30 *Jag följer anvisningar för polisens interna och externa kommunikation* som både F1 och F2 poliserna placerade i mitten av sorteringsmatrisen. Av deltagarnas kommentarer framgår att de inte kan säga mycket om anvisningarna. Deltagarnas osäkerhet bekräftas i avsnitt 6.2 där det framgår att majoriteten (66,1 %) av informanterna (N=508) inte vet om polisnrättningen har några anvisningar för hur finska och svenska borde användas i intern och i extern kommunikation.

Jag har granskat om informanternas Q-sorteringar är påverkade av på vilket sätt påståendena är formulerade. Jagpåståendena fördelar sig jämnt över hela matrisen. Om påståenden innehåller positiva (*naturlig, gärna*) eller negativa (*besvärlig, försvåra, problem*) ord med tanke på språket verkar det inte i sig att påverka hur påståendena har placerats, utan det är innehållet i påståendet som har styrt sorteringen.

Jag har kunnat stärka pålitligheten i min undersökning genom att använda flera undersökningsmetoder. Q-metoden, tillsammans med den tillhörande intervjun, representerar två olika modaliteter: skrift och tal. Q-sorteringar och intervju-materialet är kompletterande och tillsammans ger de en mer omfattande och nyanserad syn på polisens språkliga yrkespraktiker. Jag hade som syfte att med hjälp av Q-metoden få en helhetsbild av informanternas språkliga yrkespraktiker (se avsnitt 1.5). Fastän de praktiker som undersöks är begränsade till dem som Q-setet presenterar kan jag påstå att man med hjälp av Q-metoden kan få en generell förståelse av hur finska och svenska används vid de tvåspråkiga polis-inrättningarna. Den Q-metodologiska analysen har lyft fram att informanternas alla språkvalspraktiker inte är kongruenta med de fastställda normerna och att användning av svenska vållar problem speciellt hos F2-poliserna. Dessa temaområden behandlas vidare i avsnitt 6.3 och i kapitel 7.

6 SPRÅKANVÄNDNING VID DE TVÅSPRÅKIGA POLISINRÄTTNINGARNA

I detta kapitel koncentrerar jag mig på polisinformanternas språkanvändning och språkvalspraktiker⁴. Kapitlet inleds med en beskrivning av informanternas språk-användning, som jag undersöker speciellt ur ett kvantitativt perspektiv genom att i avsnitt 6.1.1 beskriva hur ofta informanterna använder det andra inhemska språket. Jag fortsätter med att beskriva olika språkanvändningssituationer i polisycket och undersöker, både kvalitativt och kvantitativt, hur ofta och i vilka slags situationer informanterna använder de inhemska språken (avsnitt 6.1.2). I avsnitt 6.2 beskriver jag den interna kommunikationen. Jag fortsätter i avsnitt 6.3 med en identifiering av informanternas språkvalspraktiker, dvs. hur informanterna väljer vilket språk de använder med kunder (avsnitt 6.3.2) och hur de förhåller sig till språkbyte (avsnitt 6.3.3). Kapitlet är baserat på analys av webbenkäten, men det förekommer enstaka citat från intervjuer. Dessa citat kan igenkännas genom kodningen (se avsnitt 1.3.1 för kodning av webbenkätcitats och början av kapitel 5 för kodning av intervjuцитat).

6.1 Användning av det andra inhemska språket i polisycket

I detta avsnitt undersöker jag hur informanterna använder det andra inhemska språket i sitt arbete och beskriver även hur mycket finska i förhållande till svenska informanterna använder i extern kommunikation (med kunder, media och intressegrupper) och i intern kommunikation (med kollegor och annan personal). Jag beskriver vidare i vilka slags situationer informanterna använder det andra inhemska språket. Enligt Straszer (2011: 230) motsvarar Grins dimension möjlighet (O) användning av ett språk och således kan det även sägas att jag i detta avsnitt beskriver informanternas möjligheter att använda det andra inhemska språket i sitt arbete (jfr Grin 2003).

6.1.1 Behov av att använda det andra inhemska språket

Drygt hälften av informanterna (53,5 %) anger sig använda det andra inhemska språket i arbetet medan knappt hälften (46,5 %) anger sig inte använda det.

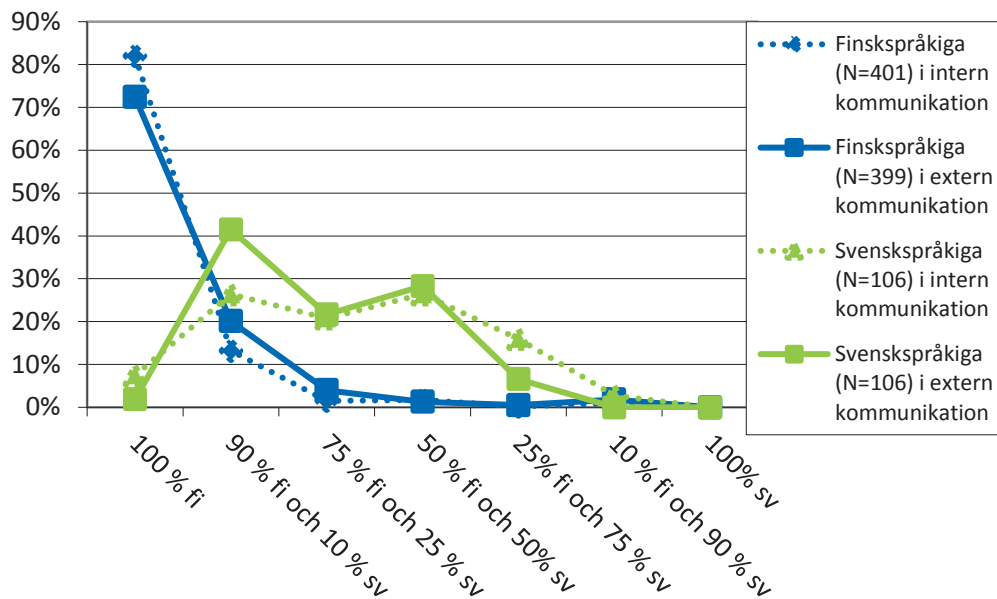
⁴ I kapitel 6 analyseras enkätfrågorna 17–23, 34–36, 38, 39f, 40d, 41e och 42g.

Mann-Whitney U-testet visar att skillnaden mellan de finsk- och svenskspråkiga informanterna är statistiskt mycket signifikant ($p < 0,001$). Av de finskspråkiga informanterna anger 41,1 % att de använder svenska i sitt arbete, medan alla de svenskspråkiga informanterna anger sig använda finska.

Det kan, på basis av tidigare forskning (jfr t.ex. Dahl 2011, Kankaanranta & Louhiala-Salminen 2013, Lehto 2013, Salonen 2016), antas att det finns skillnader i hur mycket poliser som arbetar vid de tvåspråkiga polisinsrättningarna använder finska i förhållande till svenska i intern och i extern kommunikation. Det är möjligt att informanter som i vissa situationer använder det andra inhemska språket, inte använder det i andra situationer. I bekanta situationer ger habitus underlag för hur individen handlar i situationen, men endast exakt likadana omständigheter reproducerar exakt samma beteende (Engström 2012: 49–50). De tvåspråkiga polisinsrättningarna har finska som arbetspråk, vilket förklarar en dominans av finskan i intern kommunikation. I extern kommunikation borde de tvåspråkiga polisinsrättningarna fungera tvåspråkigt, vilket borde leda till en mer omfattande användning av svenskan jämfört med i den interna kommunikationen. I verkligheten finns det dock inga skillnader i hur mycket informanterna använder finska och svenska i intern och i extern kommunikation. Att användning av svenskan inte är större i extern kommunikation än i intern beror på att det inte finns så många svenskspråkiga kunder som möjliggör användning av svenska i större omfattning. Inga skillnader uppstår i vilket språk som föredras och används även om man enligt Söderlundh (2010: 159) har olika förväntningar på språkvalet i olika situationskontexter.

I sin kommunikation använder majoriteten (53,5 %) av informanterna ($N=503$) enbart finska och endast 4,8 % av informanterna anger sig använda mer svenska än finska. Det finns en statistiskt mycket signifikant skillnad ($p < 0,001$) mellan hur mycket informanterna med olika modersmål använder finska i förhållande till svenska. Av de finskspråkiga informanterna ($N=397$) använder majoriteten (67,5 %) enbart finska i sin kommunikation och 95,7 % använder mer finska än svenska. Endast 1,6 % av de finskspråkiga informanterna anger sig använda mer svenska än finska i sin kommunikation och 0,3 %, dvs. en finskspråkig informant, anger sig använda enbart svenska. Av de svenskspråkiga informanterna ($N=105$) använder ingen enbart finska i sin kommunikation, medan drygt hälften (53,3 %) anger sig använda mer finska än svenska och 17,2 % kommunicerar mer på svenska än på finska men ingen av de svenskspråkiga anger att de kommunicerar endast på svenska. Skillnaderna i de finsk- och svenskspråkiga informanternas språkanvändning synliggörs i figur 14. Jämfört med Malkamäki (2011), som har studerat användning av finska och svenska bland barnmorskor, använder polisinformanterna förhållandevis lite svenska och

de tvåspråkiga polisinsrättningarna framträder som mycket mer finskspråkiga arbetsplatser än Vasa centralsjukhus.



Figur 14. Informanternas språkanvändning i intern och i extern kommunikation

Skillnaderna i de finsk- och svenskspråkiga informanternas användning av finska och svenska kan förklaras på basis av skillnader i deras habitus. Som framgick av beskrivningen av informanternas språkliga kapital finns det stora skillnader i språkkompetens mellan de finsk- och svenskspråkiga informanterna (se avsnitt 4.1). Min studie visar att ju bättre man kan det andra inhemska språket, desto mer använder man detta språk i sitt arbete ($p < 0,001$) och tvärtom. Även enligt Grin (2003: 43–44) är språkkompetens en nödvändig förutsättning för språkanvändning. De svenskspråkigas språkkompetens och således habitus styr dem att använda både finska och svenska, medan en del av de finskspråkiga informanterna har en språkkompetens och habitus som inte stödjer användningen av svenska.

Det finns statistiskt mycket signifikanta skillnader i hur mycket de finsk- och svenskspråkiga informanterna använder de inhemska språken i intern ($p < 0,001$) och i extern kommunikation ($p < 0,001$). De svenskspråkiga informanterna använder mer svenska än de finskspråkiga både i intern och i extern kommunikation. Som framgår av figur 14 är de svenskspråkiga informanternas svar ganska jämnt fördelade mellan de olika språkfördelningarna, medan de finskspråkigas svar starkt koncentreras till användning av finska. Resultatet visar att det är de

svenskspråkiga informanterna som förverkligar den tvåspråkiga polisorganisationens tvåspråkighet. Samma gäller både för intern och för extern kommunikation och det är på basis av resultatet klart att organisationen inte fungerar tvåspråkigt internt.

Det förväntade språkvalet i intern officiell kommunikation vid de tvåspråkiga polisinsrättningarna är finska (jfr Gafaranga 2000: 345, Söderlundh 2010: 31). En del av informanterna anser att man vid en tvåspråkig polisinsrättning borde kunna använda även svenska i den interna officiella och inofficiella kommunikationen (se exempel 1). Det är dock endast några få svenskspråkiga informanter som uttrycker sin frustration över att inte kunna använda mer svenska vid en tvåspråkig polisinsrättning, speciellt när svenskans ställning som polisens arbetspråk enligt dem har blivit sämre på lång sikt. Informanten i exempel 1 säger att finskan har blivit det dominerande språket inom polisen. Han berättar hur det idag är förbjudet att använda båda språken, finska och svenska, i polisradion, vilket enligt honom är märkligt, eftersom polisinsrättningen är tvåspråkig. När de polisinformanter som stödjer användning av svenska i intern kommunikation, använder svenska till exempel i radiotrafiken eller när man "far på keikka", dvs. när patruller utför en arbetsuppgift, skapar detta en spänning mellan de finskspråkiga och svenskspråkiga poliserna, eftersom de finskspråkiga anser att de svenskspråkiga bryter mot reglerna. Som framgår av exempel 2 har de svenskspråkiga poliserna på en ort med svensk majoritet en tendens att använda svenska som radiospråk, även om de samarbetar med finskspråkiga kollegor och även om det officiella arbetspråket är finska. Informanten i exempel 2 berättar att de svenskspråkiga poliserna vid polisinsrättningen talar svenska i polisradion fastän man skulle be dem tala finska. Som exempel ger han en efterspaningssituation där de svenskspråkiga använder svenska även om man ber dem ge instruktioner på finska. Informanterna i exempel 1 och 2 arbetar vid samma polisinsrättning och vid närliggande polisstationer.

- (1) *Men det har skett en förfinskning. För sexton tjugo år tillbaka använde vi båda språken i polisradio, men det är förbjudet idag. Nog använder vi det, men helt formellt är det finska som är radiospråket. [...] Men ganska märklig bestämmelse när man har en tvåspråkig polisinsrättning, men internt använder man bara finska i radiotrafiken. Polisinsrättningen är tvåspråkig så man borde kunna använda båda språken och köra på vilket språk man vill. Öst5sv*
- (2) *Tietenkin se on siinä häiritsevä, että jos ollaan [ort] ja on joku yhteisjuttu, niin siellä radiokielenä, vaikka pyydetään, että*

puhutaan suomea, niin hetken päästä ne kuitenkin rupeaa puhumaan ruotsia. Ja sitten, jos on joku takaa-ajo homma ja pyydetään että antakaa ohjeita, suuntia suomeksi. Niin menee 10 sekuntia niin ne ruotsinkieliset rupeaa jälleen puhumaan ruotsia.
Öst6fi

Förstås är det störande i det, att om vi är i [ort] och har något gemensamt fall, så där som radiospråk, fast ombes, att tala finska, så om en stund börjar de ändå tala svenska. Och då, om det är någon efterspaning och ber att ge instruktioner, riktningar på finska. Så tar det 10 sekunder så börjar de svenskspråkiga igen tala svenska.

De finskspråkiga informanter som använder svenska i arbetet kommenterar att de nog använder svenska, men inte ofta. De söker sig inte heller aktivt till situationer där de kunde använda svenska, dvs. de har inte mycket vilja att använda svenska (jfr Grin 1982: 43–44). Informanterna kommenterar att nästan allt sköts på finska och att de inte behöver använda svenska ofta, eftersom det finns svenskspråkiga som oftast brukar ta hand om situationer där svenska behövs. Ingen av de svenskspråkiga informanterna som angav sig använda finska i sitt arbete har vidare kommenterat sin språkanvändning.

Fastän en stor andel (52 %) av de finskspråkiga informanterna, som inte använder svenska i sitt arbete, inte vill använda svenska kommenterar några informanter att även om de inte aktivt söker situationer där de skulle kunna använda svenska skulle de gärna använda svenska lite oftare. De finskspråkiga informanterna skulle använda svenska om de kunde språket och om det fanns ett behov att använda det. De finskspråkiga informanterna som inte använder språket, men som skulle vilja göra det, har inte alla de tre förutsättningarna, kompetens (C), möjlighet (O) och vilja (D), som enligt Grin (1982) och Straszer (2011) förutsätts för att man ska kunna använda och bevara ett språk (se avsnitt 2.1.3). Om de har möjlighet och vilja (OD) att använda språket har de inte kompetens, och om de har kompetens och vilja (CO) har de inte möjlighet att använda språket.

De finskspråkiga informanter som inte använder det andra inhemska språket har en habitus som inte möjliggör användning av svenska och genom att inte använda svenska förstärker de denna habitus. Informanternas språkanvändning eller brist på den skapar erfarenheter som blir internaliserade och reglerar deras beteende i framtiden (Nicolini 2013:55). Fastän habitus kan anpassa sig är den ändå varaktig (Bourdieu 1987: 121–122) och således är det mer sannolikt att informanterna som inte använder det andra inhemska språket i sitt arbete inte heller kommer att göra det i framtiden om de inte t.ex. skaffar kompetens som ändrar deras habitus. Ändå är det förhållandevis få informanter (13,4 %) som

inte är i någon kontakt med svenska och som inte får erfarenheter av språk-användning. Dessa informanter har ändå sina praktiker av hur de klarar av situationer där svenska behövs.

Det finns två huvudorsaker till att de finskspråkiga informanterna inte använder svenska i sitt arbete: antingen kan de inte svenska tillräckligt bra (kompetens) eller så behöver de inte språket (möjlighet). En del informanter som inte anser sig kunna svenska och därför inte använder det kommenterar att de har glömt språket, eftersom de inte har behövt använda det. I deras fall har bristen på möjligheter att använda svenska lett till att de inte har kunnat bevara språket (jfr Straszer 2011: 288). Informanterna som inte anser sig kunna det andra inhemska språket har inte upplevt att det är viktigt att besitta språkligt kapital på grund av den ringa efterfrågan. Hos dessa informanter har brist på möjlighet att använda svenska lett till att de inte har haft vilja att använda språket, vilket i sin tur har lett till bristfällig språkkompetens (se Straszer 2011: 288). För informanter som inte behöver svenska är språkkompetens i svenska inte en viktig form av kapital (jfr Appelgren 1998: 15, Bourdieu & Wacquant 1995: 131) och de prioriterar inläring av andra färdigheter.

- (3) *en osaa riittävään hyvin enkä ole koskaan käyttänyt ruotsia joten kynnys puhua on korkea. fi5EF*

Jag kan inte tillräckligt bra och har aldrig använt svenska så det är en hög tröskel att tala.

Av exempel 3 framgår att informanten aldrig har använt svenska och därför är det också utmanande för honom att börja tala språket. Flera informanter kommenterar att de har glömt språket eftersom de har behövt svenska så sällan. Informanterna skaffar kapital genom att agera i sitt yrke, men de som inte har fått erfarenheter av att använda det andra inhemska språket i sitt arbete har inte kunnat internalisera dessa erfarenheter som dispositioner i sin habitus. En annan orsak till att informanterna som anser sig ha otillräcklig språkkompetens inte använder svenska är att när de skulle behöva språket är det ofta svårt fackspråk och juridiska termer som skulle behövas. De anger att det i polisyrket inte räcker med att man kan "beställa en Big Mac från McDonalds i Stockholm" (exempel 4). Informanten i exempel 4 anser att om man inte kan sköta ett förhör på svenska är det detsamma som om man inte kan svenska alls. I polisyrket kan otillräcklig språkkompetens leda till utmanande situationer om polisen ändå försöker använda svenska. I exempel 5 berättar informanten att en part i domstol lätt kan hänvisa till att polisen inte har förstått honom rätt eller att ärendet inte skrivits ner korrekt på grund av språkliga problem.

- (4) *Ei sillä oo mitään merkitystä jos sä puhut sitä sinänsä sujuvasti ja pystyt Big Mackin tilaamaan tuolla Tukholman mäkissä, mutta jos et sä sitä kuulustelua pysty niin se on sit ihan sama sitten ku jos sä et osais ollenkaan. Åbo3fi*

Det spelar ingen roll om du talar flytande och kan beställa en Big Mack i McDonalds i Stockholm, men om du inte kan förhöret så är det samma som om du inte kunde alls.

- (5) *Kielitaito ei ole riittävä ja tuomioistuimessa osaisten on erittäin helppo vedota siihen, ettei tutkija ole ymmärtänyt häntä oikein tai asia on kirjattu väärin johtuen kielellisistä ongelmista. Tästä syystä en käytä muuta kieltä kuulusteluissa kuin suomea. fi309H*

Språkkompetens är inte tillräcklig och i domstol är det lätt för parterna att vädja till att utredaren inte har förstått honom rätt eller att saken har skrivits in fel på grund av språkliga problem. Av denna orsak använder jag inte andra språk än finska i förhör.

En del informanter som inte anser sig kunna svenska och därför inte använder språket anger att det är viktigt att beakta sitt eget och kundens rättsskydd och låta bli att använda svenska. Som framgår av exempel 6 vill den finskspråkiga informanten inte att några missförstånd uppstår på grund av bristfällig språkkompetens. Informanterna kommenterar vidare att de inte använder svenska eftersom de inte vill ge felaktig information som kunde skada kundens eller polisens rättsskydd. Rättsskyddet upplevs som viktigare än rättigheten att använda det egna språket. Praktiskt polisarbete innebär att klara av en situation så snabbt och effektivt som möjligt utifrån de omständigheter som gäller (Granér 2004: 155–156). Även om det kunde vara mer tidseffektivt att sköta arbetsuppgiften med den egna bristfälliga språkkompetensen vill informanterna inte äventyra rättsskyddet. Granér (2004: 153–154) menar att det är en grundläggande rättsprincip att effektiviteten i polisarbetet inte får överordnas rättssäkerheten. Som framgår av exempel 7 är det enligt informanten även farligt om det uppstår missförstånd i ett yrke där inga missförstånd får uppkomma. Informanterna kommenterar att de inte använder svenska på grund av att de inte kan språket och att det därför är även till kundens fördel att det i kommunikationen används ett språk som polisen kan. Informanterna använder sin egen bristfälliga språkkompetens som berättigande för att inte förverkliga kundernas språkliga rättigheter. Enligt Inrikesministeriet (2000) borde polisen ändå klara av utmanande situationer utan att behöva kränka medborgarnas grundläggande och mänskliga rättigheter.

- (6) *Ruotsinkielen taito on sen verran huono, että voi tulla väärinkäsityksiä ja siten asiakkaan oikeusturva kärsii. fi366ÖN*

Kompetensen i svenska är så pass dålig att det kan uppstå missförstånd och då lider kundens rättsskydd.

- (7) *En osaa puhua, enkä ymmärtää sitä riittävän hyvin. Väärinkäsitysten mahdollisuus on liian korkea ammatissa, jossa väärinkäsityksiä ei saa tulla. fi234H*

Jag kan inte tala, och förstår inte tillräckligt bra. Möjligheten för missförstånd är för stor i ett yrke där inga missförstånd får uppstå.

Av exempel 8 framgår att ett sätt att undvika missförstånd är att använda tolk. Informanten kommenterar vidare att det är viktigt för båda parterna att förstå vad det talas om. En annan informant kommenterar att om kunderna inte kan finska är det bäst, speciellt i komplicerade situationer, att använda någon annan som kan språket bättre (exempel 9).

- (8) *En käytä Ruotsia koska en sitä hallitse. Ihmisen oikeusturvan kannalta on erittäin tärkeää että tämä ymmärtää mistä asiasta puhutaan. Mikäli asiakas tai poliisi ei hallitse kieltä kunnolla, on paikalle otettava tulkki jotta mahdolliset väärinymmärtämiset jäisivät pois. fi229ÖN*

Jag använder inte svenska eftersom jag inte kan det. På grund av människans rättsskydd är det mycket viktigt att hon förstår vad det talas om. Om kunden eller polisen inte kan språket ordentligt måste man kalla in en tolk så att möjliga missförstånd uteblir.

- (9) *Asiakkaat osaavat puhua suomea ja jos eivät osaa niin puhut-
telun hoitaa ruotsia osaava konstaapeli tai käytän tulkkia.
Tämä on mielestäni parempi molempien oikeusturvan kannalta
varsinkin monimutkaisissa tilanteissa. fi330H*

Kunderna kan tala finska och om de inte kan så sköter en konstapel som kan svenska pratet eller så använder jag tolk. Detta är enligt min mening bättre ifråga om bådas rättsskydd speciellt i komplicerade situationer.

De finskspråkiga poliser som inte behöver använda svenska anger att andra som kan språket bättre tar hand om situationer där svenska behövs. Fastän en del av informanterna har svenskspråkiga kunder anser de ändå att de inte behöver språket eftersom det finns andra som kan sköta situationen. Det är delvis motstridigt när en del av informanterna anser sig inte behöva svenska men ändå delegerar sina svenskspråkiga kunder till språkkunniga kollegor. Av exempel 10 framgår hur de som har svenska som modersmål tar hand om situationer där kompetens i svenska behövs.

- (10) *Ruotsia äidinkielenään puhuvia kollegoita on riittävästi hoitamaan asiat ruotsiksi ja toisaalta suurimmalle osalle ruotsia äi-*

dinkielenään puhuville asiakkaille on sama, hoitavatko he asian-sa ruotsiksi tai suomeksi. En koe tarpeellisena itse käyttää ruotsi. fi40ÖN

Det finns tillräckligt med kollegor som talar svenska som sitt modersmål för att sköta ärenden på svenska och å andra sidan är det för största delen av de kunder som talar svenska som sitt modersmål sak samma om de sköter sitt ärende på svenska eller finska. Jag upplever det inte som nödvändigt att använda svenska.

Även kollegor som inte har svenska som modersmål, men som kan språket bättre får ta hand om informanternas svenskspråkiga kunder. De finskspråkiga informanterna som inte anser sig kunna svenska har som praktik att delegera sina svenskspråkiga arbetsuppgifter och kunder inte endast till svenskspråkiga utan även till svenskkunniga kollegor. Av exempel 11, 12 och 13 framgår att en sådan praktik att delegera kunder till svenskkunniga kollegor finns speciellt i polisinrättningen i Västra Nyland och i polisinrättningen i Östra Nyland. Tvåspråkiga och de som kan svenska får betjäna svenskspråkiga kunder. Av exempel 11 framgår hur de som kan svenska centraliserat sköter sådana ärenden där kompetens i svenska behövs. Även av exempel 12 och 13 framgår hur man medvetet delar in både kunder och uppgifter enligt språk. Tvåspråkiga utredare tar hand om svenskspråkiga kunder och även uppgifterna kategoriseras som finsk- och svenskspråkiga.

- (11) *Ruotsin kielellä asiointi keskitetään niille, jotka sitä osaavat. fi274VN*

Uträttande av ärenden på svenska centraliseras till de som kan det.

- (12) *Yksikössä ruotsinkieliset asiakkaat ohjattu kaksikielisille tutkijoille. fi42VN*

I enheten har svenskspråkiga kunder styrts till tvåspråkiga utredare.

- (13) *Tehtävät on jaettu suomenkielisiin ja ruotsin kielisiin. fi492VN*

Uppgifterna har delats in i finsk- och svenskspråkiga.

Förutom en kommentar härstammar alla kommentarer, som lyfter fram att språkkunniga kollegor tar hand om svenskspråkiga kunder, från informanter som arbetar i Västra Nyland och i Östra Nyland. Det är ändå bara informanterna från Västra Nyland som explicit berättar om en fördelning av kunder och uppgifter enligt språk. Att dela in kunder och arbetsuppgifter enligt språk förefaller därmed vara en praktik vid polisinrättningen i Västra Nyland som inte är lika synlig i kommentarer från informanter som arbetar vid de andra polisinrättningarna.

Koskelas och Pilkes (2011: 174) resultat, i en undersökning om svenskan inom regionförvaltningen, visar att de svenskspråkiga uppgifterna sköts kollektivt vid en tvåspråkig organisation och inte endast av de svenskspråkiga. Dahl (2011) konstaterar i sin undersökning om tvåspråkighet i statens regionförvaltning att det inte är "tillräckligt för den tvåspråkiga serviceproduktionen att det finns svenskspråkiga på arbetsplatsen utan de finskspråkiga behöver också kunna svenska i arbetet [...]" (Dahl 2011: 47). Mitt resultat stärker denna iakttagelse eftersom det behövs även svenskkunniga finskspråkiga poliser fastän de svenskspråkiga får ta hand om svenskspråkiga uppgifter. På fältet kan uppgifter inte lika lätt delas in i finsk- och svenskspråkiga och även informanter, som inte anser sig vara svenskkunniga, måste kunna sköta möten med svenskspråkiga på något sätt. Som framgår av avsnitt 7.3.1 har inte heller alla finskspråkiga polisinformanter svenskspråkiga kollegor, som de kunde utnyttja, vilket ökar vikten av tillgången på svenskkunniga finskspråkiga poliser. När de finskspråkiga informanterna väljer att delegera sina svenska kunder och uppgifter till språkkunniga kollegor och när de språkkunniga informanterna alltid väljer att sköta situationer där svenska behövs, så att andra inte måste göra det, kan det leda till att klyftan växer mellan dem som kan och dem som inte kan svenska, samt mellan dem som använder och dem som inte använder språket. Ljosland (2008: 34) anger att man helst gör på samma sätt som alla andra, vilket kan leda till att individuella handlingar blir kollektiva rörelser, som kan påverka samhällsnivån.

En aspekt som de finskspråkiga informanterna oftast anger som orsak till att de inte behöver använda svenska i arbetet är att de inte har svenskspråkiga kunder eller kollegor. En stor del av informanterna har endast finskspråkiga kunder eller utöver finskspråkiga också utländska kunder som talar andra språk än svenska (se exempel 14). Brist på möjligheter att använda svenska leder till att informanterna inte använder språket och även till att de inte kan bevara språkkompetensen (jfr Grin 2003: 43–44).

Ofta kombineras brist på möjligheter till språkanvändning med ett ointresse för svenskan. För flera av informanterna är svenska inte ett nödvändigt språk, vilket framgår även av exempel 15 där informanten anger att de flesta finlandssvenskar kan finska eller i alla fall engelska. Informantens kommentar strider mot det som språklagen föreskriver om att alla har rätt att använda sitt språk, finska eller svenska, i kontakt med tvåspråkiga myndigheter. Det hör inte till de flesta finskspråkiga informanternas praktik att använda svenska i arbetet och även av informanternas kommentarer framgår att andra språk än svenska är mer användbara för dem.

- (14) *Huumemyyjät eivät puhu ruotsia.* fi253H

Droghandlare talar inte svenska.

- (15) *Koska ruotsinkieli, ei ole tarpeellinen kieli. [...] niin suurinosa suomenruotsalaisista puhuu suomea ja ne jotka ei niin osaavat englantia.* fi45ÖN

Eftersom svenska inte är ett nödvändigt språk [...] så största delen av finlandssvenskarna talar finska och de som inte så de kan engelska.

Sammanfattningsvis finns det alltså två huvudorsaker till att de finskspråkiga informanterna inte använder svenska i sitt arbete: antingen kan de inte språket eller så har de inga svenskspråkiga kunder. De som inte kan svenska klarar av sitt arbete med hjälp av språkkunniga kollegor och genom att använda andra språk, fastän detta strider mot språklagen. Informanterna anger att kunderna ofta kan flera språk och att de därför inte behöver använda svenska. Alla informanter har inte arbetsuppgifter som innehåller kundbetjäning och behöver således enligt sin egen åsikt inte kunna eller använda svenska.

6.1.2 Språkanvändningssituationer i polisyrket

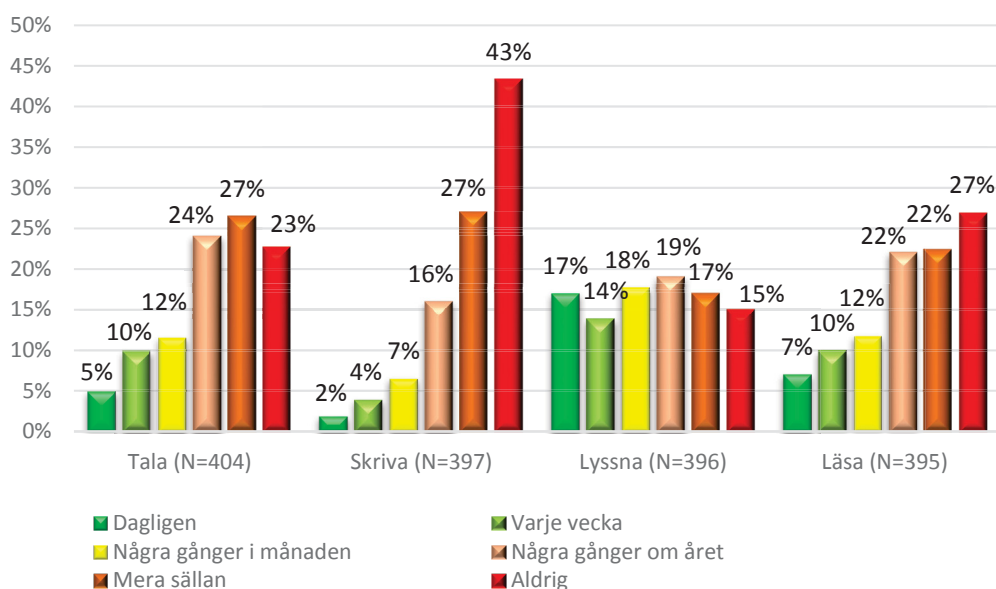
I detta avsnitt utreder jag om det hör till informanternas yrkespraktik att tala, läsa, skriva och lyssna på det andra inhemska språket. Jag undersöker vilka situationer som är de tre vanligaste i fråga om att tala och höra det andra inhemska språket. Dessutom identifierar jag vilka tre texttyper som är vanligast vid läsning och skrivning på det andra inhemska språket i arbetssituationen.

Det är vanligare att läsa och lyssna på det andra inhemska språket än att använda de produktiva färdigheterna. Detta hänger samman med att informanterna anser sig ha bättre receptiv än produktiv kompetens i det andra språket (se avsnitt 4.1). Speciellt ovanligt, jämfört med de andra språkfärdigheterna, är det för informanterna att skriva på det andra inhemska språket. Också detta stämmer väl överens med att informanterna bedömt att det är svårast att skriva. Enligt Karlsson (2006: 104) är det ändå ganska sällan som man endast skriver eller läser i arbetslivet. Ofta brukar man utföra båda aktiviteterna samtidigt.

Mann-Whitney U-testet visar att skillnaderna i de finsk- och svenskspråkiga informanternas språkanvändning är statistiskt mycket signifikanta ($p < 0,001$). De svenskspråkiga informanterna använder finska relativt ofta medan de finskspråkiga använder svenska mera sällan. Dahls (2011: 49) undersökning om tvåspråkighet i statens regionförvaltning visar att även om nästan alla de finskspråkiga informanterna i hennes undersökning använder svenska använder

de svenskspråkiga ändå mer finska. Även Lehtos (2013: 43–44) undersökning om sjukhuspersonalens skriftpraktiker visar att svenskspråkiga skriver och läser på det andra inhemska språket oftare än de finskspråkiga. Eftersom det finns skillnader i hur ofta finsk- och svenskspråkiga polisinformanter använder det andra inhemska språket presenteras deras språkanvändning skilt för båda grupperna.

Som redan framgick av de finskspråkiga informanternas kommentarer är det inte speciellt vanligt för dem att använda svenska i sitt arbete (se avsnitt 6.1.1). I genomsnitt talar och läser de finskspråkiga informanterna på svenska några gånger om året. Informanterna skriver på svenska mera sällan än några gånger om året men hör språket några gånger i månaden. Som framgår även av figur 15 är det ovanligt för de finskspråkiga informanterna att använda sina produktiva färdigheter i svenska. De finskspråkiga informanterna använder sina receptiva färdigheter lite oftare än sina produktiva färdigheter.



Figur 15. De finskspråkiga informanternas användning av svenska under arbetstiden

De finskspråkiga informanterna vid polisnärheten i Mellersta Österbotten och Pedersöre uppskattar sin kompetens i svenska som högre än informanterna från andra polisnärheter. En tredjedel (33,3 %) av informanterna i Mellersta Österbotten och Pedersöre anser sig kunna svenska berömligt, medan finskspråkiga informanter från Östra Nyland uppskattar sin kompetens i svenska som svagast av alla. (Se Heittola 2015a.)

Det finns inte lika mycket variation i de svenskspråkiga informanternas användning av det andra inhemska språket som det finns i de finskspråkigas. De svenskspråkiga talar (93 % dagligen, 6 % varje vecka och 1 % några gånger i månaden), skriver (88 % dagligen, 10 % varje vecka, 1 % några gånger i månaden och 1 % några gånger om året), lyssnar (97 % dagligen, 2 % varje vecka och 1 % några gånger i månaden) och läser (96 % dagligen, 2 % varje vecka, 1 % några gånger i månaden och 1 % några gånger om året) finska oftare än de finskspråkiga använder svenska (jfr figur 15). Det finns alltså stora skillnader i användningen av det andra inhemska språket mellan informanterna med olika modersmål.

6.1.2.1 Användning av produktiva språkfärdigheter

I genomsnitt talar de finskspråkiga informanterna (N=404) svenska några gånger om året. Majoriteten (73,3%) talar svenska några gånger om året eller mera sällan under arbetstiden. Nästan en fjärdedel (22,8%) anger att de aldrig talar svenska, medan en liten andel (5,2 %) talar svenska dagligen. Den vanligaste situationen där de finskspråkiga informanterna talar svenska är kundbetjäningssituationer. Ungefär en tredjedel av informanterna berättar att de oftast talar svenska när de betjänar kunder. I exempel 16 och 17 berättar informanterna att de oftast talar svenska med kunder som inte kan några andra språk. Av exempel 16 framgår att informanten från Helsingfors talar svenska om han möter en kund som kan tala enbart svenska. Han preciserar vidare att det oftast är fråga om en äldre turist som ber om råd. I exempel 17 berättar informanten att den vanligaste situationen där han talar svenska är en sådan där kunden inte kan finska. Informanten, som har som språklig yrkespraktik att använda svenska med svenskspråkiga som inte kan finska, anpassar sig efter kundens språkkompetens (jfr Söderlundh 2010: 131).

- (16) *Jos sattuu tulemaan täysin umpiruotsalainen asiakas (eli yleensä joku vanhempi turisti kysymään neuvoa).* fi415H

Om det råkar komma en helt svenskspråkig kund (dvs. vanligtvis någon äldre turist som frågar om råd).

- (17) *Asiakkaan kanssa jos hän ei osaa suomea.* fi203ÖN

Med en kund om han inte kan finska.

I materialet förekommer frekventa kommentarer där det implicit framgår att informanterna alltid när det är möjligt använder något annat språk än kundens eget språk som betjäningsspråk om kundens språk är svenska. Det hör till en del av de finskspråkiga informanternas språkvalspraktik att föredra användning av finska och att föreslå för kunden ett byte från svenska till finska. Det framgår av

flera kommentarer att informanterna helst använder något annat språk än svenska med svenskspråkiga kunder eller att de använder svenska endast när kunden kräver det eller när kunden inte kan något annat språk. (Jfr med de fastställda normerna i avsnitt 3.2.) Dessa informanter anpassar sig inte gärna till kunden (Söderlundh 2010: 131).

En fjärdedel av de finskspråkiga informanterna anger att de oftast talar svenska med arbetskollegor. Informanterna berättar att de talar svenska med en kollega för att öva sin svenska. Av exempel 18 framgår hur den finskspråkiga informanten från Helsingfors talar svenska med några kollegor för nöjes skull och för att i någon mån försöka bevara sin språkkompetens. Av informanternas kommentarer syns att diskussioner på svenska med de närmaste kollegorna oftast är humoristiska. Som framgår av exempel 19 är den vanligaste situationen där informanten talar svenska när han ”slänger käft” med en svenskspråkig arbetskollega.

- (18) *Juttelen muutaman kollegan kanssa ruotsiksi – omaksi iloksemme ja pitääksemme edes jossain määrin kielitaitoa yllä.* fi346H

Jag pratar med några kollegor på svenska – för egen underhållning och för att i någon mån underhålla språkkompetensen.

- (19) *Kun soitan suutani ruotsinkieliselle työkaverille.* fi101ÖN

När jag slänger käft med en svenskspråkig arbetskamrat.

En del av de finskspråkiga informanterna talar svenska med sina kollegor när de skämtar och de har också en humoristisk inställning till språket och användningen av det. Finskspråkiga informanter som talar svenska med sina svenskspråkiga arbetskollegor kopplar språket inte endast till den svenskspråkiga kollegans språkliga identitet utan även till situation. Som framgår av kommentarerna verkar graden av formalitet påverka språkvalet (Grosjean 1982: 135–143). Enligt Ljosland (2008: 301) väljer man språk beroende på graden av formalitet. I informella situationer, till exempel när man skämtar, väljs språket enligt vilka som deltar och hurdan språkkompetens dessa deltagare har. Eftersom en så stor andel av de finskspråkiga informanterna anger att de talar svenska med kollegor främst i informella situationer kan deras språkval sägas vara bundet till situationens informella karaktär (se Grosjean 1982: 135–143, Ljoslands 2008: 301–302). Även Granér (2004: 73) menar att humor överhuvudtaget utgör en viktig del av polisens sociala gemenskap. Humorn kan enligt honom ses som ett sätt att hantera polisarbetets spänningar såväl i polisernas relation till varandra som till omvärlden. Att kunna delta i humoristiska diskussioner, även på det andra inhemska språket, kan därför anses vara ytterst viktigt.

Informanterna talar inte svenska enbart med sina närmaste kollegor utan även med kollegor från Sverige och Åland. Av exempel 20 framgår hur den finskspråkiga informanten från Egentliga Finland talar svenska inte endast med sina svenskspråkiga kollegor under möten utan också med sina svenska och åländska kollegor. I exempel 21 konstaterar den helsingforsiska informanten att han oftast talar svenska när en svensk kollega ringer till honom. För en fjärdedel av de finskspråkiga informanterna är telefonsamtal, antingen med kollegor eller med kunder, den vanligaste situationen där de talar svenska. Informanterna talar svenska även vid arbetsuppgifter som handlar om trafik och krockar. Andra vanliga arbetssituationer där de talar svenska är bötfällande och förhör.

Informanten konstaterar i exempel 22 att utandningsprov i samband med trafikövervakning är det enda han kan säga på svenska. När informanterna anger att de talar svenska i samband med förhör berättar de ofta att de talar svenska bara vid enkla förhör eller när de kommer överens om när parten ska förhöras. Endast i några få kommentarer nämns kontakter med media och dödsbud.

- (20) *kun osun ruotsinkieltä äidinkielenään puhuvien kollegojen kanssa samaan pöytään/palaveriin Asioidessani ruotsalaisten tai ahvenanmaalaisten virkaveljien kanssa. fi265EF*

När jag sitter vid samma bord/i samma palaver med kollegor som talar svenska som modersmål. När jag uträttar ärende med kollegor från Sverige eller Åland.

- (21) *Joku ruotsalainen kollega soittaa puhelimella. fi425H*

Någon svensk kollega ringer.

- (22) *auton pysäytys - ainut tilanne jossa käytän ruotsia, osaan sanoa puhalluskokeen ruotsiksi. fi452VN*

Att stoppa bilen – den enda situationen där jag använder svenska, jag kan säga alkoholtestning på svenska.

Hela 93,4 % av de svenskspråkiga anger att de talar finska dagligen. Av de svenskspråkiga informanterna talar alla finska några gånger i månaden eller oftare. Oftast talar de svenskspråkiga informanterna finska med kunder, kollegor och intressegrupper. I exempel 23 berättar informanten från Österbotten att han talar finska på uppdrag samt när han talar med kollegor och intressegrupper.

Också informanten i exempel 24 berättar att han talar finska med kollegor och kunder. Användningen av finska är enligt honom inte beroende av ärende eller tid på dygnet. Av informantens kommentar går det att förstå att finska används i alla slags ärenden men explicit uttrycker informanterna i exempel 25 och 26 att de har finska som arbetsspråk.

- (23) *På uppdrag, när jag pratar med kollegor och i kommunikation med intressegrupper som t.ex. nödcentral och sociala myndigheter. sv91Ö*
- (24) *Med arbetskollegor eller kunder, oavsett ärende eller tid på dygnet. sv74ÖN*
- (25) *Yrkesspråket är finska, så jag pratar finska hela tiden. sv95Ö*
- (26) *Finska är interna språket i myndigheten, dvs. finska talas, skrivs och läses hela tiden. sv4EF*

Av exempel 25 framgår att polisinsrättningen i Österbotten, liksom alla tvåspråkiga polisinsrättningar, har finska som arbetsspråk och på grund av detta pratar den svenskspråkiga informanten finska hela tiden. I exempel 26 konstaterar informanten att man alltid talar, skriver och läser på finska. (Se avsnitt 3.2 om de fastställda normerna som gäller myndigheters arbetsspråk.) De svenskspråkiga informanternas muntliga användning av finska begränsas inte av brist på förutsättningar för språkanvändning (se Grin 2003).

Det ingår inte i de finskspråkiga informanternas skriftpraktiker att skriva på svenska (jfr figur 15). I genomsnitt skriver de på svenska mera sällan än några gånger om året. En betydande andel (43,4 %) av de finskspråkiga informanterna skriver aldrig på svenska, medan bara en liten andel (2,0 %) skriver dagligen. Även när informanterna fick nämna vilka som är de vanligaste texttyperna som de skriver anger de flesta att de inte alls skriver på svenska. Av dem som har nämnt vad de skriver i sitt arbete anger något över en fjärdedel att de vanligen skriver e-postmeddelanden (exempel 27). Informanten i exemplet skriver sådana meddelanden som kan skrivas kort. Även när informanterna bötfäller på svenska föredrar de att skriva så kortfattat som möjligt. Ungefär en femtedel av informanterna anger att de bötfäller på svenska (se exempel 28).

- (27) *Sähköposti tai tekstiviesti, jonka voi kirjoittaa tarpeeksi lyhyesti. fi84ÖN*
E-post eller textmeddelande som man kan skriva tillräckligt kort.
- (28) *en kirjoita muuta kuin sakkoon lyhyesti till exemple mättat radar. fi380MÖ*
Jag skriver inte annat än kort till boten att "till exemple mättat radar".

Av exempel 28 framgår hur informanten kortfattat skriver på böteslappen att han mätt hastigheten med radar. Myndigheterna borde självant se till att

individernas språkliga rättigheter förverkligas, vilket betyder att kunderna inte borde behöva kräva service på sitt eget språk. Av exempel 29 framgår ändå att informanten skriver brottsanmälan och böter på svenska om kunden kräver det. Brottsanmälan är den tredje vanligaste texttypen som de finskspråkiga informanterna skriver på svenska men informanterna kommenterar att det ändå är mycket sällan som de behöver skriva brottsanmälan på svenska. Detta kan även bero på att svenskspråkiga medborgare är så få vid de flesta tvåspråkiga polisinskrivningar och även på att svenskspråkiga begår mera sällan brott än finskspråkiga (se Obstbaum 2006, Yle 2016). Av exempel 30 framgår hur den finskspråkiga informanten kommer ihåg endast en text som han har skrivit på svenska: en brottsanmälan som kunden gjort på nätet. Informanten berättar hur han behövde tillägga endast några korta rader på svenska. Ofta är de texter som de finskspråkiga polisinformanterna skriver inte några långa löpande texter utan de kan fylla i några enstaka ord eller skriva korta meddelanden på minneslappar. Också Karlsson och Nikolaidou (2012: 249) konstaterar att det är norm att skriva kort och koncist i institutionella sammanhang. Andra vanliga texttyper som informanterna anger att de skriver är kundfeedback, bestämmelser, delgivning och olika slags rapporter.

- (29) *rikosilmoitukset, sakot ym lomakkeet, mikäli vastapuoli vaatii asiaa. fi218VN*

Brottsanmälningar, böter och andra blanketter, ifall motparten kräver.

- (30) *En muista kirjoittaneeni ikinä ruotsin kielellä mitään muuta, kuin yhden asiakkaan internetissä tekemän ruotin kielisen rikosilmoituksen, johon ei tarvinnut asiakkaan kirjoittaman lisäksi lisätä kuin muutama riviin ruotsin kielellä. fi356H*

Jag kommer inte ihåg att jag skulle ha skrivit på svenska någonting annat än en brottsanmälan som en kund hade gjort på nätet. Utöver det som kunden hade skrivit behövde jag inte tillägga annat än några rader på svenska.

Ingen av de svenskspråkiga informanterna anger att de skriver på finska mera sällan än några gånger om året, medan 87,7 % skriver på finska dagligen. Enligt de svenskspråkiga informanterna skriver de allt möjligt på finska. De texter som nämns oftast är anmälningar och förhör. En informant från Österbotten berättar i exempel 31 att han skriver allt på finska förutom om kunden är svenskspråkig.

- (31) *Jag skriver allt på finska, förutom om kunden är svenskspråkig. sv95Ö*

Informanterna berättar att de skriver många slags texter på finska och som illustrativt exempel fungerar informanten från Egentliga Finland som i exempel 32 nämner flera olika slags texter som han vanligen skriver i arbetet. Enligt Karlsson (2006) utgör texter ofta ramar för en arbetsdag vilket också gäller i polisyrket eftersom allt måste dokumenteras. Därför är det inte heller underligt att poliser skriver och använder så många olika slags texter under sin arbetsdag, fastän polisyrket traditionellt sett inte är något skriftyrke.

Av exempel 33 framgår hur informanten skriver på flera olika platser och på flera olika sätt. Han skriver på händelseplatsen och i polisbilen, gör anteckningar och skriver på datorn. Miljön där poliserna agerar, särskilt miljön där de som arbetar på fältet agerar, är inte någon skriftmiljö som är planerad endast med tanke på skrivandet. Tvärtom har t.ex. polisbilen flera olika viktigare funktioner.

(32) *brottsanmälningar, förhørsberättelser, begäran om ex. läkarintyg eller andra dokument. sv15EF*

(33) *anmälningar, anteckningar på händelseplatsen och på datorn i polisbilen. sv74ÖN*

De skriftpraktiker som informanterna har är starkt situationsbundna. Muntliga handlingar, såsom förhör, leder till produktion av texter, såsom förhørsprotokoll (se också Gunnarsson 2009: 4, 6). I verkligheten är kommunikationen en blandning av muntliga och skriftliga handlingar som kompletterar varandra. Speciellt informanternas skriftpraktiker är medierade genom det materiella eftersom poliserna ofta fyller i färdiga reglerade blanketter (se Nicolini 2007: 893, Schatzki 2002). Informanterna berättar om enkäter, böter och anmälningar som medierar deras skriftpraktiker. Dessa praktiker är varaktiga eftersom även de former och enkäter som de behöver fylla i är varaktiga och statiska (jfr Nicolini 2013: 4, Reckwitz 2002: 251). Polisarbetet baserar sig på lagstiftningen och på att allt dokumenteras, vilket gör att de flesta yrkespraktiker i alla fall på någon nivå är materiellt medierade. Det kan även sägas att informanternas praktiker är medierade och organiserade omkring objekt, som underlättar arbetet. Utan arbetsverktyg skulle det vara, om inte omöjligt, så åtminstone svårt att utföra polisarbete. Därför innefattar även den kompetens som informanterna besitter kunskap om att handla och använda artefakter (se Miettinen m.fl 2009: 1312, Nicolini 2007: 893). Relationen mellan individer och det materiella uppmärksammas oftast endast när det uppstår konflikter mellan dessa och i mitt material är konflikterna mellan det materiella och informanterna delvis synliga (se kapitel 7).

6.1.2.2 Användning av receptiva språkfärdigheter

De finskspråkiga informanterna använder sina receptiva språkfärdigheter i svenska oftare än sina produktiva (se figur 15). De finskspråkiga informanterna lyssnar på eller hör svenska i genomsnitt några gånger om året. Av informanterna hör 15,2 % aldrig svenska, medan 17,2 % lyssnar på språket dagligen. Att majoriteten av informanterna hör svenska minst några gånger om året visar att svenskan är ett närvarande språk. Det finns ändå mycket variation bland informanterna (se figur 15). Det finns flera informanter som dagligen hör svenska, men också ungefär lika många som aldrig hör svenska. I princip berörs alla polisinformanter i de tvåspråkiga polisinsättningarna av användning av svenska. Endast 13,4 % av de finskspråkiga informanterna är inte i någon kontakt med svenskan. Jämfört med andra organisationer som har studerats av forskarteamet BiLingCo är de tvåspråkiga polisinsättningarna ändå förhållandevis finskspråkiga organisationer (jfr t.ex. Malkamäki 2011).

Ungefär en tredjedel av informanterna kommenterar att den vanligaste situationen där de hör svenska i arbetet är när kollegor talar svenska sinsemellan. Det verkar inte vara speciellt vanligt att svenskkunniga kollegor talar svenska med informanterna utan de svenskspråkiga talar oftast svenska sinsemellan. Av exempel 34 framgår dock hur man ibland försöker tala svenska med informanten. Informantens ordval implicerar att det kanske inte lönar sig att tala svenska med honom. Informanterna i min undersökning beskriver både språk-användningssituationer som hör till arbetsuppgifterna och sådana som hör till att upprätthålla sociala relationer (jfr t.ex. diskussioner i polisradio i avsnitt 6.1.1). Jäppinen (2010: 6) menar att arbetstiden innehåller flera olika slags kommunikationssituationer som kan vara yrkesmässiga eller höra till socialt umgänge. Dessa situationer är inte åtskilda eftersom människor kan diskutera arbetet vid kaffebordet och umgås med andra innan ett officiellt möte börjar. Angouri (2014: 3) menar att det är speciellt viktigt på flerspråkiga arbetsplatser att kunna fungera i sociala situationer för att kunna utvecklas yrkesmässigt och för att skapa välmående. Speciellt vid kaffebordet hör informanterna när kollegor talar svenska, vilket framgår bl.a. av exempel 35.

- (34) *Kollegat puhuvat keskenään tauolla, kollega puhuu asiakkaan kanssa puhelimessa/palvelutiskillä, minulle yritetään puhua ruotsia.* fi216ÖN

Kollegor talar sinsemellan på pausen, en kollega talar med en kund i telefon/vid servicedisken, någon försöker tala svenska till mig.

- (35) *Kahvipöytäkeskustelu (ruotsinkieliset kollegat puhuvat keskenään). fi224Ö*

Kaffebordsdiskussion (svenskspråkiga kollegor talar sinsemellan).

De svenskspråkiga informanterna menar dock att de inte använder svenska ofta när det finns finskspråkiga på plats eftersom det enligt dem känns som om man skulle vilja hålla samtalsämnet hemligt (jfr med avsnitt 5.2.2). Praktiken att föredra finska när en finskspråkig är på plats är synlig i mitt material, eftersom de svenskspråkiga har en tendens att tala finska med finskspråkiga. Informanterna kopplar växlingen av språk till de andra deltagarnas språkliga preferenser (se Söderlundh 2010: 134, jfr Grosjean 1982: 135–143 och Nyholm 2012: 176) och växlar språk enligt samtalsparter i samtal där det ingår deltagare som talar olika språk (Berglund 2008: 24). Informant Åbo7sv berättar dock i avsnitt 5.2.2 att vid kaffebordet har arbetsgemenskapen som praktik att tala både finska och svenska. Nyholm (2012: 176) menar att språkanvändning är beroende av individuella faktorer, men styrs också av sociala. Den sociala kontexten och grupptillhörigheten är enligt henne av stor vikt vid val av språk. Utöver den sociala kontexten är även den interagerande personen viktig. (Nyholm 2012: 176) Den finskspråkiga informanten i exempel 35, de svenskspråkiga som menar att de inte talar svenska när finskspråkiga är på plats och informant Åbo7sv har lite olika synvinklar på den informella diskussionen på arbetsplatsen. Ofta kan informanterna inte undgå att höra svenska i sitt arbete, vilket framgår även av exempel 36 där informanten berättar att han hela tiden hör när en svenskspråkig konstapel i rummet bredvid talar svenska. Fastän de flesta som hör svenska inte kan undvika att höra det framgår det av exempel 37 att informanten avsiktligt lyssnar på när arbetskamraten talar svenska.

- (36) *Naapurihuoneessa majailee ruotsia puhuva konstaapeli, joten seinän läpi kuuluu jatkuvasti. fi5EF*

I rummet bredvid har en svensktalande konstapel sitt kvarter, så jag hör genom väggen hela tiden.

- (37) *Salakuuntelen työkaverin juttuja. fi101ÖN*

Jag tjuvlyssnar på kollegans prat.

I kundkontakter är det vanligt att kunder talar svenska inte bara sinsemellan men också med informanterna. Knappt en femtedel av informanterna anger att de hör svenska när kunder talar språket, speciellt nämns turister som ofta brukar tala svenska.

För flera informanter är det vanligt att höra svenska när kunderna tilltalar dem, men en del av informanterna berättar vidare att fastän kunderna inleder på

svenska byter de snart till andra språk. Av exempel 38 framgår att informanten berättar att några, fastän de först talar svenska med honom, snart byter till engelska. I exempel 39 konstateras hur kunderna på grund av informantens efternamn tror att han är svenskspråkig och därför börjar samtalet i telefon på svenska.

(38) *Jotkut alkavat aluksi jutella, mutta vaihtavat kyllä englantiin.*
fi207H

Några börjar först diskutera, men byter till engelska.

(39) *Asiakas aloittaa puhelun ruotsiksi, koska luulee minun sukunimeni perusteella olevan ruotsinkielinen.* fi84ÖN

Kunden inleder telefonsamtalet på svenska eftersom han tror på basis av mitt efternamn att jag är svenskspråkig.

Ungefär var tionde informant anger att han hör svenska också i telefon. Informanterna hör dock svenska i telefon inte endast när de själva ringer eller mottar samtal utan också när kollegor talar i telefon t.ex. med familjen. Av exempel 40 framkommer att informanten har kollegor som talar svenska i telefon med intressentgrupper. Informanten har valt att uttrycka att han har kollegor som talar svenska som *sitt andra modersmål*. Det är möjligt att han menar att han har svenskspråkiga kollegor, men även att kollegorna är tvåspråkiga. Andra situationer där informanterna hör svenska är i samband med olika trafikuppgifter, såsom alkoholtestning och bötfällande.

(40) *Lähipoliisiryhmässämme on ruotsia toisena äidinkielenään taalaavia ihmisiä. He juttelevat usein puhelimessa sidosryhmille ruotsiksi.* fi293H

I vår närpolisgrupp finns det människor som talar svenska som sitt andra modersmål. De talar ofta på svenska i telefon med intressegrupper.

Informanterna hör svenska även genom virve (viranomaisverkko), vilket är ett radionät för myndigheterna i Finland. Informanterna från Västra Nyland kommenterar att de hör svenska via radion när patrullerna från Raseborg kommunicerar med varandra. I intervjuerna kom det fram att fastän det operativa radiospråket är finska har patrullerna egna kanaler där de använder även svenska. Dessa patrullkanaler är enligt informanterna "huikkimis"kanaler där man kan diskutera t.ex. var man ska äta. Andra vanliga situationer där informanterna hör svenska men som förekommer endast några gånger i materialet är TV, möten, förhör, vägledning, jour och tillståndsärenden.

Hela 97,2 % av de svenskspråkiga informanterna hör finska dagligen. Alla lyssnar på eller hör finska några gånger i månaden eller oftare. De svenskspråkiga informanterna anger att de hör finska i samma situationer där de själva talar språket. Situationer som oftast nämns explicit är olika kundbetjäningssituationer och situationer där kollegor talar på finska. I de finskspråkiga informanternas kommentarer fanns det en tendens att de hör svenska när de svenskspråkiga kollegorna talar svenska sinsemellan. De svenskspråkiga informanterna anger sig höra finska både när finskspråkiga kollegor talar sinsemellan och när de talar med dem. De svenskspråkiga informanterna hör finska också bl.a. genom virve, i dagliga morgonpalavrar, i kafferummet och i arbetsplatsutbildningen samt i telefon. De svenskspråkiga informanterna är omgivna av finskan och kan inte undvika vare sig aktiv eller passiv användning av språket.

I genomsnitt läser de finskspråkiga informanterna svenska några gånger om året, 27,0 % av informanterna läser aldrig på svenska under arbetstiden, medan en liten andel (7,1 %) läser dagligen, vilket framgår av figur 15. Av de finskspråkiga informanter har 260 angett vilka texttyper som är de vanligaste som de läser på svenska i arbetet. En fjärdedel av dem anger att de läser brottsanmälningar på svenska (exempel 41). Fastän flera informanter anger vad de läser på svenska i sitt arbete har en del av dem ändå angett att de inte läser någonting på svenska och några kommenterar vidare, vilket framgår av exempel 41, att de läser mycket sällan. Även dokument som hör till förhör är enligt informanterna bland de vanligaste texttyperna som de läser på svenska. Informanterna läser också ibland textmeddelanden och e-postmeddelanden på svenska.

- (41) *Hyvin, hyvin harvoin eteeni saatta tulla ruotsin kielinen rikos-ilmoitus. Muistelin, että tällaista on saattunut urallani muutama kerran.* fi356H

Ytterst sällan kan jag möta en svenskspråkig brottsanmälan. Jag skulle komma ihåg att sådant har inträffat några gånger under min karriär.

- (42) *Tekstiviestit (epäiltyjen takavarikoiduista puhelimista)*
fi450ÖN

Textmeddelanden (från beslagtagna mobiler av misstänkta)

Som framgår av exempel 42 är textmeddelandena som de läser inte bara sådana som de själva som privatpersoner har mottagit eller skickat utan oftast har meddelandena ett starkt samband med arbetet. Informanterna läser i sitt arbete också tidningar, allt från facktidskrifter till kvällstidningar. Som framgår av exempel 43 läser informanterna dock inte tidningarna noggrant från pärm till pärm utan ögnar snarare igenom texten. Också i Karlssons (2006: 106) studie

framkom att ren löpande läsning är ovanlig, vilket stämmer överens bland annat med den finskspråkiga informantens kommentar nedan i exempel 43.

- (43) *paikallinen lehti tulee kaffihuoneeseen, jota tulee ainakin selaistua fi525Ö*

Den lokala tidningen i kafferummet, den ögnar jag igenom.

För alla informanter betyder ”att läsa” inte att man sitter ner och öppnar en bok utan läsning i arbetet är mycket mer praktisk och sker ofta utan att informanten medvetet lägger märke till det. Informanterna kan till exempel läsa vad som står i körkort, pass eller i bilens registerutdrag, alltså i texter som man traditionellt sett inte uppfattar som texter. En informant berättar i exempel 44 att han läser gatunamn på svenska och vad som står på trafikmärken. Han påpekar, kanske lite humoristiskt, att det även står ”polis” på svenska på en sida av polisbilen. Av kommentarerna framgår att man kan uppfatta läsning på flera olika sätt och att tvåspråkigheten är närvarande för nästan alla. Ann-Malin Karlsson (2006) beskriver synligt (medvetet) och osynligt (omedvetet) skriftbruk. De texter som informanten i exempel 44 nämner kan räknas som osynliga texter eftersom man oftast inte är medveten om t.ex. att man läser ordet *polis* som står på polisbilen. En informant beskriver det osynliga skriftbruket i exempel 45. Informanten berättar hur han varje dag när han är ute på stan läser på svenska utan att lägga märke till det. Andra texter som informanterna läser ofta är bland annat olika slags begäran, rapporter och bestämmelser som hör till polisarbetet.

- (44) *1. Liikenneopasteet 2. Kadunnimet 3. Poliisiauton kyljessä lukee polis. fi293H*

1. Trafikskylt 2. Gatunamn 3. Det står polis på sidan av polisbilen.

- (45) *Joka päiväisessä liikkumisessa kaupungilla tulee huomaamatta luettua ruotsia. fi441H*

Man läser utan att märka svenska varje dag på stan.

Det hör till de svenskspråkiga informanternas läspraktik att läsa finska ofta. Hela 96,3 % av de svenskspråkiga läser dagligen på finska och 99,1 % av de svenskspråkiga informanterna anger att de läser på finska några gånger i månaden eller oftare. De svenskspråkiga informanterna läser flera olika slags texter på finska och som orsak till detta anger de att nästan alla anvisningar och andra arbetsrelaterade texter finns enbart på finska. Som framgår av exempel 46 finns allt material på finska förutom de anmälningar som är skrivna på svenska. Enligt informanterna är speciellt texter som kommer från andra polisinställningar och ”uppifrån” texter som de läser på finska. Enligt en informant läser han allt på

finska. Han berättar vidare, i exempel 47, att det inte finns något material på svenska.

(46) *Sgs all skriftligt är på finska förutom på svenska uppgjorda anmälningar. sv49MÖ*

(47) *I princip alla texttyper som jag behandlar i arbetet. Finns just inget material på svenska. sv38VN*

Även andra informanter anger att de läser allt på finska. Tvärtemot vad som anges i exempel 47 berättar en informant i exempel 48 att anvisningar oftast finns också på svenska men att han ändå läser dem på finska eftersom de flesta arbetssituationer sköts på finska. Även av de svenskspråkigas intervjuer framgår att informanterna gärna läser arbetsrelaterade texter på finska, eftersom de behöver även den kunskap som texterna medierar på finska i sitt arbete. Eftersom officiella meddelanden, såsom beslut från Polisstyrelsen kommer först på finska, och senare översatta till svenska, läser informanterna alltid den finska versionen.

(48) *Brottsanmälningar, instruktioner eller anvisningar (finns oftast även på svenska, men eftersom de flesta arbetssituationer går på finska är det lättare att läsa på finska), intern kommunikation. sv15EF*

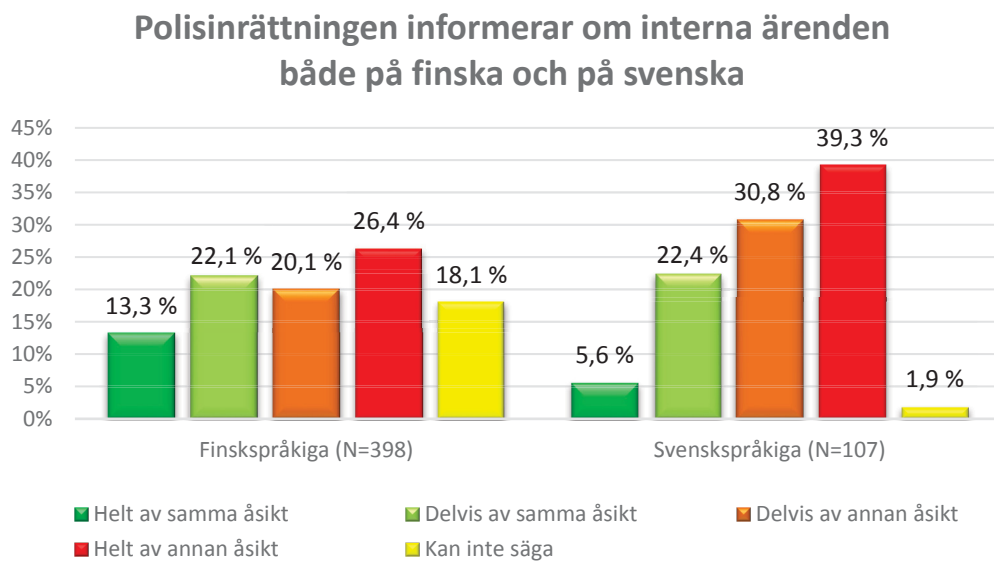
För de finskspråkiga informanterna är det vanligare att använda de receptiva än de produktiva språkfärdigheterna i sitt arbete. I genomsnitt använder de svenskan så sällan att det är svårt att tala om någon etablerad språklig yrkespraktik. Ändå kan en praktik inte definieras på basis av hur ofta den genomförs. De flesta finskspråkiga informanter är också omgivna av svenskan och har således sina sätt att agera i situationer där svenska används. Endast 13,4 % av de finskspråkiga kommer inte i någon kontakt med svenskan. Det är inte möjligt att säga hurdana språkliga yrkespraktiker dessa informanter har, som aldrig möter svenska. Även om de flesta finskspråkiga informanter kommer endast sällan i kontakt med svenskan vet de hur de handlar när de gör det. Fastän de inte aktivt använder svenska har de sätt att agera när de kommer i situationer där svenska används. Flera finskspråkiga informanter anger att de använder svenska endast om de måste. Däremot hör det till de svenskspråkiga informanternas språkliga yrkespraktik att använda finska dagligen. Svenska använder de mera sällan i sitt arbete, fastän det är deras modersmål. Det är mycket klart att det hör till de svenskspråkiga informanternas yrkespraktik att använda finska. Informanterna anger att de använder finska hela tiden, bland annat eftersom det är det interna språket.

6.2 Intern kommunikation på två språk

Tidigare resultat i min avhandling visar att finska är det språk som kraftigt dominerar i polisens interna kommunikation. I detta avsnitt undersöker jag hurdana informanternas språkliga yrkespraktiker är i intern kommunikation och om det vid de tvåspråkiga polisinsrättningarna finns språknormer som gäller den interna kommunikationen.

Informanterna fick ta ställning till om polisinsrättningen informerar om interna ärenden både på finska och på svenska. En tredjedel av informanterna (N=506, 33,8 %) anser att polisinsrättningen informerar om interna ärenden både på finska och på svenska, medan majoriteten (51,6 %) är av annan åsikt, 14,6 % kan inte säga.

Av de finskspråkiga informanterna (N=398) anser 46,5 % att polisinsrättningen inte informerar om interna ärenden på båda språken, medan 70,1 % av de svenskspråkiga (N=107) anser detsamma. Skillnaderna mellan de finsk- och svenskspråkiga informanterna är statistiskt signifikanta ($p=0,008$). Av de svenskspråkiga informanterna är en större andel av den åsikten att polisinsrättningen inte informerar om interna ärenden på båda språken (se figur 16).



Figur 16. Polisinsrättningen informerar om interna ärenden både på finska och på svenska

En större andel av de finskspråkiga informanterna kan inte säga om polisinsrättningen informerar om interna ärenden både på finska och på svenska, vilket kan bero på att de inte fäster uppmärksamhet vid svenskspråkiga

meddelanden. Detta bekräftas bland annat av en finskspråkig informant i exempel 49.

- (49) *En muista törmänneenni Helsingin tiedotteisiin, jotka olisivat ruotsiksi. Toisaalta varmasti sivuuttaisin sellaiset alitajuisesti.* fi527H

Jag kommer inte ihåg att jag skulle ha stött på svenska meddelanden i Helsingfors. Å andra sidan skulle jag säkert omedvetet förbigå dem.

Informanterna som är av samma åsikt med påståendet (exempel 50–52) är inte heller helt övertygade om att deras polisinsättning informerar om interna ärenden både på finska och på svenska. I exempel 50 berättar informanten att polisinsättningen för det mesta informerar om interna ärenden på båda språken och i exempel 51 anser informanten att polisinsättningen informerar på finska och på svenska, i alla fall delvis. I exempel 52 tror informanten att polisinsättningen informerar på båda språken men han verkar inte vara helt säker.

- (50) *För det mesta.* sv37Ö

- (51) *Ainakin osin.* fi99VN

I alla fall delvis.

- (52) *Kyllä se näin taitaa olla.* fi207H

Ja, det lär vara så.

Informanterna som är av annan åsikt än påståendet kommenterar att de inte kommer ihåg att interna ärenden skulle ha kommunicerats på svenska, vilket framgår även av exempel 53. De kommenterar att polisinsättningen oftast informerar bara på finska och att de aldrig har fått meddelande om interna ärenden på svenska. Resultatet antyder att de officiella bestämmelserna som är bindande och som har utarbetats av Polisstyrelsen finns tillgängliga på de båda språken medan anvisningar och rekommendationer som inte är bindande oftast finns endast på finska.

Några kommenterar att interna ärenden endast sällan informeras på svenska och av exempel 54 framgår att meddelandena innehåller endast lite svenska. En informant kommenterar vidare i exempel 55 att det har blivit sämre och sämre hela tiden. Kommentaren kan bero på de många reformer som poliserna har fått ta del av och kan vara ett tecken på förändringströtthet.

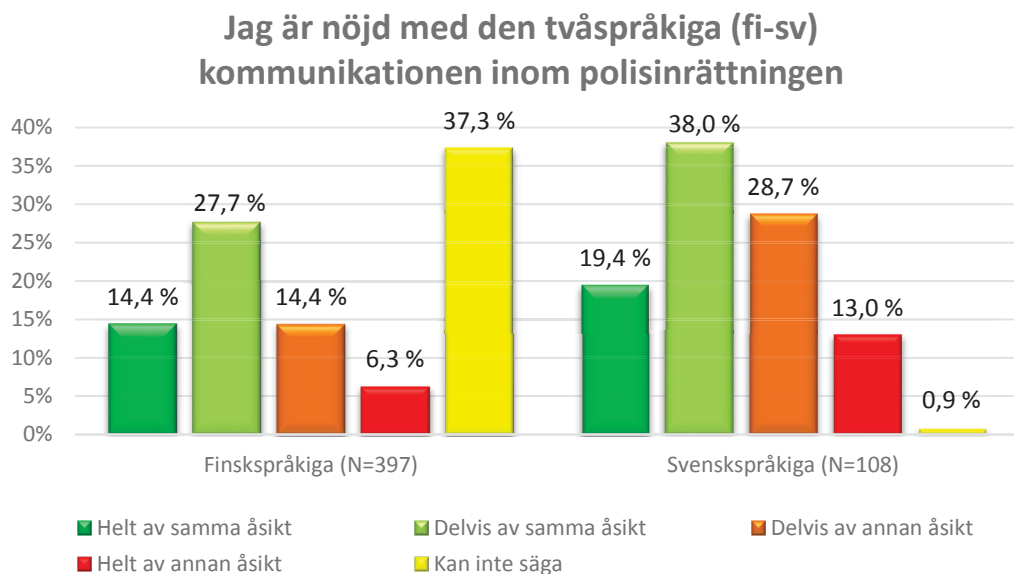
- (53) *Kommer inte ihåg att interna ärenden skulle ha getts på svenska.* sv83Ö

(54) *Tiedotteista on hyvin vähän ruotsinkielttä. fi39EF*

Det finns mycket lite svenska i meddelanden.

(55) *Blir sämre och sämre pga att Esbo styr och ställer. sv8VN*

Knappt hälften av informanterna (N=506, 45,5 %) är av samma åsikt som påståendet ”jag är nöjd med den tvåspråkiga (fi-sv) kommunikationen inom polisinrättningen”. En fjärdedel (25,1%) är inte nöjda med den tvåspråkiga kommunikationen, medan en tredjedel (29,4 %) inte kan säga om de är nöjda eller inte. Av de finskspråkiga informanterna (N=397) är 42,1 % nöjda med den tvåspråkiga kommunikationen, medan över hälften (57,4 %) av de svenskspråkiga informanterna anger samma. En större andel av de svenskspråkiga informanterna är inte nöjda med den tvåspråkiga kommunikationen (se figur 17). Till och med 37,2 % av de finskspråkiga kan inte säga om de är nöjda eller inte. Att en så stor andel av de finskspråkiga informanterna anger att de inte kan säga om de är nöjda kan bero på att de finskspråkiga inte är medvetna om huruvida det alls finns svenskspråkig kommunikation, vilket framgår av några av de finskspråkiga informanternas kommentarer.



Figur 17. Informanternas belåtenhet med den tvåspråkiga (fi-sv) kommunikationen inom polisinrättningen

En del av dem som är helt av samma åsikt, dvs. är nöjda med den tvåspråkiga kommunikationen, har kommenterat att det räcker med att man kan finska och att man klarar sig bra med finskan. De är nöjda med den enspråkiga kommunikationen. En finskspråkig informant kommenterar i exempel 56 att han inte alls

bryr sig om den svenskspråkiga kommunikationen utan det räcker för honom med att den finskspråkiga kommunikationen fungerar. De som är delvis nöjda med den tvåspråkiga kommunikationen kommenterar att det alltid finns någonting som man kan förbättra och att det finns rätt lite tvåspråkig kommunikation inom polisyrättningen. En kommenterar att den tvåspråkiga kommunikationen fungerar bra när den behövs.

(56) *Ruotsinkielinen viestintä ei minua hetkauta ja suomenkielin on hyvällä tasolla, joten olen tyytyväinen asiantilaan. fi527H*

Jag är inte berörd av den svenskspråkiga kommunikationen och den finskspråkiga är på en bra nivå så jag är nöjd.

Informanterna som inte är nöjda med den tvåspråkiga kommunikationen är främst svenskspråkiga som anser att det finns alltför lite intern kommunikation på svenska och finskspråkiga informanter som anser att det skulle räcka bra till med endast finskspråkig kommunikation. De svenskspråkiga informanterna som har kommenterat påståendet anser att det finns ganska lite tvåspråkig personal att umgås med och att det finns för lite intern kommunikation på svenska. De berättar att de mycket sällan får information på svenska, vilket framkommer bland annat av exempel 57 och 58. Speciellt informanterna från Österbotten har kommenterat påståendet aktivt. Svenskspråkiga informanter från Österbotten kommenterar att de inte är speciellt nöjda med den interna kommunikationen som sker endast på finska. Av exempel 59 framkommer hur den svenskspråkiga informanten från Österbotten upplever att de finskspråkiga kollegorna blir sura om svenskspråkiga pratar svenska sinsemellan.

(57) *För lite intern kommunikation på svenska. sv30Ö*

(58) *All intern kommunikation, direktiv osv. inom polisyrättningen kommer endast på finska. sv83Ö*

(59) *Det blir att prata mera finska än svenska. Finnarna blir sura om svenskarna pratar svenska sinsemellan. sv111Ö*

Informanterna i exempel 60 och 61 har vidare kommenterat påståendet om den tvåspråkiga kommunikationen. Av exempel 60 framkommer hur det enligt den svenskspråkiga informanten är en grundpelare inom det polisiära arbetet att kunna kommunicera med människor. Han anser att det borde vara ett krav att alla kan både finska och svenska i någon mån. Hans kommentar väcker tankar om huruvida alla poliser faktiskt känner till de språkkompetenskrav som ställs i lagen. I exempel 61 berättar informanten att vid polisyrättningen i Östra Nyland

finns det en gemensam syn att alla borde kunna flytande finska. Svenskan har inte en speciell ställning utan det är kompetens i finska som är viktigare.

- (60) *Borde vara ett krav att alla behärska båda språken någorlunda. Grundpelaren inom det polisiära arbetet är att kommunicera med människor. sv106MÖ*
- (61) *Här har alla synen att alla pratar flytande finska, svenskan blir inte direkt upphöjt i skyarna. sv74ÖN*

Majoriteten (66,1 %) av informanterna (N=508) vet inte om polisinrättningen har några anvisningar för hur finska och svenska borde användas i intern och i extern kommunikation, men 22,2 % anser att det finns kommunikationsanvisningar, medan 11,6 % anser att sådana anvisningar inte finns. Av de finskspråkiga informanterna (N=399) anser 29,6 % att det finns anvisningar, medan 9,3 % anser att det inte finns sådana. Hela 70,4 % av de finskspråkiga vet inte om polisinrättningen har anvisningar för språkanvändning i intern och extern kommunikation. Av de svenskspråkiga informanterna (N=107) anser 29,0 % att det finns kommunikationsanvisningar, medan 20,6 % anser att sådana inte finns. Hälften (50,5 %) vet inte om sådana anvisningar finns.

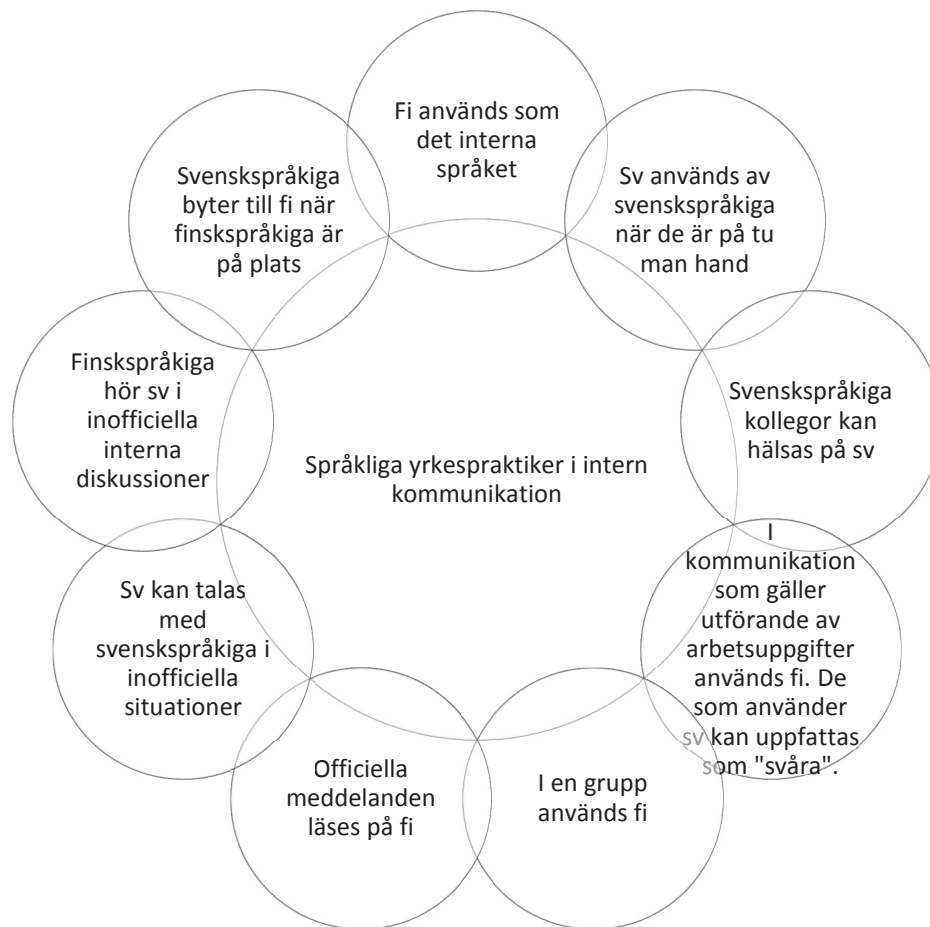
Informanterna som inte vet om det vid polisinrättningen finns anvisningar för hur finska och svenska borde användas i intern och extern kommunikation kommenterar både med att allt ska ske på finska och med att de svenskspråkiga har rätt till service på sitt eget språk. Informanterna menar att anvisningarna är givna i en lagtext, inte i polisinrättningarnas egna anvisningar.

Av informanterna som anser att polisinrättningen har anvisningar för användning av de inhemska språken i intern och extern kommunikation har 113 informanter definierat hurdana dessa anvisningar är. Informanterna kommenterar med att kunden ska betjänas på kundens modersmål och med att man ska följa grundlagen och språklagen. De anger att Polisstyrelsen har kommunikationsanvisningar och att de som ansvarar för polisinrättningens kommunikation nog har anvisningar. Informanterna konstaterar att de externa meddelandena ska vara tvåspråkiga, eller på finska, svenska och engelska.

Informanterna berättar att det finns skriftliga anvisningar, till exempel i förundersökningslagen, för användning av språk vid förhör. Även styrdokument, ministeriets anvisningar och kommunikationshandbok nämns som källor för anvisningar för användning av finska och svenska. Informanterna menar vidare att tvåspråkiga områden har normer om vilket språk som ska användas och att det finns anvisningar för verksamheten. Radiospråket vid polisinrättningarna är

finska. En del informanter menar att samtliga behöver klara av att ge service på svenska, medan andra berättar att polisinrättningens verksamhet fungerar på finska därför att det brister i kompetens i svenska. En svenskspråkig informant berättar att fastän polisinrättningen är tvåspråkig skapar användningen av svenska i blandade språkgrupper konflikter på grund av finskspråkigas mindervärdeskomplex. Flera informanter är medvetna om att det finns anvisningar för kommunikation, men de vet inte eller kommer inte ihåg hurdana dessa anvisningar är.

De praktiker som gäller informanternas interna kommunikation har sammanställts i figur 18. Praktiken att använda finska som det interna språket har sitt ursprung i de fastställda normerna, i språklagen där det stadgas att statliga myndigheter använder majoritetsspråket i ett ämbetsdistrikt som sitt arbetspråk om det inte är mer ändamålsenligt att använda det andra språket eller båda språken. Med arbetspråk avses det språk som används i den interna verksamheten och det är i alla polisenheter finska. Polisstyrelsens direkta beslut och order ges på två språk, men de finskspråkiga texterna blir tillgängliga före de svenskspråkiga. Polisstyrelsens anvisningar, som inte är bindande, och polisinrättningarnas egna dokument och beslut finns enspråkigt på finska.



Figur 18. Informanternas språkliga yrkespraktiker i intern kommunikation

En del av de finskspråkiga informanterna uppskattar inte att de svenskspråkiga använder svenska i intern kommunikation som gäller utförande av arbetsuppgifter. Vissa svenskspråkiga upplever att möjligheten att använda svenska som det interna språket har försämrats. Också den sakkunnigkommitté som övervakar den europeiska stadgan om landsdels- eller minoritetsspråk har fäst uppmärksamhet vid att det efter PORA-reformen inte längre finns polisinsrättningar där svenska är förvaltningspråk, vilket har försämrat svenskans ställning inom statsförvaltningen (ECRML 2012: 23). Svenskspråkiga informanter kan använda svenska när de är på tu man hand, men i en grupp föredrar de oftast finska, speciellt om alla i gruppen inte behärskar svenska (jfr avsnitt 5.2.2 och 6.1.2.2, se Nyholm 2012: 155). Både de finsk- och de svenskspråkiga informanterna kan dock hälsa på sina svenskspråkiga kollegor på svenska.

De språkliga yrkespraktikerna i den interna kommunikationen är förhållandevis enhetliga. Fastän ett antal informanter inte är nöjda med finskans dominans som

arbetspråk i den interna verksamheten har finskan en tydlig status som det interna språket. Till exempel officiella interna meddelanden, så som nya beslut från Polisstyrelsen, kommer vanligtvis på finska och först senare på svenska, vilket leder till att informanterna alltid läser den finska versionen (se även 6.1.2.2). Medan finskan har en tydlig status som det interna arbetspråket spelar motpartens språk en större roll i extern kommunikation.

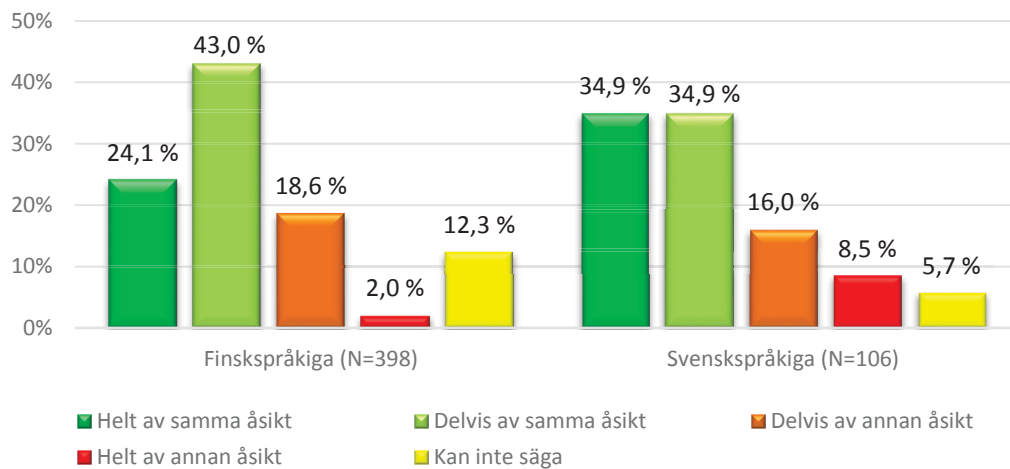
6.3 Språkval i kundkontakter

I detta avsnitt koncentrerar jag mig på den tvåspråkiga kundbetjäningen och på informanternas språkvalspraktiker. Avsnittet inleds med att jag undersöker om det vid de tvåspråkiga polisinsrättningarna finns sociala normer som gäller tvåspråkig kundbetjäning (avsnitt 6.3.1). Jag uppmärksammar på vilket språk informanterna initierar diskussion med kunden och hur de bestämmer vilket språk de använder vid kundkontakter (avsnitt 6.3.2). Jag undersöker vidare om och hur de anpassar sig till språkbyte och kundens språkval (avsnitt 6.3.3) och om de identifierade språkvalspraktikerna förverkligar de fastställda normerna, dvs. praxis som diskuterades i kapitel 3. Avsnittet avslutas med en diskussion om kundbetjäningsprocessen (6.3.4).

6.3.1 Tvåspråkig kundbetjäning

Detta underavsnitt inleds med att jag undersöker om man eftersträvar tvåspråkighet på polisinsrättningen för att alltid garantera tvåspråkigheten ur kundperspektiv. Avsnittet avslutas med att jag tar reda på om medborgarna får betjäning på sitt eget språk. Informanterna fick ta ställning till påståendet "tvåspråkighet på polisinsrättningen eftersträvas att alltid garanteras ur kundperspektiv". Hela 67,7 % av informanterna (N=505) är av samma åsikt, 21,4 % är av annan åsikt och 10,9 % kan inte säga. De finsk- och svenskspråkiga informanternas svar är mycket lika (se figur 19). Den största skillnaden finns i det att en större andel av de svenskspråkiga informanterna (N=106, 34,9 %) än av de finskspråkiga (N=398, 24,1 %) är helt av samma åsikt med påståendet och i det att 12,3 % av de finskspråkiga och 5,7 % av de svenskspråkiga informanterna inte kan säga om tvåspråkighet på polisinsrättningen eftersträvas för att garanteras ur kundperspektiv.

Tvåspråkighet eftersträvas att alltid garanteras ur kundperspektiv



Figur 19. Garanti för tvåspråkighet ur kundperspektiv

Av informanternas kommentarer framgår att det inte alltid är möjligt att garantera tvåspråkighet ur kundperspektiv. Informanten i exempel 62 berättar att tvåspråkighet eftersträvas för att så långt som möjligt garantera den ur kundperspektiv. En annan informant i exempel 63 konstaterar att man i den egna gruppen eftersträvar att garantera tvåspråkigheten ur kundperspektiv. Som framgår av exempel 64 är mycket på finska fastän det borde vara tvåspråkigt.

(62) *mahdollisuuksien mukaan. fi272H*
Enligt möjligheterna.

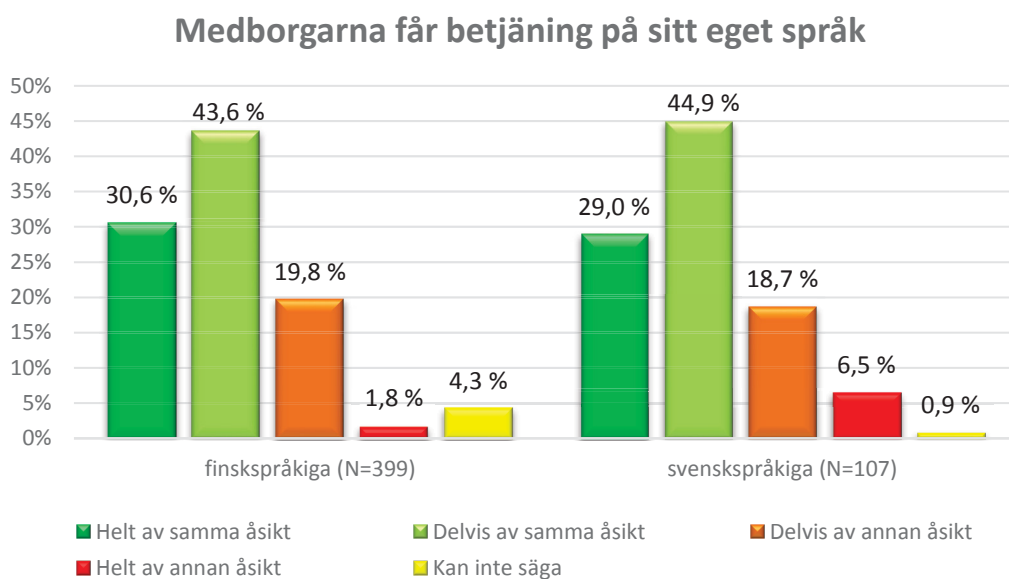
(63) *Oman ryhmäni sisällä. fi327EF*
I min egen grupp.

(64) *Tyvärr är mycket på finska fast det borde vara tvåspråkigt!*
sv74ÖN

Informanterna fick ta ställning till påståendet ”medborgarna får betjäning på sitt eget språk”. Påståendet tar fram ett perspektiv där den som betjänar medborgarna själv får utvärdera om de i lagarna stadgade språkliga rättigheterna tryggas (se avsnitt 3.2 om de fastställda normerna). Hela 74,0 % av informanterna (N=507) är av samma åsikt som påståendet, 22,5 % är av annan åsikt och 3,5 % av informanterna kan inte säga.

Som framgår av figur 20 finns det nästan inga skillnader i de finsk- och svenskspråkiga informanternas svar. De informanter som är av samma åsikt som

påståendet och som anser att medborgarna får betjäning på sitt eget språk kommenterar vidare med att det i princip förhåller sig så. Ibland kan det dock vara svårt att få tolkning och kunden måste vänta en stund. De svenskspråkiga kunderna har enligt informanterna inte lika lätt att få betjäning på sitt eget språk, i alla fall inte i hela Finland. På lokal nivå anser informanterna att även svenskspråkiga medborgare får betjäning på sitt eget språk. Informanterna anser vidare att medborgarna får betjäning på sitt eget språk av informanterna själva och av deras arbetsgrupp men kanske inte av alla poliser.



Figur 20. Betjäning på kundens språk

Principen är att alla får betjäning på sitt eget språk vilket framgår av exempel 65. Denna princip är enhetlig med det legalistiska perspektivet. I alla situationer är det dock inte lika lätt att ordna betjäning på kundens språk, vilket framgår av exempel 66 och även av exempel 70.

(65) *Lähtökohtaisesti kyllä. Tosin oman äidinkielen tulkkia ei ole aina saatavilla heti. fi356H*

I princip ja. Visserligen finns en tolk som kan det egna modersmålet inte alltid att få på plats genast.

(66) *Beror på situationen. I utredningen lättare att ordna än på fältet. Då beror det på patrullmännens kunskaper, men om man kräver så ordnas det. sv15EF*

Av exempel 66 kommer det dock också fram att medborgarna måste kräva för att få service på sitt eget språk (jfr med de fastställda normerna i avsnitt 3.2).

Tolkning är ett alternativ för att klara situationen och i exempel 67 berättar informanten att han alltid har telefontolken i fickan. Som framgår av avsnitt 5.3.4 använder man dock tolkning inte mellan finska och svenska, utan när det gäller andra språk. Detta uttrycks av både F1- och F2-poliserna. De berättar också att de inte heller erbjuder sig att tolka mellan en kollega och en kund utan de föredrar att sköta hela ärendet (se 5.2.4 och 5.3.4). I exempel 68 berättar en informant att han använder tolkning först i sista hand. Tidigare resultat visar att poliser använder tolkning för att trygga både kundens och polisens rättsskydd (se avsnitt 6.1.1). Av exempel 69 och 70 framgår vidare att tolkning används vid behov. (Jfr Heittola & Välimaa 2015.)

(67) *Jos tarpeen niin puhelintulkki löytyy aina taskusta.* fi207H

Om nödvändigt finns telefontolken alltid i fickan.

(68) *viime kädessä tulkkauksen kanssa.* fi502EF

I sista hand med tolkning.

(69) *Tulkkaukset kuulusteluissa. Ruotsinkieliset eivät saa palvelua omalla kielellään ainakaan Vantaalla, paitsi poikkeustapauksissa.* fi43ÖN

Tolkning i förhör. Svenskspråkiga får inte betjäning på sitt eget språk iaf inte i Vanda, förutom i undantagsfall.

(70) *Tämä riippuu aivan tilanteesta. Itse pidän pääsääntönä sitä että kansalainen saa palvelua sillä kielellä millä hän haluaa ja jos sitä ei pystytä antamaan niin sitten paikalle hankitaan esim tulkki.* fi39EF

Detta beror helt på situationen. Själv tycker jag att det är en huvudregel att medborgaren får betjäning på det språket som han vill ha och om man inte kan ge det skaffar man t.ex. en tolk på plats.

Informanterna berättar vidare att kunderna kan bestämma om de vill uträtta sitt ärende på finska eller svenska men att de inte kan välja med vilken tjänsteman de uträttar sina ärenden.

Informanterna som anser att medborgarna inte får betjäning på sitt eget språk anger att betjäningsspråket oftast är finska med kunder som talar svenska och att nationellt sett får man inte betjäning på svenska. En informant anser också att han själv betjänar kunden på kundens språk, fastän inte alla gör det (exempel 71.) En annan informant berättar att medborgarna alltid får betjäning på sitt eget språk, om de bara är finskspråkiga.

(71) *Nog av mig, men inte nödvändigtvis av andra.* sv20EF

Analysen visar att det vid de tvåspråkiga polisinsrättningarna finns en praktik att betjäna kunder på deras eget språk. Praktiken är baserad på språklagstiftningen och följer således det legalistiska perspektivet (se Granér 2004). Även om praktiken följer en fastställd och kodifierad norm är den mycket synlig i informanternas svar. Detta kan tyda på att praktiken har blivit till en internaliserad norm.

6.3.2 Språkval

I kundbetjäningssituationer är det antingen kunden eller polisen som inleder diskussionen och i detta underavsnitt behandlar jag polisinformanternas språkval när det är de som tar initiativet och inleder diskussionen med kunden.

De finsk- och svenskspråkiga informanterna har delvis likadana men delvis olika språkvalspraktiker. De flesta i båda språkgrupperna har som praktik att inleda diskussionen på finska (jfr Strömman 1995: 382). Fastän en del (1,7 %) av de finskspråkiga informanterna explicit säger att de alltid inleder på finska, även om de vet att kunden har något annat språk som sitt modersmål, betonar en stor del av de finskspråkiga informanterna och nästan alla de svenskspråkiga informanterna att de inleder på finska om det inte finns skäl att anta att kunden hellre talar något annat språk.

Som framgår av exempel 72 och 73 inleder informanterna diskussionen på finska och anpassar sig efter kunden, om detta behövs. Informanterna anpassar sig dock på lite olika sätt, eftersom informanten i 72 bjuder antingen engelska eller svenska, medan informanten i exempel 73 bjuder kundens eget språk. Att informanterna väljer ett språk betyder inte nödvändigtvis att de alltid fortsätter kommunikationen på detta språk. Tvärtom menar största delen att de alltid anpassar sig efter kundens språk, vilket enligt Söderlundh (2010: 131) är fråga om ackommodation. Flera informanter, både finsk- och svenskspråkiga, betonar att de oftast inleder diskussionen på kundens språk, men de anger inte hur de får veta kundens språk. Det är möjligt att kunden i dessa situationer har tagit initiativet och inlett diskussionen (exempel 74) eller att informanterna har haft tillgång till bakgrundsinformation om kunden innan de har träffats. Det är möjligt för informanterna att få bakgrundsinformation om kunden bl.a. ur befolkningsregister, registerutdrag och körkort. Förhandsuppgifter om kunden påverkar endast det ursprungliga språkvalet. Speciellt de svenskspråkiga informanterna frågar kunderna vilket språk de vill använda. De kan även fråga om kunder som talar finska hellre vill använda svenska. Detta gör de när de har anledning att anta att kunden är svenskspråkig (exempel 75). Fastän de svenskspråkiga informanterna inleder diskussionen på finska kan de föreslå

språkbyte om kundens namn eller brytning indikerar att kunden är svenskspråkig. Också Kiveläs (2012: 140) undersökning om myndigheters språkliga skyldigheter visar att myndigheter kan fråga kunden vilket språk han vill använda.

- (72) *Poikkeuksetta suomeksi. Asiakkaan vastauksesta (hämmenyksestä) riipuen kokeillaan sitten englantia tai ruotsia.* fi231H
 Utan undantag på finska. Beroende på kundens svar (förvirring) prövas då engelska eller svenska.
- (73) *Esittelyt suomeksi, mutta kun asiakas avaa suunsa niin hänen kielelleen.* fi454H
 Presentationer på finska, men när kunden öppnar sin mun så på hans språk.
- (74) *sillä millä hän avaa, muuten suomella.* fi157EF
 På det som han inleder med, annars på finska.
- (75) *Kunden får själv avgöra. Jag påbörjar oftast samtalet på finska, men jag erbjuder svenska om jag får orsak att anta att kunden är svenskspråkig.”*sv15EF

De flesta som anser sig inleda diskussionen på kundens språk anger inte hur de vet kundens språk. I de fall någon orsak anges handlar det om namn och accent som kan antyda vilket språk människan talar (jfr Lindgren 2000, Straszer 2011: 295–296). Även Baker (2006: 6) anger att man kan på basis av utseende, språkkompetens och brytning känna igen modersmålet. En del av polisinformanterna menar att man kan på basis av namnet gissa sig till modersmålet, medan en del uppger att man inte kan veta modersmålet på basis av namnet. Dahls (2011: 58) undersökning visar att anställda i statens regionförvaltning upplever det som utmanande att veta vilket språk man ska använda. Polisinformanterna i min undersökning upplever det inte som utmanande att välja språk, tvärtom verkar språkvalet komma naturligt och de är beredda att vid behov byta språk. De flesta nämner inte hur de vet kundens modersmål, men berättar att de ”märker nog snabbt om kunden pratar svenska bättre” och att de måste ”nosa sig fram till” vilket språk kunden talar. Enligt Baker (2006: 6) kan en tvåspråkig individ snabbt hitta ledtrådar om vilket språk som kan användas med en person som inte är bekant från tidigare.

Fastän en del av även de finskspråkiga informanterna har som praktik att inleda diskussionen med svenskspråkiga kunder på svenska är andelen finskspråkiga informanter som anger att de inleder diskussionen med kunder på engelska

förhållandevis stor (12,7 %). Informanterna konstaterar att de inleder diskussionen på engelska om de vet att kunden inte är finskspråkig, om de inte vet kundens modersmål och om kunden ser ”utländsk”⁵ ut. Flera av dem som inleder på engelska arbetar med utlänningsärenden, där den första kontakten med kunden vanligtvis sköts på engelska. Fastän flera av informanterna säger sig inleda på engelska med kunder som ser ”utländska” ut menar andra att man inte kan komma underfund med vilket språk människor talar på basis av utseende.

Eftersom praktiken att inleda på finska är så populär bland informanterna kan den anses vara en kollektiv praktik som har skapats av gemensamma erfarenheter, av en slags kollektiv habitus (jfr Carlhed 2011: 286). Den synligaste gemensamma praktiken som informanterna har är denna kollektiva praktik att inleda diskussionen på finska och den har skapats inte endast på basis av gemensamma erfarenheter utan också på basis av gemensamma värderingar och åsikter (jfr Kärnebro 2013: 43). Det är dock inte möjligt att säga om praktiken att inleda på finska är en officiell eller en inofficiell praktik utan att ha undersökt och följt med hur olika praktiker vuxit fram inom polisen (jfr Räsänen & Trux 2012: 19).

En del av de finskspråkiga informanterna (17,2 %) berättar att de inleder diskussionen på svenska, men detta gäller endast om de vet att kunden är svenskspråkig. Endast några få svenskspråkiga informanter nämner att de oftast inleder diskussionen på svenska. Som framgår av exempel 76 berättar informanten att han känner till att det inte finns många poliser som har som praktik att inleda kundkontakten på svenska. Gafaranga (2000: 345) och Söderlundh (2010: 31) menar att det förväntade språkvalet sällan är uttalat, men blir synligt när en deltagare av någon anledning bryter mot de gemensamma förväntningarna och uppmärksammar avvikelsen som ett normbrott i interaktionen. I exemplet nedan är informanten medveten om att hans språkval inte följer de gemensamma förväntningarna, dvs. att man skulle välja finska, och att hans språkliga praktik utgör ett undantag. Fastän människor inte alltid reflekterar över sina handlingar är informanten i exempel 76 medveten om sina (jfr van Manen 1991). I exemplet menar informanten att han inleder diskussionen med kunden på svenska om han inte känner till kundens språk. Det kan på basis av påståendet och de övriga exemplen konstateras att det inte hör till de flesta informanternas språkvalspraktiker att inleda diskussionen på svenska om de inte redan vet att kunden har svenska som sitt språk.

⁵ Jag använder här samma uttryck som informanterna har använt och går inte desto mer in på den debatt som berör polisens utlänningsövervakning.

(76) *Jag inleder faktiskt oftast på svenska om jag inte vet, men det är jag ensam om att göra här. sv74ÖN*

En del (19,1 %) av de svenskspråkiga informanterna berättar explicit att de har som praktik att fråga vilket språk kunden föredrar. Oftast anger de inte på vilket språk eller i vilket skede de ställer frågan. Av exempel 77 framgår dock att informanten, efter att ha inlett diskussionen tvåspråkigt, ställer en fråga på finska om vilket språk kunden föredrar. Söderlundh (2010), som undersöker språkval vid universitetskurser, menar att deltagarna i ett samtal sällan behöver diskutera vilket språk som kan användas i en viss interaktion, men polisinformanterna, speciellt de svenskspråkiga, har som praktik att diskutera språkvalet med sina kunder. Precis som informanterna i Malkamäkis (2011: 74) undersökning kommer polisinformanterna snabbt överens om vilket språk de använder med varandra och med kunder (jfr Dahl 2011: 58).

(77) *Päivää Goddag. Varefter jag frågar på finska vilket språk hen talar. sv39VN*

En del av informanterna har som praktik att inleda diskussionen tvåspråkigt. De inleder diskussionen genom hälsningsfrasen ”hyvää päivää, god dag”, ”poliisista päivää, från polisen god dag” eller ”päivää, goddag, svenska vai suomea?”. Som framgår av exempel 78 anser den svenskspråkiga informanten att man genom att hälsa på två språk får svar på det språk som kunden vill använda. Att inleda diskussionen tvåspråkigt är en fungerande praktik hos speciellt de svensk-språkiga men även hos några av de finskspråkiga informanterna. I en intervju kom det dock fram att detta sätt att inleda en diskussion genom ”päivää, god dag” ibland kan vara problematiskt eftersom kunderna har en tendens att upprepa det som man har sagt sist. Detta har enligt informanten lett till fåniga situationer när han har trott att den finskspråkiga kunden som har hälsat på svenska är svenskspråkig. Kundens tendens att fortsätta på samma språk som polis-informanten har avslutat med är ett känneteckenfritt val, som beskrivs av Koskela och Dahl (2011).

(78) *Vid hälsning (ex "päivää - goddag") så får man svar på det språk som de vill att man skall använda. sv82VN*

Som framgått av informanternas svar hör det till informanternas språkliga yrkespraktik att välja finska i kundkontakter, men de anpassar sitt språkval efter kunden. Det framgår ändå inte av informanternas kommentarer, om deras praktik att diskutera språkvalet med kunden och att inleda kundkontakten tvåspråkigt är officiella eller inofficiella praktiker (jfr Räsänen & Trux 2012: 19). Praktiken att anpassa sitt språkval efter kunden är en officiell praktik, som har

sitt ursprung i de fastställda normerna. Denna praktik är baserad på praxis, dvs. de regler som styr praktik (se t.ex. Jarzabkowski 2004: 545). Enligt Nilssons (2008: 39) indelning av praxis är informanternas praktik att anpassa språkvalet enligt kunden baserad på den externa praxisen, dvs. på lagar.

Både de finsk- och de svenskspråkiga informanterna anger att språkvalet beror på situationen och ärendets natur. Berglund (2008), Ervin-Tripp (1968), Grosjean (1982) och Ljosland (2008) anser att till exempel samtalsämnet kan påverka språkvalet. Malkamäki (2011: 52), i sin studie av tvåspråkig praxis vid Vasa centralsjukhus, konstaterar att det är svårt att diskutera svåra ämnen på det andra inhemska språket. Hon menar att om samtalsämnets ordförråd inte känns bekant på det andra språket väljer man sitt modersmål istället (Malkamäki 2011: 66). Ljosland (2008: 301) påpekar att speciellt i formella situationer påverkar samtalsämnet språkvalet, till och med mer än deltagarnas språkkompetens. Strömman (1995) menar att de tvåspråkiga (fi-sv) informanterna i hennes studie på en tvåspråkig arbetsplats har en tendens att hålla sig till svenska i informella situationer. Fastän polisinformanterna inte definierar på vilket sätt kvaliteten på ärendets natur påverkar språkvalet framgår det av kommentarerna att man speciellt i förhör, som kan anses vara en formell situation, tar hänsyn till språkaspekten och försäkrar sig om att språklagstiftningen följs.

Speciellt i situationer som är språkligt krävande föredrar informanterna att använda sitt eget modersmål, vilket framgår av exempel 79 och av citat av informant Böle5fi i avsnitt 5.2.3. Enligt Baker (2006) kan känslor påverka språkval och informanterna berättar att det är utmanande att uttrycka sig nyanserat på ett annat språk i känsliga situationer (se avsnitt 7.3.1). F1-poliserna kan uttrycka sig på finska och svenska i känsliga situationer, medan F2-poliserna inte kan (se 5.2.2 och 5.3.2). Den finskspråkiga informanten, Böle5fi, menar i avsnitt 5.2.3 att, fastän man i situationer där det inte finns någon fara eller där det inte är brådskande kan använda det naturligaste språket, utfärdar man i farligare situationer order på finska. Även om normen för informanten är att använda det naturligaste språket handlar han i enlighet med det autonoma perspektivet när omständigheterna kräver det (se Granér 2004: 288). I exempel 79 säger informanten att han i mer utmanande situationer börjar på svenska om kunden vill det men frågar sedan om det passar att byta språk till finska.

- (79) *aloitan suomenkielellä, koska se on mun äidinkieleni ja mä puhun sitä niin asiakas sitten sanoo, että ruotsiksi mielellään, niin jos haluaa [...] kyllä sillon sitten alottaa ja sitten mä jos on riippuu vähän jos on hankala asia, joka on kielellisesti mulle hankala niin mä alotan ruotsiksi ja sitten mä voin kysyä, että*

puhutko sä suomea, ruotsiksi kysyn, että voidaanko puhua suomea ja jos asiakas sanoo, että hän ei puhu suomea niin sitten mä yritän ruotsiksi sitten jos hän puhuu suomea niin hän yleensä vaihtaa suomenkieleen. Öst3fi

Jag inleder på finska eftersom det är mitt modersmål och jag talar det så säger kunden då att gärna på svenska, så om han vill [...] då börjar man och då jag, det beror lite på om ärendet är besvärligt, som är språkligt besvärligt för mig, så börjar jag på svenska och då kan jag fråga att talar du finska, frågar på svenska, att kan vi tala finska och om kunden säger att han inte talar finska så förstås jag på svenska då, om han talar finska byter han oftast till finska.

Utöver situationen och ärendets natur menar informanterna att språkvalet beror också på orten där de befinner sig. Även enligt Grosjean (1982: 128–130) är språkvalet ett komplicerat mönster där flera faktorer påverkar samtidigt. Praktikteorier framhäver att praktiker inte kan förstås utan referens till plats och kontext (Nicolini 2013: 214). Endast mycket få informanter specificerar på vilket sätt deras språkvalspraktiker är påverkade av deras fysiska plats. Två informanter anger att orten kan påverka valet av inledande språk och även Berglund (2008: 107), Ervin-Tripp (1964: 86) och Grosjean (1982: 135–143) anger att miljön och hurdana språkprofiler människor i miljön har påverkar vilket språk som väljs. Som framgår av exempel 80 inleder den svenskspråkiga informanten diskussionen genom att hälsa tvåspråkigt om han inte befinner sig på ett helt finskt område. Söderlundhs (2010: 159) undersökning visar att deltagarna i en interaktion har olika förväntningar på språkvalet i olika situationskontexter. Som framgår av exempel 80 är finska ett accepterat språkval på finskspråkiga orter, medan det annars hör till informantens språkvalspraktik att inleda tvåspråkigt. Situationskontexten kan således påverka informanternas språkval och vilket språkval som är det förväntade. Också Nyholms (2012: 176) undersökning om ungdomars intraspråkliga beteende visar att språk-användningen är beroende av den geografiska platsen. Olika språk är mer eller mindre gångbara på olika geografiska områden (Nyholm 2012: 176). Som framgår av exempel 81 bestämmer informanten att han använder finska med kunden på basis av sitt eget modersmål och på basis av att finska talas inom området. Informantens språkval är styrt inte endast av individuella faktorer utan även av situationella faktorer (jfr Nyholm 2012: 175).

(80) *Päivää, goddag (ifall jag inte träffar kunden på ett helt finskt ställe som Kannus, Kaustby, Perho...). sv40Mö*

- (81) *Päätän sen sillä perusteella, että oma äidinkieleni on suomi ja toimialueellani suomea puhutaan kaikissa kunnissa.* fi94EF

Jag bestämmer det på basis av att mitt eget modersmål är finska och inom mitt verksamhetsområde talas finska i alla kommuner.

Som framgår av informanternas kommentarer påverkar orten informanternas språkvalspraktiker. Dahls (2011: 20) undersökning visar vidare att organisationens placeringsort synliggör behovet av tvåspråkig service. Hon menar att en faktor som främjar tvåspråkighet i regionförvaltningen är ”en omgivning med ett behov av tvåspråkighet, d.v.s. kunder med olika modersmål och en ort där tvåspråkighet är synlig” (Dahl 2011: 20). Om det inom ett område eller inom en ort inte finns synligt behov av tvåspråkighet väljer polisinformanterna ofta att inte bjuda svenska. Även om informanterna menar att de själva har mer ansvar för förverkligande av tvåspråkighet vid polisnrättningen än kunderna, överlåter de ansvaret för förverkligandet av svenskspråkiga kunders språkliga rättigheter på finskspråkiga orter till kunderna själva. Pärkkä (2011), som har studerat samhällsbärande tvåspråkighet vid tre yrkeshögskolor, konstaterar att det kan kännas mera normbundet på en mera enspråkig ort att välja standardfinska eller standardsvenska i offentliga situationer i stället för det egna modersmålet eller en dialekt. På enspråkigt finskspråkiga orter kan det vara en norm för polisinformanterna att inleda på finska, även om det är möjligt att kunden är svenskspråkig.

Eftersom informanterna menar att olika faktorer påverkar deras språkvalspraktiker, kan det sägas att informanterna har ett antal språkvalspraktiker som är alternativa (se Røpke 2009: 2492), dvs. att informanterna enligt situation har möjlighet att välja vilken av sina språkvalspraktiker de använder; som informanten i t.ex. exempel 80. Också Bourdieu och Wacquant (1995: 167) anser att habitus har förmågan att omvandla sig enligt kontext och enligt det sociala fältet där agenten befinner sig. En och samma habitus kan producera helt motsatta resultat beroende av vilka slags stimuli som utlöser beteendet. (Se Engström 2012: 49–50.)

Endast mycket få informanter anger att de alltid fortsätter på det språk som de har inlett diskussionen med. Av både de finsk- och de svenskspråkiga informanternas kommentarer framgår tydligt att de gör språkvalet enligt kundens svar. Fastän flera finskspråkiga informanter föredrar att använda finska eller engelska anger de flesta att de bestämmer språkvalet enligt kunden. De menar att det är kunden som bestämmer språket, inte polisen. Som framgår av exempel 82 är det enligt informanten kunden som bestämmer språkvalet, eftersom det är

han, och inte informanten, som har rätt att välja vilket av Finlands officiella språk han vill använda.

(82) *minä en sitä päätä, asiakkaalla on oikeus käyttää suomen virallisia kieliä.* fi24EF

Jag bestämmer det inte, kunden har rätt att använda de officiella språken i Finland.

Kundens språkkompetens, vilja och önskan är faktorer som påverkar informantens språkval. Även om språkvalet beror på flera aspekter i språkmiljöerna anser Söderlundh (2010: 128) att deltagarnas uppvisade språkkompetens har störst inflytande över valet mellan språk. Informanternas användning av kundernas språk kan ses som ett exempel på ackommodation eftersom informanterna anpassar sig efter kundens språkkompetens och önskan (jfr Söderlundh 2010: 131). Söderlundh (2010: 134) menar att man snarare orienterar sig mot den andra samtalspartens språkliga identitet än mot den faktiska språkkompetensen. Även av informanternas kommentarer framgår att fastän de väljer språk enligt kundens modersmål och språkkompetens är det i sista hand kunderna som får bestämma vilket språk de vill använda.

Endast få informanter anger explicit att de väljer det språk som de själva kan bäst, men av de finskspråkiga informanternas svar framgår att de oftast väljer att använda finska, dvs. det språk som de kan antas kunna bäst. Fastän samtalspartens språkkompetens enligt flera forskare (se Grosjean 1982: 128–130, Ljosland 2008: 301, Söderlundh 2010: 128) har det största inflytandet över valet mellan språk kan språkvalsmönster enligt Falk (2008: 153–154) kopplas även till språkanvändarens egen språkliga kompetens. Som framgår av exempel 83 anger den svenskspråkiga informanten att det i första hand är kunden som väljer språk, men om kunden inte har någon skillnad föredrar informanten sitt eget modersmål, svenska. Språkvalet tycks vara knutet till att det andra inhemska språket är svårare för informanten att hantera än modersmålet (jfr Falk 2008: 275).

(83) *Jag låter nog kunden välja. Svarar kunden att han / hon inte har någon skillnad, så blir det väl nog oftast så att vi fortsätter på svenska eftersom det språket nog känns mest naturligt för mig.* sv91Ö

Informanterna berättar att den egna språkkompetensen påverkar språkvalet (se kapitel 4 om informanternas språkkompetens). De finskspråkiga informanterna kan föreslå användning av finska eller engelska till svenskspråkiga kunder, använda flera språk samtidigt eller använda ett språk som kunden förstår men

inte talar. Om kunden vill bli betjänad på ett språk som informanten inte kan, inkallas en tolk eller en språkkunnig kollega. Informanterna menar att det viktigaste är att både kunden och polisen förstår. Fastän de finskspråkiga informanterna skulle ha tillräcklig språkkompetens för att kunna inleda diskussionen på svenska är det ändå möjligt att de inte väljer att använda svenska. Som orsak till detta anger informanten i exempel 84 att han ibland är mentalt så lat att han inte orkar använda svenska. Som Grin (2003) konstaterar behöver man kompetens, möjlighet och vilja för att kunna använda ett språk.

- (84) *Jos tietää että on ruotsinkielinen niin voi, mut vähä riippuu siitä millä fiiliksellä on itekki. Välillä jos ikään ku on henkises-ti laiskalla tuulella, niin ei en välttämättä alota ruotsinkielisen kanssa keskustelua ruotsiksi. Böle2fi*

Om man vet att är en svenskspråkig så kan, men beror lite på sinnesstämningen som jag har. Ibland om man är liksom mentalt lat inleder man inte nödvändigtvis diskussionen på svenska med en svenskspråkig.

Fastän en stor del av informanterna menar att kunden bestämmer språket finns det en del kommentarer där de finskspråkiga informanterna berättar om praktiker som är i konflikt med språklagstiftningen. Informanterna berättar att de föreslår språkbyte till svenskspråkiga kunder (exempel 85), att de själva bestämmer att de använder finska med kunden (exempel 86) och att det är polisen som bestämmer vilket språk som används i kundkontakter (exempel 87).

- (85) *Riippuu asiakkaasta. Jos huomaa, että puhuu ruotsia, kysyn onko mahdollista että asioimme suomeksi. fi261ÖN*

Beror på kunden. Om jag märker att talar svenska, frågar jag om det är möjligt att uträtta ärendet på finska.

- (86) *Se on helppoa: suomi. fi397EF*

Det är lätt: finska.

- (87) *Poliisi päättää. fi253H*

Polisen bestämmer.

Samtal mellan en polis och en kund är institutionella samtal, där det är polisen som oftast har den dominerande rollen (se avsnitt 2.1.3). Av exempel 86 och ännu klarare av exempel 87 framgår, kanske beroende av den institutionella kontexten, att det är kunden som anpassar sig efter informanten, som har en högre status i situationen, och efter hans språkval (jfr Söderlundh 2010: 134). De informanter som anpassar sitt språkval enligt kunden har ett legalistiskt perspektiv (se Granér 2004) och de följer den externa praxisen, som finns utanför polisorganisationen i form av språklagstiftning (jfr Nilsson 2008: 39).

Eftersom polisarbetet är baserat på lagen kan man anta att även handlingar av informanterna i exempel 85–87 är informerade och medvetna handlingar som dock är styrda av en tydlig tillämpning av de fastställda normerna. Fastän regler och resurser möjliggör vissa praktiker medan de utesluter andra, kan informanterna alltid välja på vilket sätt de agerar (Nehez 2015: 43, Nicolini 2013: 46–48). Också Nilsson (2008: 49) menar att även om det finns lagar och regler är det inte självklart att dessa följs, vilket även en del av polisinformanterna visar. Också Nicolini (2012: 163) menar att det som känns som begripligt för en individ att göra inte nödvändigtvis är detsamma som specificeras i regler eller som är det korrekta att göra. Polisinformanternas praktiker är således aldrig styrda av endast habitus eller normer (Nicolini 2013: 166).

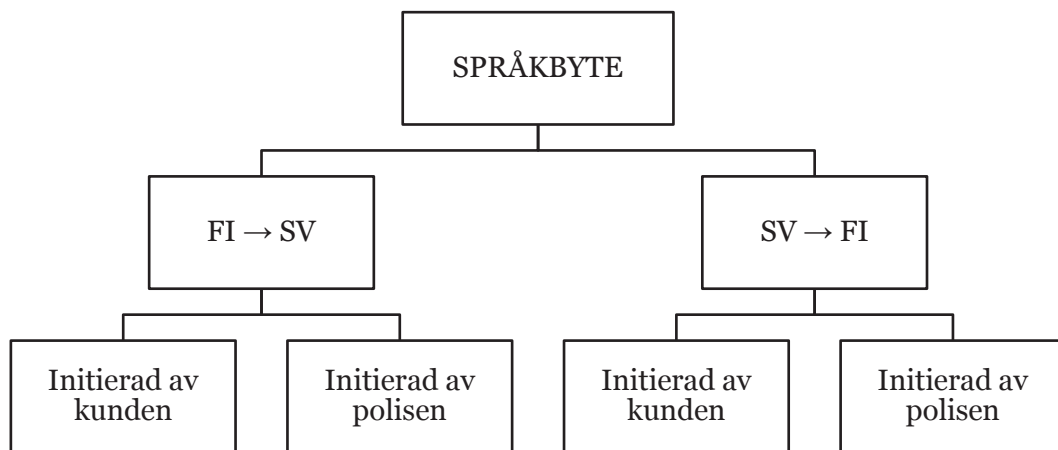
(88) *Jos asiakas tulee ja haluaa asioida jollain kielellä tai puhuu jotain kieltä niin ei me voida sanoa, että älä käytä tätä kieltä vaan vaihda toiseen. Eli kyllä sen käytännössä asiakas valitsee.*
Böle6fi

Om kunden kommer och vill utträtta ärendet på något språk eller talar något språk så kan vi inte säga att använd inte det här språket utan byt till ett annat. Dvs. i praktiken är det ju kunden som väljer det.

Informanterna i exempel 85–87 har antagit ett autonomt perspektiv och distanserar sig själva från den officiella synen, som presenteras t.ex. i lagstiftning (jfr Granér 2004: 27). De flesta informanter anser dock att det är kunden som väljer språket. Som framgår av exempel 88 menar informanten att polisen inte kan bestämma att kunderna inte får använda det prefererade språket.

6.3.3 Språkbyte

Undersökningsmaterialet visar att både polisen och kunden kan initiera byte av språk och bytet kan ske antingen från finska till svenska eller från svenska till finska (se figur 21).



Figur 21. Språkbyte i kundbetjäningssituation

Majoriteten av informanterna (85,3 %, N=505) har hamnat i någon sådan situation där kunden först har talat det andra inhemska språket men av någon orsak bytt språk till informantens modersmål. Av informanterna anger sig 14,7 % aldrig ha hamnat i en sådan situation. Mann-Whitney U-testet visar att det inte finns statistiskt signifikanta skillnader ($p=0,376$) mellan informanterna med olika modersmål. Av de finskspråkiga informanterna (N=395) anger 84,6 % att de har hamnat i en situation där kunden först har talat svenska men av någon orsak bytt till finska, medan 88,0 % av de svenskspråkiga informanterna (N=108) anger att de har hamnat i en situation där kunden först har talat finska men bytt till svenska.

Endast 8,8 % av de finskspråkiga informanterna som har hamnat i en situation där kunden har bytt från svenska till polisens modersmål, finska, berättar att det är informanten själv som har föreslagit språkbytet för den svenskspråkiga kunden. Denna praktik att föreslå språkbyte är lagstridig eftersom det i språklagen (2003/423) står att myndigheterna ska i sin verksamhet självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken och eftersom detta enligt Polisstyrelsen (2013: 10) betyder att man inte får be kunden att byta språk. Det intressanta är att en del poliser menar att de (kunden och polisen) har bytt språk på kundens initiativ fastän det är polisen som har föreslagit språkbytet. Dessa informanter som har praktiker som strider mot lagstiftningen anses i Granérs (2004: 193) undersökning inneha ett autonomt perspektiv där lagstiftningen inte är någon absolut utgångspunkt för polisarbetet utan där man i sitt agerande hänvisar till allmänna principer om vad som är rätt och riktigt. Informanter som har som praktik att föreslå språkbyte har utvecklat sådana sätt att förhålla sig till regelverk som underlättar det egna arbetet (jfr Granér 2004: 199).

Fastän det av de svenskspråkiga informanternas kommentarer framkommer att de vet att det är kundens rätt att välja språk uttrycker informanterna klart att det ofta är de som föreslår språkbyte från finska till svenska. Detta framgår explicit bland annat i exempel 89 där informanten är den som tar initiativet. Informanterna brukar berätta för kunden att de kan svenska och uppmanar denna att tala svenska. Detta gör de när de märker att kunden har svårt att uttrycka sig på finska och när de har anledning att anta att kunden är svenskspråkig. Informanterna frågar också vilket språk kunden vill använda och när de svenskspråkiga kunderna blir medvetna om sin rättighet att använda svenska byter de oftast från finska till svenska.

(89) *Om jag hört att kunden är svenskspråkig, har jag sagt att du talar säkert också svenska. Det är alltså jag som i såna situationer bytt språk. sv83Ö*

Både de finsk- och de svenskspråkiga informanterna har således som praktik att föreslå språkbyte för kunden. När det gäller de finskspråkiga informanterna finns en praktik att föreslå att den svenskspråkiga kunden byter från svenska till finska. De svenskspråkiga informanterna föreslår däremot för svenskspråkiga kunder, som har inlett kontakten med polisen på finska, att de byter till svenska, som är både kundens och informantens modersmål.

De svenskspråkiga informanterna som har varit med i en situation där kunden har bytt från finska till informantens modersmål, svenska, betonar att det är kunden som väljer språket. Informanterna berättar att kunden har bytt till svenska eftersom kunden har märkt att både han och informanten har svenska som modersmål. Kunderna antar ofta att polisen inte kan svenska och inleder därför diskussionen på finska. Nyholm (2012: 176) anger att språkanvändningen i officiella sammanhang är styrd av normen och i fråga om polisens kundbetjäning verkar normuppfattningen vara användning av finska. En informant berättar i exempel 90 att kunden som han betjänat på svenska inte tidigare har fått betjäning på svenska av myndigheter och att han därför har inlett diskussionen på finska. I exempel 91 anger informanten att svenskspråkiga kunder ofta blir glada när de upptäcker att informanten kan tala svenska. Också Dahls (2011: 57) undersökning om språkligt beteende vid myndighetscentraler i Finland visar att svenskspråkiga kunder tar för givet att de inte får service på svenska, utan enbart på finska.

(90) *När personen märkt att polismannen även behärskar svenska. I dessa fall har kundens modersmål varit svenska men pga av tidigare erfarenheter med myndigheter som enbart pratat finska har personen inte bemödat sig att prata sitt modersmål. sv41MÖ*

- (91) *Många tar för givet att polisen inte kan svenska eller ser det som större risk att polisen är finskspråkig men blir sedan glad när denne märker att man kan använda eget modersmål. sv8VN*

Även polisens bristfälliga språkkompetens kan vara en orsak till kundens språkbyte. Kundens byte av språk kopplas till informanternas språkliga preferenser, vilket Söderlundh (2010: 134) benämner deltagarrelaterad kodväxling. De flesta finskspråkiga informanter anger att kunden har bytt språk från svenska till finska på grund av polisens bristande språkkompetens. Även flera svenskspråkiga informanter anger detta, vilket är lite överraskande eftersom de bedömer sig ha en så hög språkkompetens (se avsnitt 4.1). Språkkunniga kunder byter språk från finska till svenska när de märker att polisen är svenskspråkig och kan svenska bättre än finska, samt när de märker att polisen bryter på finska eller inte kan finska. I exempel 92 anger den svenskspråkiga informanten att kunden bytte språk från finska till svenska eftersom informanten inte talade perfekt finska. Den vanligaste orsaken till kundens språkbyte från finska till svenska är dock enligt informanterna att den svenskspråkiga kunden har märkt att han kan få service på svenska.

- (92) *Märkte väl att jag inte pratar finska till 100%. sv101Ö*

De finskspråkiga informanterna berättar att kunden har bytt till finska eftersom kunden kan finska, men polisen inte svenska, eller eftersom kunden kan bättre finska än vad polisen kan svenska. Finskspråkiga informanter berättar även att kunden ibland byter från svenska till finska eftersom han tror att polisen inte kan svenska. Enligt informanterna är det ett allmänt antagande bland kunderna att det inte lönar sig att försöka tala svenska med polisen. På grund av detta blir de svenskspråkiga kunderna, som inleder diskussionen på finska, betjänade på finska när informanten inte känner till att kunden är svenskspråkig. Kunder kan också byta från svenska till finska eftersom de anser att polisen inte talar svenska tillräckligt väl. Också Dahls (2011) undersökning visar att svenskspråkiga har en tendens att byta till finska. Ibland har kunden inte tålamod fastän polisen skulle vilja sköta eller försöker sköta ärendet på svenska. I exempel 93 berättar informanten att det för honom passar att de sköter ärendet på svenska, men kunden ger honom inte denna möjlighet. Kunderna kan även bli så frustrerade, när informanterna talar dålig svenska, att de vill byta till finska.

- (93) *asiakkaalla ei ole kärsivällisyyttä; itselleni sopisi asian hoitaminen ruotsiksi mutta eivät anna mahdollisuutta. fi238VN*

Kunden har inte tålamod; för mig skulle det passa att sköta ärendet på svenska men de ger mig inte chansen.

Flera finskspråkiga informanter berättar att kunden har bytt från svenska till finska eftersom det då är lättare att sköta ärendet. Ärendet går lättare och snabbare framåt. Ibland vill kunderna sköta ärendet på svenska men byter till finska när de märker att det tar för länge på svenska. Även om kvaliteten på servicen hos en tvåspråkig myndighet inte får bero på vilket språk kunden använder, sker språkbyte också på grund av att kunden vill få service av bättre kvalitet. Strömman (1995: 382) konstaterar att valet av språk oftast avgörs av språkkompetens och av praktiska skäl, vilket i fråga om svenska och finska, leder till användning av finska.

De finskspråkiga informanterna berättar att kunderna ibland har bytt från svenska till finska när de hör att informanten inte talar svenska som sitt modersmål och när de hör att informanten är finskspråkig. Genom språkbytet vill kunden att informanten ska förstå bättre eller att både kunden och informanten ska förstå varandra bättre. Informanterna har också explicit berättat för kunden att de inte förstår svenska, vilket har lett till att kunden byter språk. Fastän informanterna har berättat att kunden har rätt att använda sitt språk och att de kan kalla in en språkkunnig kollega, orkar kunderna ibland inte vänta på en svenskkunnig polis och byter språk till finska. Även Polisförvaltningen (2008: 33) konstaterar att kunder är intresserade av verksamhetens effektivitet och smidighet. Som framgår av avsnitt 4.1.2.3 finns det informanter som anser att servicens kvalitet är lika god fastän man måste vänta en stund på den svenskspråkiga servicen, medan en del anser att servicens kvalitet inte är lika god på de båda inhemska språken därför att det tar tid att få service på svenska. Av avsnitt 7.3.3 framgår vidare att brist på tid kan leda till språkliga utmaningar.

Ibland beror språkbytet inte på informantens utan på kundens språkkompetens. Informanterna berättar att svenskspråkiga kunder kan ha svårt att förstå facktermer på sitt modersmål och då byts språket till finskan (jfr Ljosland 2008: 302, jfr avsnitt 5.2.4 för citat av informant Åbo8sv och Öst2fi samt avsnitt 5.3.4 för citat av informant Åbo3fi). I exempel 94 berättar informanten att den svenskspråkiga kunden kunde fackord, såsom ord på bildelar, endast på finska och att de därför bytte språk från svenska till finska.

- (94) *Kun asiakas huomaa, että poliisi puhuu ruotsia, asiakas ei voi päteä, vaan haluaakin hoitaa asian suomeksi. Toinen esimerkki on että asia sisltää erilaisia erikoissanoja, jotka ruotsinkielinen asiakas osaa vain suomeksi, esim auton osia tms. fi134VN*

När kunden upptäcker att polisen talar svenska kan kunden inte hävda sig utan vill sköta ärendet på finska. Ett annat exempel är att ärendet innehåller många olika speciella ord, som den svenskspråkiga kan endast på finska, t.ex. bildelar eller annat dylikt.

Både de finsk- och de svenskspråkiga informanterna berättar att kunder kan försöka ”jävlas” (exempel 95) med polisen genom att byta språk. Dessa kunder kan utan att vara kriminella eller ordningsstörare på olika sätt försöka försvåra polisens arbete (jfr Granér 2004: 117). Enligt Polisförvaltningen (2008: 7) måste polisen som offentlig aktör svara på medborgarnas förväntningar på ett motiverat korrekt sätt men utan att bemöta människor enligt deras infall. I exempel 96 berättar informanten hur han bemötte kunden på svenska, men kunden krävde användning av finska efter att ha rättat det som informanten sade på svenska. Informanterna berättar att vissa kunder vill reta upp polisen genom att tala svenska och genom att bete sig som om de förstod endast svenska. Enligt de finskspråkiga informanterna byter dessa kunder dock till finska när de förstår att det kan ta flera timmar att sköta ärendet på svenska (exempel 97). I exempel 97 tolkar informanten det så att finlandssvenska kunder använder svenska därför att de vill reta polisen. Informanten tar inte upp möjligheten att kunden skulle vilja använda svenska med polisen eftersom det är hans modersmål. Även kunder som har som definitiv princip att de vill använda svenska byter ofta till finska om situationen går bättre framåt och när de förstår hur länge det tar att sköta ärendet på polisens bristfälliga svenska. Enligt Polisförvaltningen (2008: 9) borde ansvarsfulla tjänstemän sträva efter den bästa lösningen utan att endast försöka undvika lagstridighet. När språkbytet beror på tjänstemannen, även om det kan sägas vara initierat av kunden, är det etiskt dubiöst och är sannolikt inte den bästa lösningen.

(95) *Kommer på att man kan jävlas med att byta språk. sv58VN*

(96) *Pelkkää koppavuuttaan. En ikinä unohda sellaista tilannetta, jossa vastasin asiakkaalle ruotsin kielellä ja hän ensin korjasi sanomani ja vaati sitten, että puhummekin suomea.... fi129VN*

Bara av mallighet. Jag glömmer aldrig en sådan situation där jag svarade på svenska till kunden och han först rättade till det jag sade och då krävde att vi ändå talar finska.

(97) *Suomenruotsalaiset yrittävät kiusatakseen ensin puhua ruotsia, mutta vaihtavat kielen suomeen kun ymmärtävät tilanteen kestävän monta tuntia mikäli aletaan tulkkia tilaamaan. fi523EF*

Finlandssvenskar försöker först tala svenska för att reta men byter till finska när de förstår att situationen tar flera timmar om man börjar beställa en tolk.

I flera kommentarer anger de svenskspråkiga informanterna att kunden har antagit att informanten inte kan svenska och har försökt utnyttja detta. Av exempel 98 framgår hur kunden som har antagit att informanten inte kan svenska har försökt utnyttja detta genom att byta från finska till svenska. Heder

(2009: 264, 280) specificerar att poliser ofta möter människor som inte önskar att mötet kommer till stånd. Språkbytena i mina exempel visar att språk-användning alltid innehåller en möjlighet att använda makt och ju större skillnader det finns i kommunikationsparternas kapital desto större är också möjligheterna att använda makt (Bourdieu & Wacquant 1995: 178). En informant berättar i exempel 99 bland annat hur kunder på grund av hans efternamn tror att han kan svenska och därför inte kräver service på svenska för att reta honom. Av de finskspråkiga informanternas kommentarer framgår att speciellt de informanter som har lägre kompetens i svenska blir irriterade när kunder försöker utnyttja deras bristfälliga språkkompetens och kräver service på svenska. Informanterna vet dock att dessa kunder har rätt att bli betjänade på svenska, men detta hindrar dem inte från att försöka byta språk till finska.

(98) *Då situationen blev s.a.s. besvärlig för kunden, ville han byta till svenska för att eventuellt undgå sanktioner som han trodde att polispatrullen inte kunde sköta på svenska.* sv4EF

(99) *Huomaa että äidinkieleni on suomi. Sukunimeni takia luulee että osaan hyvin ruotsia, joten ei lähde vaatimaan minulta ruotsinkielistä palvelua tehdäkseen kiusaa. Puhuu suomea, koska jouduttaa asian selvittämistä.* fi372H

Upptäcker att mitt modersmål är finska. På grund av efternamnet tror att jag kan svenska bra, så han börjar inte kräva svensk betjäning av mig för att reta. Talar finska för att skynda på utredning av ärendet.

Eftersom polis-kund-förhållandet alltid innehåller en maktaspekt kan det vara svårt för kunderna att hävda sina rättigheter, speciellt om polisen inte underlättar detta. I exempel 100 berättar informanten att kunden har bytt språk från svenska till finska eftersom informanten har meddelat att han inte talar svenska. I exempel 101 säger informanten att han frågar vilket språk svenskspråkiga kunder vill använda. Han konstaterar att han berättar för kunden att han själv använder finska. Enligt honom har alla kunder hittills meddelat att de vill sköta ärendet på finska. Det är oklart om de kunder som informanterna i exempel 100 och 101 betjänat i praktiken har haft en möjlighet att påverka på vilket språk de blir betjänade.

(100) *Koska olen ilmoittanut että en puhu ruotsia.* fi196H

Eftersom jag har meddelat att jag inte talar svenska.

(101) *Kysyn asiakkaalta kummalla kielellä hän haluaa kuulustelun suoritettavan, jos hänen äidinkielenä on ruotsi. Kerron itse*

käyttävänä suomen kieltä. Asiakkaat ovat tähän asti ilmoittaneet haluavansa hoitaa asioinnin suomen kielellä. fi156H

Jag frågar kunden på vilket språk han vill att förhöret utförs om hans modersmål är svenska. Jag berättar att jag själv använder finska. Kunderna har hittills meddelat att de vill sköta ärendet på finska.

Ibland försöker kunderna genom språkbyte undgå straff eller försvåra polisens arbete. Kunderna kan försöka undgå sanktioner genom språkbyte antingen genom att visa sin samarbetsvilja (exempel 102) eller genom att försöka försvåra situationen (exempel 103). Att tala polisens språk innebär enligt Söderlundh (2010: 117) en orientering i riktning mot polisen. Samtidigt är det ett sätt att visa en språklig samhörighet. Ofta vill kunderna vara artiga och använder polisens modersmål (jfr Malkamäki 2011: 54). Kunder kan genom språkbyte försöka visa solidaritet med gruppen (jfr Nyholm 2012: 176). Kunder kan även byta språk till informantens modersmål eftersom de tror att de då kommer lättare undan (exempel 102). I intervjuerna betonade informanterna dock att oberoende av språk bemöts kunder på samma sätt. Granér (2004: 183) menar dock att den som uppträder vänligt, hövligt och respektfullt ofta får förmåner i förhållande till den som intar en fientlig eller kritisk attityd.

(102) *Oman puutteellisen ruotsinkielentaitoni huomattuaan. Olen päättellyt, että suuri osa ruotsinkieltä äidinkielenään puhuvista selvästi tuntuu ajattelevan pääsevän helpommalla poliisin käsittelyssä kun he vapaaehtoisesti ilmaisevat puhuvansa suomea. fi420H*

När han har upptäckt min bristfälliga svenskkompetens. Jag har dragit slutsatsen att den största delen av de som talar svenska som modersmål tänker att de slipper lättare när de frivilligt anger sig tala finska.

(103) *I tron på att göra det mera oförståeligt för polisen. sv102ÖN*

Kunderna kan enligt informanterna även vilja testa polisens språkkompetens i svenska. Av exempel 104 framgår hur kunden som velat få service på svenska har bytt till finska när det har visat sig att informanten har kunnat svenska. Flera informanter berättar att finskspråkiga kunder ibland försöker reta polisen genom att använda svenska, fastän de inte ens själva kan svenska. I exempel 105 berättar en informant om hur kunderna kan vilja testa om informanten talar deras modersmål och när polisen har kunnat svenska har det visat sig att kunden faktiskt inte själv kan språket. Också av exempel 106 framgår att kunderna kan kräva service på svenska utan att de själva kan språket. Granér (2004: 182) menar att det beror på kundens attityd och beteende om polisens reaktioner blir stränga eller milda men ingen av informanterna anger att kundens användning av svenska som "vapen" skulle påverka hur kunderna blir bemötta.

- (104) *Hän on halunnut testata, saako palvelua ruotsiksi ja kun on onnistunut, hän haluaakin puhua suomea. fi346H*
 Han har velat testa om han får betjäning på svenska och när det har lyckats vill han ändå tala finska.
- (105) *Toiset asiakkaat haluavat vain kokeilla puhuuko poliisi heidän äidinkieltään. Viimeksi asiakas väitti puhuvansa ruotsia, mutta kun puhuin hänelle ruotsia ja esitin yksinkertaisen kysymyksen "var bor du", niin hän ei osannutkaan vastata siihen. fi288H*
 Andra kunder vill endast pröva om polisen talar deras modersmål. Sist påstod kunden att han talar svenska, men när jag talade svenska till honom och ställde en enkel fråga "var bor du", kunde han inte svara på den.
- (106) *1. Jag berättade att jag talade svenska. 2. Kunden begärt att få sköta sitt ärende på svenska. OBS. Det finns även sådana situationer där en finskspråkig krävt service på svenska (utan att själv kunna det). sv48EF*

Enligt informanterna räcker det ofta för svenskspråkiga kunder att polisen försöker tala svenska. Av exempel 107 framgår hur informanten har mött flera kunder som kräver användning av svenska. Dessa kunder blir dock så nöjda när informanten försöker tala svenska att de byter till finska. Kunderna kan också tycka synd om poliser som har svårt att tala svenska och byter språk för att göra det lättare för dem. Som framgår av informanternas kommentarer är det nästan alltid en fungerande praktik att bemöta de svenskspråkiga kunderna på svenska. Genom att informanterna visar en positiv attityd till svenskan är kunderna samarbetsvilliga och inte lika benägna att kräva definitiv användning av svenskan, vilket uppskattas av informanterna. Flera informanter berättar att några svenskspråkiga kunder har som princip att de vill använda svenska. När dessa kunder bemöts på det egna modersmålet blir de ofta nöjda och byter till finska. Av exempel 108 framgår att när kunderna bemöts av en svenskkunnig polis, som har en positiv inställning till användning av svenskan, uppstår det inga konflikter och kunden byter språk till finska eftersom diskussionen då flyter lättare. Informanterna anger att kunder som kräver service på svenska kan vara rätt besvärliga (jfr Dahl 2011: 55).

- (107) *Tällä alueella asuu paljon "itsepintaisesti ruotsinkielellä asiointia vaativia" vaikka he osaisivat puhua suomea. Kun sitten yritän naama punasena parhaani mongertaa ruotsia, tyydyttää se asiakasta siinä määrin, että hän ikäänkuin "säälissä" vaihtaa suomeen. fi388MÖ*

Inom det här området bor många som envist kräver få uträtta sina ärenden på svenska även om de kunde tala finska. När man då med rött ansikte försöker sitt bästa att sluddra på svenska tillfredsställer detta kunden så att han liksom av ”medömkan” byter till finska.

- (108) *Asiakas on havainnut, että poliisi suhtautuu ruotsin kielen puhumiseen positiivisesti, jolloin siitä ei synny ristiriitaa ja asiakas vaihtaa kielen, koska keskustelu sujuu helpommin.* fi205H

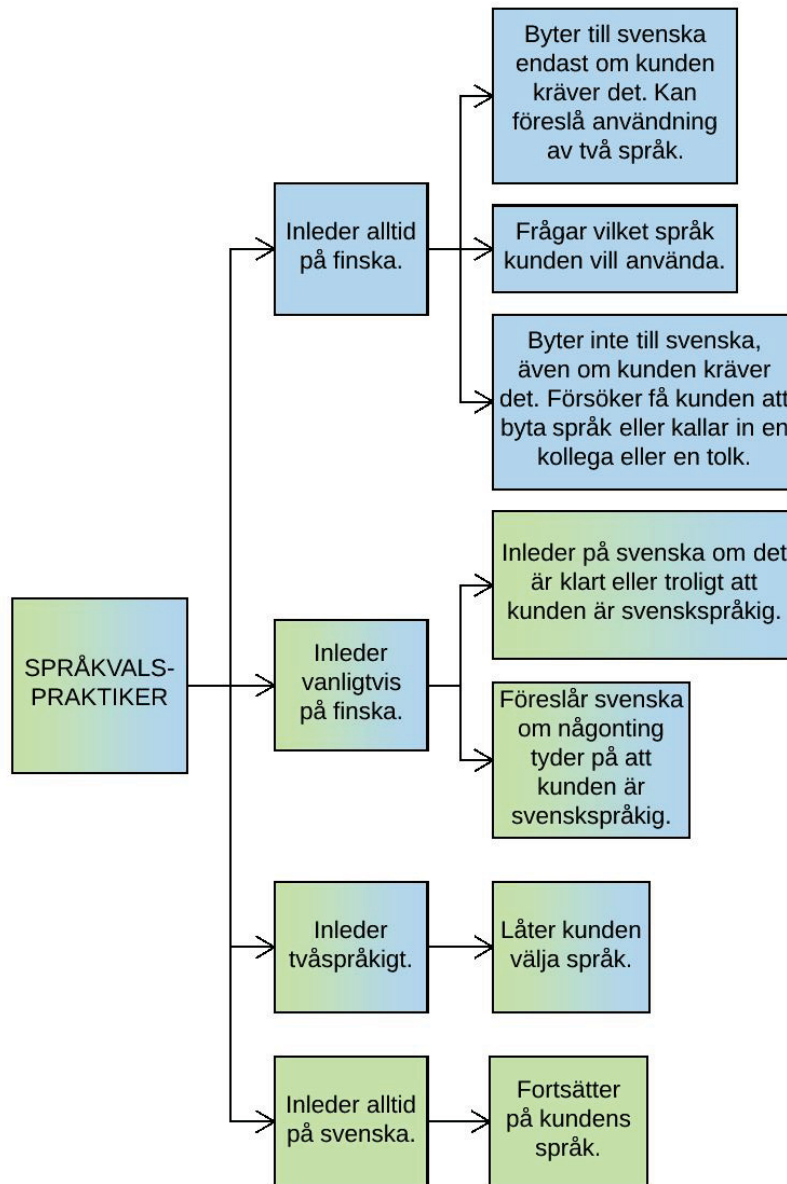
Kunden har upptäckt att polisen förhåller sig positivt till att tala svenska varvid ingen konflikt uppstår och kunden byter språk eftersom diskussionen flyter smidigare.

Behovet av att hålla igång kommunikationen begränsar enligt Spolsky (2009: 145) polisen. Poliserna behöver få information av människor, vilket betyder att de inte kan hålla sig till att använda bara sitt språk. Informanterna och kunderna har olika roller och olika synvinklar på situationen. Speciellt i fråga om språkval kan synvinklarna även vara motstridiga. Både kunden och polisen kan ha som syfte att sköta ärendet så bra och smidigt som möjligt. För en svenskspråkig kund kan detta betyda att ärendet sköts på svenska, medan det för den finskspråkiga polisen kan vara lättare att byta språk från svenska till finska. Även om polisen och kunden deltar i samma praktik kan slutresultatet vara helt olika för respektive part beroende av deras språkval (jfr Røpke 2009: 2492).

6.3.4 Diskussion om kundbetjäningsprocessen

Resultatet av informanternas svar på de slutna och öppna frågorna om kundbetjäning är delvis motstridigt. Fastän informanternas svar på påståendena om kundbetjäning i avsnitt 6.3.1 syftar till att medborgarna får betjäning på sitt eget språk ger avsnitt 6.3.2 och 6.3.3 en annorlunda bild av den tvåspråkiga kundbetjäningen, en bild där finska är det språk som polisinformanterna föredrar.

När poliser inleder diskussionen med en kund måste de göra ett val när det gäller på vilket språk de inleder diskussionen. På basis av analysen har jag kunnat identifiera fyra olika språkvalspraktiker som gäller språkvalet mellan finska och svenska i diskussioner med kunder. Dessa fyra olika språkvalspraktiker beskrivs i figur 22. De finskspråkiga informanternas språkvalspraktiker är markerade med blå färg i figuren och de svenskspråkigas med grön.



Figur 22. Polisinformanternas praktiker för språkvalet fi-sv

En klar majoritet (80,5 %) av poliserna i min studie inleder diskussionen med kunder på finska. Det kan sägas att det bland polisinformanterna är en kollektiv praktik, som är styrd av ett autonomt perspektiv, att inleda kundkontakten på finska. Nyholms (2012: 94) undersökning visar att om man är osäker på vilket språk en främmande person talar är det säkrast att använda en varietet som fungerar i en större krets eller inom ett större område, vilket förklarar varför de flesta polisinformanterna väljer att inleda med finska. De informanter som har som praktik att alltid börja på finska är oftast finskspråkiga. De inleder diskussionen på finska oberoende av kundens modersmål. Till den här gruppen hör majoriteten av de finskspråkiga informanterna. En del av dem agerar aktivt

och frågar vilket språk kunden vill använda. De byter till svenska om kunden vill det. Däremot byter en del till svenska endast om kunden kräver det. En informant berättar att han även kan föreslå för kunden att de sköter situationen på två språk genom att de båda talar sitt eget språk. Informanten menar att detta kan ge honom mod att även själv börja använda svenska. Även om användning av två språk skulle vara en fungerande lösning kan t.ex. ordningsböter inte skrivas på blandspråk (se Justitieombudsmans berättelse 2012b: 317).

En del av informanterna byter inte till svenska, även om kunden skulle kräva det. De försöker få kunden att byta språk eller kallar in en språkkunnig kollega eller en tolk. Att de inte byter till svenska betyder dock inte att de inte försöker betjäna kunden vänligt. En del av polisinformanterna är aktiva och börjar på svenska om de redan på förhand vet att kunden är svenskspråkig. En del inleder på finska men byter språk eller föreslår språkbyte om någonting tyder på att kunden kan vara svenskspråkig. Ibland kan det dock hända att informanten som har försökt sköta situationen på svenska måste byta tillbaka till finska eller till engelska, eftersom användningen av svenska är för krävande. Även om informanterna ger de svenskspråkiga kunderna en möjlighet att använda det egna språket, svenskan, vill inte alla kunder sköta ärendet på detta språk och språket byts tillbaka till finskan. Polisinformanterna kan även börja tvåspråkigt, t.ex. genom en tvåspråkig hälsning. Då låter de kunden välja på vilket språk samtalet ska fortsätta. Dessa informanter är både finsk- och svenskspråkiga. En liten grupp av informanterna börjar alltid på svenska. Dessa poliser är mycket få (ca 1,3 %). Beroende på kundens svar fortsätter de på svenska eller finska.

De svenskspråkiga informanterna har en habitus som möjliggör användning av båda de inhemska språken och som det framgår av avsnitt 6.3.2 är deras yrkespraktiker förhållandevis enhetliga. Det finns dock lite variation i deras språkvalspraktiker. De flesta av deras språkvalspraktiker är etiskt hållbara. De som har som praktik att inleda kontakten med kunden tvåspråkigt låter kunden välja språk och denna praktik är i enlighet med normerna. Praktiken att vanligtvis inleda kontakten med kunden på finska kan anses vara bunden till att de flesta kunder är finskspråkiga. Detta stöds av informanternas kommentarer att de speciellt på finskspråkiga orter börjar på finska, medan de på tvåspråkiga orter kan inleda tvåspråkigt (se avsnitt 6.3.2). De svenskspråkiga informanternas praktik att vanligtvis börja på finska kompletteras av deras praktik att börja på svenska om de vet eller antar att kunden är svenskspråkig. Av de svenskspråkiga polisinformanternas praktiker är endast praktiken att alltid börja på svenska i konflikt med de fastställda normerna. Fastän informanterna anger att de alltid börjar på svenska är det inte klart om de menar att de börjar på svenska även om de känner till att kunden är finskspråkig. Detta är dock möjligt för de kan

fortsätta diskussionen med kunden antingen på finska eller på svenska. Ingen av de svenskspråkiga polisinformanterna inleder diskussionen alltid på finska.

Jämfört med de svenskspråkiga informanternas språkliga yrkespraktiker finns det mer variation i de finskspråkigas språkliga yrkespraktiker (se figur 40 och figur 41, jfr avsnitt 6.3.2). Även när man betraktar de finskspråkiga informanternas språkvalspraktiker (se figur 22) är det tydligt att det finns flera olika sätt att bemöta kunden.

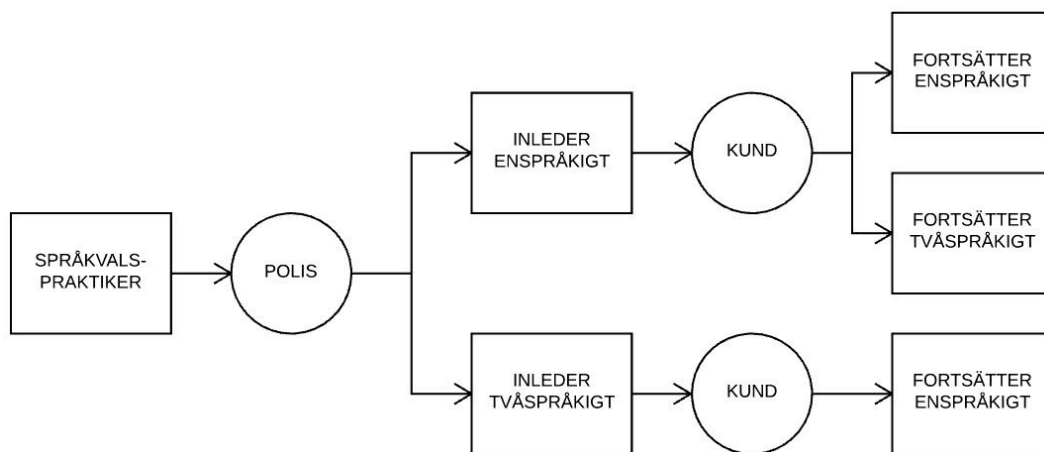
För att få service på sitt eget språk, svenska, måste kunderna ibland kräva detta även om polisen självmant borde se till att de språkliga rättigheterna förverkligas (jfr avsnitt 3.2). Informanterna kan ha som praktik att betjäna på svenska endast om kunden kräver detta. De kan dock också föreslå att kunden talar svenska, medan informanten själv använder finska. Praktiken att sköta ärendet på två språk kunde vara en möjlighet för flera informanter att förverkliga kundernas rättigheter i praktiken. Denna tanke får stöd av att många polisinformanter bedömer sin receptiva kompetens som högre än sin produktiva (se avsnitt 4.1). Informanterna menar att när kunden talar svenska och de själva finska får de självförtroende att även själva använda svenska. Eftersom 13,4 % av de finskspråkiga informanterna inte är i någon kontakt med svenskan, kunde resten ha möjlighet att övergå från passiv till aktiv användning av svenska (se avsnitt 6.1.1).

De finskspråkiga informanterna som alltid börjar på finska kan också ha som praktik att fråga vilket språk kunden föredrar och använda detta språk eller att inte byta till svenska utan sköta situationen med hjälp av andra. Informanterna som vanligtvis börjar på finska kan antingen börja på svenska om de vet eller antar att kunden är svenskspråkig eller föreslå svenska om någonting tyder på att kunden är svenskspråkig. De finskspråkiga informanter som inte genast börjar på svenska med svenskspråkiga kunder utan börjar på finska och föreslår svenska kan ibland vara tvungna att återgå till finskan om ärendet är för svårt för dem att sköta på svenska. De finskspråkiga informanterna kan på samma sätt som de svenskspråkiga inleda kundkontakten tvåspråkigt och låta kunden välja språk.

Det är en språklig yrkespraktik bland de svensk- men även bland de finskspråkiga informanterna att inleda diskussionen tvåspråkigt genom att hälsa på de båda inhemska språken. Informanterna som har som praktik att inleda diskussionen tvåspråkigt anger att detta ger kunden möjlighet att välja på vilket språk han vill sköta ärendet. De flesta informanter inleder dock diskussionen på finska och de flesta finskspråkiga informanterna har inte som praktik att diskutera språkvalet med kunden. Om den svenskspråkiga kunden som blir bemött på finska vill bli betjänad på svenska måste han vara aktiv och själv

föreslå språkbyte. Kunderna antar dock ofta att polisen inte kan svenska, vilket leder till användning av finska och de språkliga rättigheterna blir inte förverkligade. För att de språkliga rättigheterna ska förverkligas måste antingen kunden eller polisen ta initiativet till diskussion om språkval. Det skulle vara idealiskt om det är polisen, som också enligt lagen ska ta hand om kundens rättigheter, som ger kunden möjlighet att välja mellan de inhemska språken. Detta skulle kunna ske genom den tvåspråkiga hälsningen.

Som framgår av figur 23 måste polisen välja på vilket språk han inleder diskussionen och även om han inleder enspråkigt eller tvåspråkigt. Med en tvåspråkig inledning menas här att polisen inleder t.ex. genom att säga ”poliisista päivää, från polisen god dag”. Om polisen väljer att inleda diskussionen enspråkigt kan kunden fortsätta enspråkigt på samma eller på ett annat språk eller välja att fortsätta tvåspråkigt (se figur 23). När kunden fortsätter tvåspråkigt talar kunden och polisen var sitt språk och kundkontaktsituationen fortsätter tvåspråkigt. Om situationen fortsätter tvåspråkigt beror det oftast på polisens önskemål (jfr figur 22). Att sköta situationen tvåspråkigt är inte en vanlig praktik. Om kunden fortsätter enspråkigt på samma språk som polisen inledde på gör han ett känneteckenfritt val, som inte orsakar reaktion hos motparten. När kunden däremot väljer att fortsätta enspråkigt på ett annat språk gör han ett kännetecknande val. (Jfr Grosjean 1982, Koskela & Dahl 2011, Myers-Scotton 2000.)



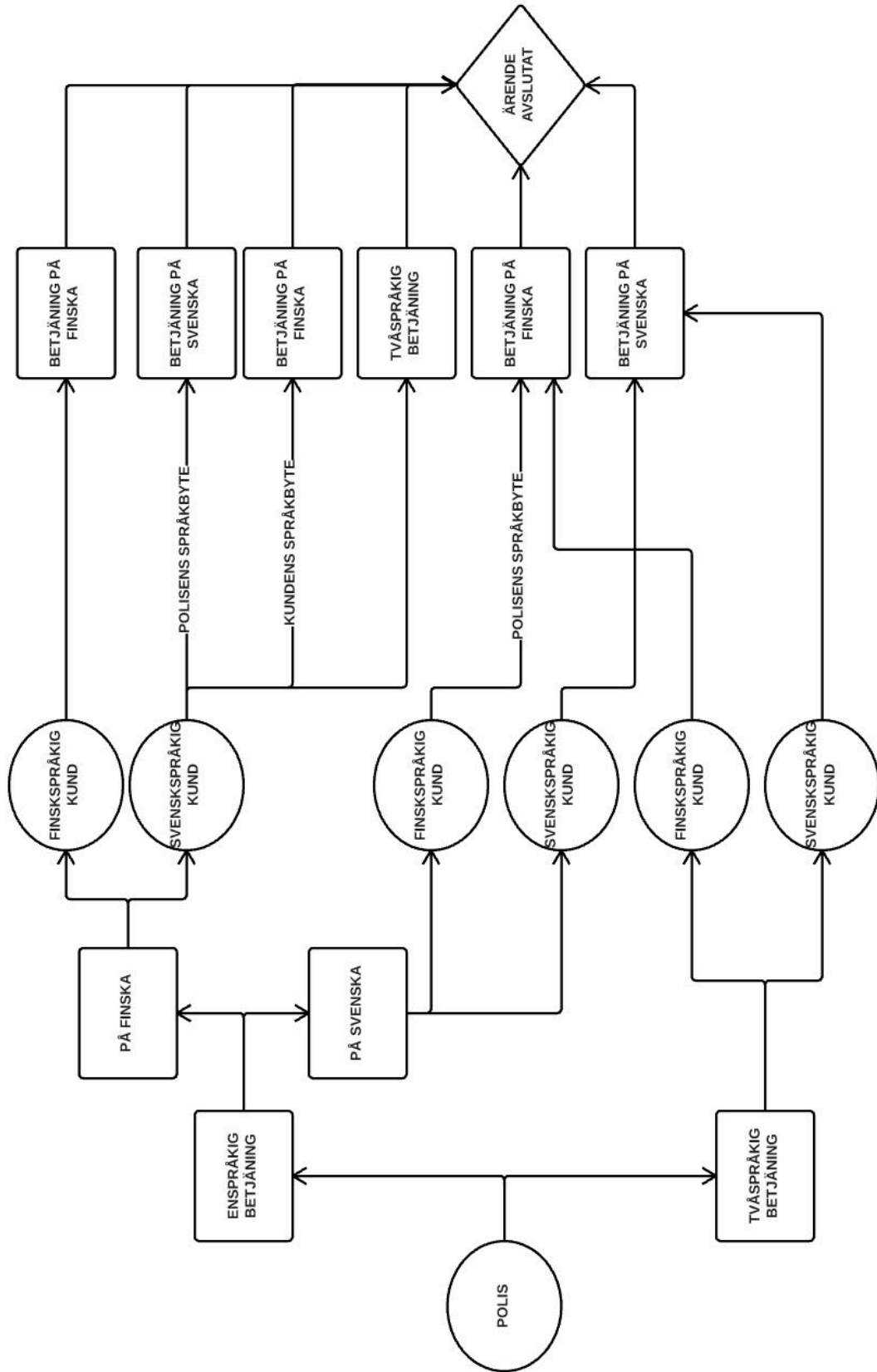
Figur 23. Polisernas val att inleda en- eller tvåspråkigt

Som framgår av figur 23 brukar kunderna fortsätta enspråkigt om polisen inleder diskussionen tvåspråkigt (se exempel 77 och 78 i avsnitt 6.3.2). Den tvåspråkiga inledningen ger kunden en möjlighet att göra ett känneteckenfritt språkval. Också figur 24 visar en kundbetjädningsprocess där polisen inleder kundkontakten genom att välja, i enlighet med sin habitus, om han inleder tvåspråkigt

eller enspråkigt. En tvåspråkig inledning leder till att kunden får välja språk och blir betjänad på sitt eget språk.

När polisen inleder enspråkigt måste han välja mellan finska och svenska. Om språkvalet är svenska och kunden visar sig vara svenskspråkig är betjäningsprocessen effektiv (se figur 24). Om kunden däremot är finskspråkig måste polisen byta språk. Det är dock inte en vanlig praktik hos polisinformanterna att inleda på svenska om de inte är ganska säkra på att kunden är svenskspråkig och således förverkligas en sådan process sällan. Som framgår av figur 24 är processen optimal när polisen väljer att inleda på finska och kunden är finskspråkig. Om kunden är svenskspråkig kan processen fortsätta på svenska, vilket innebär att polisen byter språk, på finska, vilket innebär att kunden byter språk, eller tvåspråkigt. Att fortsätta kundbetjäningsprocessen på finska eller tvåspråkigt leder inte nödvändigtvis till kundtillfredsställelse med tanke på betjäningsspråket. Då är processen inte heller i linje med det legalistiska perspektivet. Som tvåspråkig kundbetjäning räknas både fall där polisen eller kunden blandar finska och svenska och fall där polisen och kunden talar var sitt modersmål. Att båda fallen kan räknas som tvåspråkig kundbetjäning kan motiveras med att kunden kan räknas med som processägare och delproducerare i betjäningsprocessen (Fliess & Kleinaltenkamp 2004: 392–393, Mills & Morris 1986), polisen och kunden producerar betjäningen tillsammans.

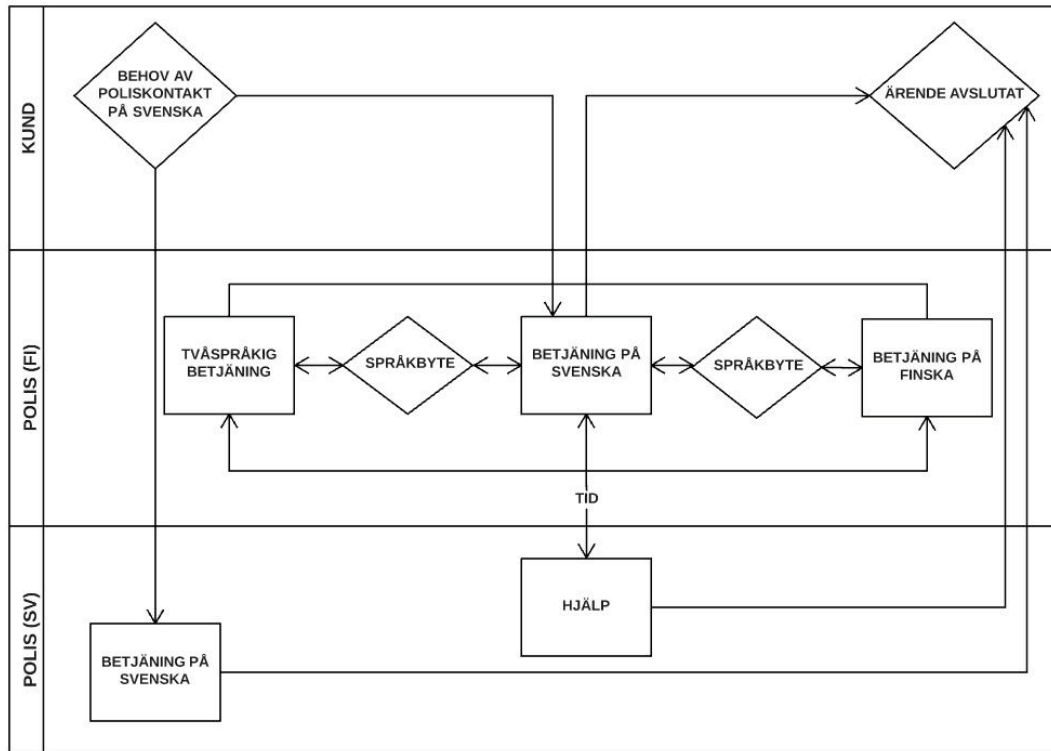
Att kunder i figur 24 har markerats som antingen finsk- och svenskspråkiga betyder inte att de är enspråkiga eller att de har antingen finska eller svenska som modersmål. I figur 24 är den finskspråkiga kunden en kund som föredrar användning av finska och den svenskspråkiga kunden en kund som föredrar användning av svenska. Samma gäller för både poliser och kunder också i figur 25.



Figur 24. Betjäning av finsk- och svenskspråkiga kunder en- och tvåspråkigt

Hur kundbetjäningsprocessen realiseras beror också på i vilken slags situation kunden och polisen möter varandra, t.ex. på fältet, i ett förhör eller i tillståndsförvaltning. Av intervjuerna framgick att förverkligandet av språkliga rättigheter är mer ungefärligt på fältet, medan man i förhörssituationer är mer noggrann när det gäller att använda kundens språk. Som framgår av detta avsnitt (6.3) finns det flera påverkande faktorer när polisen väljer på vilket språk han inleder diskussionen.

Poliser arbetar inte i ett vakuum och samtidigt som samhället ställer sina krav på polistjänsten kan de flesta poliser arbeta kollektivt för att kunna sköta sitt arbete (se avsnitt 7.4.2.1). Som framgår av figur 24 är det möjligt att en kund som vill använda svenska i kontakt med polisen inte får svenskspråkig service av en finskspråkig polis. I figur 25 illustreras betjäning av en kund som prefererar användning av svenska med polisen. Om kunden kommer i kontakt med en svenskspråkig polis blir han betjänad på sitt eget språk. När kunden vill bli betjänad på svenska förväntas det även av den finskspråkiga polisen att han kan ge betjäning på kundens språk. När polisen inte vill eller kan använda svenska kan han försöka sköta kundbetjäningssituationen genom språkbyte eller genom att be om hjälp av en svenskspråkig kollega. Figur 25 visar tydligare tidsaspekten och varför betjäning av en svenskspråkig kund på finska eller tvåspråkigt inte är lika ekonomisk som betjäning på kundens språk. Om polisen måste förverkliga kundbetjäningsprocessen med hjälp av språkbyte eller genom att be om hjälp av t.ex. en kollega tar processen mer tid. När processen får ytterligare en processägare (kund, fi. polis och sv. polis) förlängs processen. Att sköta kundbetjäningen med hjälp av språkbyte eller genom att be om hjälp av en kollega kan dock vara mer ekonomiskt än att sköta processen med en bristfällig språkkompetens.



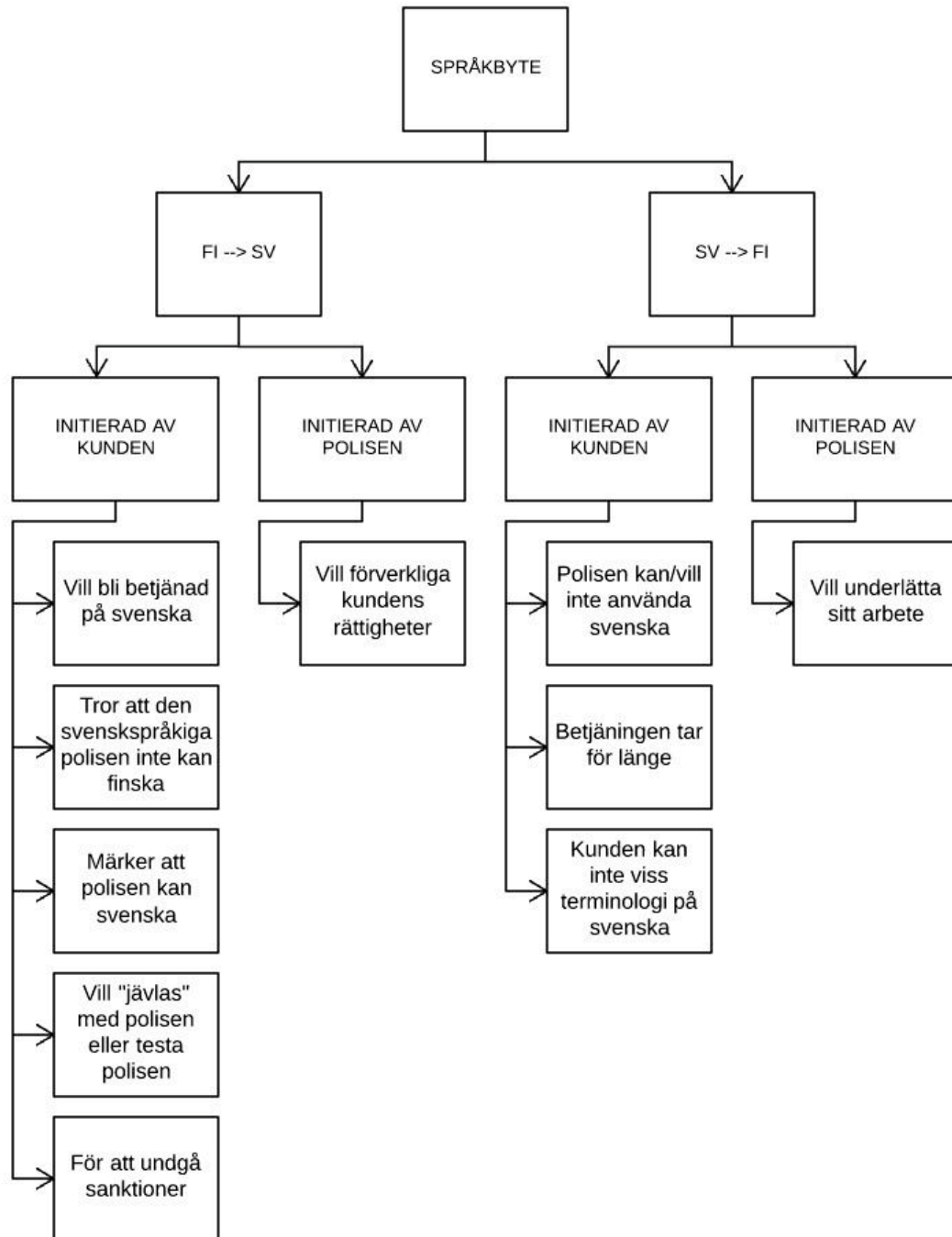
Figur 25. Kundbetjäningsprocess med två eller tre processägare

När polisinformanter och deras kunder byter språk under kundbetjäningsprocessen kan de byta från finska till svenska eller från svenska till finska, vilket redan framgick av figur 21. Bytet kan bero på egenskaper hos antingen kunden eller polisen. En sammanställning av språkbyte och orsak till det illustreras i figur 26.

Fastän polisen inte borde föreslå byte av språk (se Polisstyrelsen 2013: 10) kan det inte sägas att de språkbyten som är initierade av polisen är problematiska och att de som är initierade av kunden är oproblematiska, utan man måste se på orsaken bakom språkbytet. Polisen kan byta språk bland annat för att bättre betjäna kunden på kundens eget språk, men också för att underlätta sitt eget arbete. Språkbyten som är initierade av polisen och beror på egenskapen hos denna kan tänkas vara problematiska ur kundens och språklagstiftningens synvinkel, medan språkbyten som har som syfte att förverkliga kundens språkliga rättigheter kan ses som berättigade byten. Det räcker inte att handlingen i sig är etisk, utan man måste betrakta även avsikten och resultaten. Språkbyten där polisen byter från kundens språk till sitt eget språk för att bättre kunna betjäna kunden är tvivelaktiga. Syftet, att betjäna kunden bättre, är ett positivt syfte, men när orsaken bakom bytet av språk är polisens otillräckliga språkkompetens blir språkbytet problematiskt, även om kunden går med på det. Samma gäller när byte av språk som är initierat av kunden betraktas. Kunder har fler orsaker att

byta språk än vad poliser har. Kunder kan initiera språkbyte från finska till svenska eftersom de vill använda svenska och polisen inte har märkt eller brytt sig om att kunden har svenska som sitt språk (se figur 26). Kunder kan föreslå språkbyte eftersom de anser att polisen inte kan finska (jfr exempel 92) eller eftersom de märker att polisen kan svenska (exempel 90 och 91). Kunder kan också byta språk från finska till svenska när de försöker undgå sanktioner (se exempel 98 i avsnitt 6.3.3 och exempel 116 i avsnitt 7.3.1) eller vill ”jävlas” med eller testa polisen (se exempel 95 och 105). Kunder kan initiera språkbyte från svenska till finska eftersom polisen inte kan eller vill använda svenska (se exempel 100), då betjäningen tar för länge och kunden inte orkar vänta (se exempel 93) eller eftersom kunden inte kan en viss terminologi på svenska (se exempel 94).

Alla byten av språk som är initierade av kunden kan anses vara diskutabla. Kunden borde inte behöva initiera byte av språk från ett annat språk till sitt eget språk, eftersom polisen själv borde se till att de språkliga rättigheterna förverkligas. Ändå visar undersökningsmaterialet att poliserna inte alltid känner till kundens språk om denna inte lyfter fram det och därför kan det tänkas vara acceptabelt att kunden föreslår språkbyte om polisen inte är medveten om hans språk. Det är inte heller praktiskt för polisen att i varje situation lyfta fram språkfrågor, även om informanterna menar att de själva har mer ansvar för förverkligandet av tvåspråkighet vid polisinsättningen än kunderna. Däremot är av kunden initierade språkbyten som beror på egenskaper hos polisen, t.ex. språkkompetens eller ovilja, problematiska även om kunden accepterar bytet av språk.



Figur 26. Språkbyte

Etisk bedömning kan fungera som hjälp när man försöker hitta grunder för de beslut som polisen fattar (Inrikesministeriet 2000). Goodman (2008) menar, i sin bok om förverkligandet av etik inom polisen, att etiska beslut är baserade på handlingar, föreställningar och disciplin. Enligt henne (ibid.) är de vanligaste orsakerna till att inte agera etiskt bland annat att det är lätt att klara sig utan att upptäckas, att det inte blir konsekvenser, att man vill passa in och att man har

dåliga förebilder. Braswell, McCarthy och McCarthy (2002) menar att ett etiskt dilemma är en situation där poliserna inte vet vilket det rätta sättet att agera är, en situation där handlingen, som poliserna tror är den rätta, är svår att genomföra, och en situation där det felaktiga sättet att agera är lockande. Polisinformanterna i min undersökning känner till de språkliga rättigheterna i lagstiftningen (Heittola 2015b). Det kan möjligtvis vara utmanande för informanterna att veta hur de språkliga rättigheterna ska förverkligas i praktiken men utmaningen är snarare den att den rätta handlingen är svår att genomföra på grund av bristande språkkompetens och att det felaktiga sättet att agera samtidigt blir lockande.

Undersökningens resultatet visar att det finns diskrepanser i språknormerna: språklagstiftningen och språkliga praktiker är inte alltid kongruenta på individnivå. Resultatet indikerar på samma sätt som tidigare studier (se inledning och kapitel 3) att även om polisen har under de senaste åren fäst mer uppmärksamhet vid de språkliga rättigheterna (Polisstyrelsen 2013: 27) framkommer det dock brister i hur polisen uppfyller sina språkliga skyldigheter (Statsrådet 2013: 64). Det är möjligt att identifiera både fungerande och utmanande språkliga yrkespraktiker, men att informanterna upplever någonting som fungerande eller utmanande betyder inte att det skulle vara entydigt lagenligt eller i konflikt med lagstiftningen. Av materialet framgår bland annat att kunder som kan båda språken kan bli övertalade av polisen att tala finska. Den kollektiva normen är att sköta kundkontakten på finska. För en polis kan det vara en fungerande praktik att sträva efter användning av finska, fastän man enligt Polisstyrelsen (2013: 10) inte får be kunden att byta språk. Därför kan vissa informanters och organisationens intressen vara i konflikt.

7 SPRÅKLIGA UTMANINGAR I ANKNYTNING TILL TVÅSPRÅKIGHET OCH ANVÄNDNING AV TVÅ SPRÅK

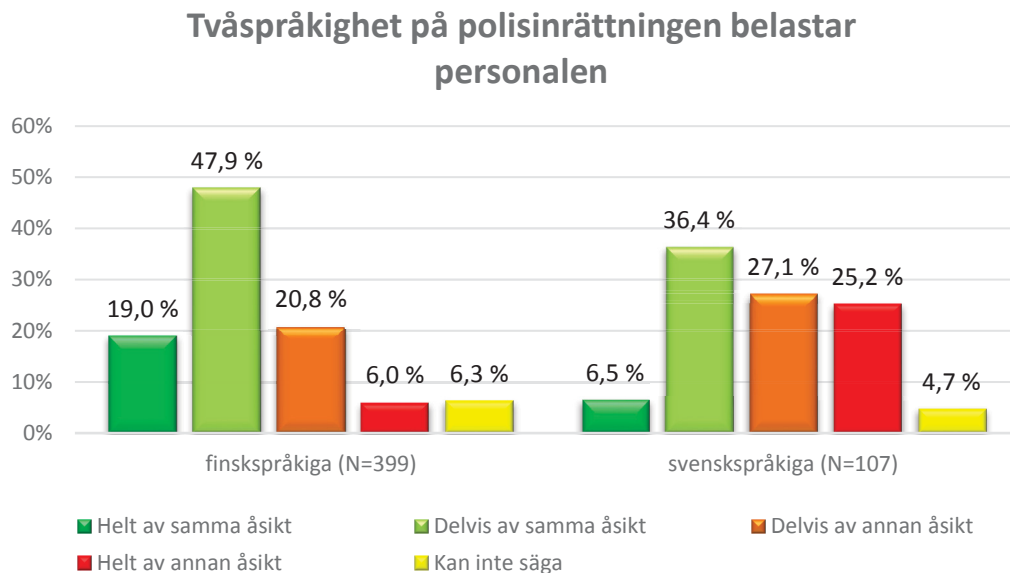
I kapitel 7 beskriver jag sådana yrkespraktiker och arbetsuppgifter som polisinformanterna upplever som språkligt utmanande⁶. Genom resultatredovisningen i kapitlet söker jag svar på den andra forskningsfrågan som gäller språkliga utmaningar och hur poliserna löser dem. Jag inleder kapitlet med att i avsnitt 7.1 presentera tvåspråkighet inom polisverksamheten i ljuset av aktuella språkliga utmaningar och framtida utvecklingstendenser. Efter att ha behandlat tvåspråkighet som fenomen övergår jag till informanternas handlingar. I avsnitt 7.2 beskriver jag hur ofta poliserna möter språkliga utmaningar i den interna och externa kommunikationen. I avsnitt 7.3 beskriver jag hur ofta och vilka slags språkliga utmaningar som gäller modaliteterna tal och skrift som polisinformanterna möter under sin arbetsdag. Kapitlet avslutas i 7.4 med en presentation av vilka slags praktiker informanterna har för att kunna klara av språkliga utmaningar. Jag har inte i enkäten och i intervjuerna definierat vad begreppet 'språklig utmaning' innebär utan informanterna har fått tolka det på basis av sina egna uppfattningar.

7.1 Polisnrättningarnas tvåspråkighet i ljuset av nutida språkliga utmaningar och framtida utvecklingstendenser

I detta avsnitt behandlar jag fenomenet tvåspråkighet i ljuset av aktuella språkliga utmaningar och framtida utvecklingstendenser vid de tvåspråkiga polisnrättningarna. Över hälften av informanterna upplever att tvåspråkighet vid polisnrättningen belastar personalen, är en arbetsbörda och tidskrävande. Därför inleds avsnittet med att jag behandlar tvåspråkighet som en möjlig orsak till språkliga utmaningar vid de tvåspråkiga polisnrättningarna. I avsnitt 7.1.1 tar jag reda på om det vid polisnrättningarna finns principer för tvåspråkighet och om medborgarnas språkliga rättigheter enligt mina informanter är tryggade i framtiden. I avsnitt 7.1.2 undersöker jag om tvåspråkigheten kräver satsningar och hos vilka inom polisen som ansvaret för förverkligande av tvåspråkigheten ligger. I det sista avsnittet 7.1.3 fäster jag uppmärksamheten dels vid de senaste strukturreformerna inom polisen (jfr avsnitt 3.4) sedda ur en språklig synvinkel och dels vid svenskans ställning inom polisen i framtiden.

⁶ I kapitel 7 analyseras enkätfrågorna 14, 15, 24–33, 37, 39cd, 40fg, 41ag och 42befhi.

Hela 61,7 % av informanterna (N=507) anser att tvåspråkighet vid polis-inrättningen belastar personalen, medan 32,4 % är av annan åsikt än påståendet och 5,9 % kan inte säga. Det finns statistiskt mycket signifikanta skillnader mellan de finsk- och svenskspråkiga informanternas svar ($p < 0,001$). De finskspråkiga informanterna tenderar att anse att tvåspråkighet belastar personalen, medan de svenskspråkiga informanterna tenderar att anse att tvåspråkighet inte belastar personalen. Hela 66,9 % av de finskspråkiga informanterna (N=399) och 43,0 % av de svenskspråkiga (N=107) anser att tvåspråkighet belastar personalen (se figur 27). Tuorilas (2015: 34) studie visar att 48 % av de anställda vid Vasa centralsjukhus anser att tvåspråkighet belastar personalen vid VCS. Även hennes studie visar att de finskspråkiga är mer av samma åsikt som påståendet än de svenskspråkiga (Tuorila 2015: 50), precis som i min studie.



Figur 27. Tvåspråkigheten som belastning

Informanterna som har kommenterat påståendet har varierande kommentarer. Enligt informanten i exempel 1 belastar tvåspråkighet inte ifall man kan båda språken, medan informanten i exempel 2 anser att de som kan språk belastas mera än de som inte kan flera språk. Ytterligare en informant kommenterar språkkompetens i exempel 3. Enligt honom skulle arbetet gå mycket smidigare om alla kunde både finska och svenska. Kruskal Wallis test visar att ju bättre man kan det andra inhemska språket, desto mindre upplevs tvåspråkigheten som en belastning ($p < 0,001$). Således belastar tvåspråkighet mer dem som inte kan språket än dem som kan språket. Dock anser de som kan språket försvarligt att tvåspråkighet är mer belastande än de som inte alls kan språket. Informanten i exempel 4 konstaterar att fastän tvåspråkigheten för tillfället inte belastar

personalen börjar den belasta om man börjar kräva att alla ska tala svenska flytande.

- (1) *Belastar inte ifall man kan bägge språken. sv30Ö*
- (2) *De som har mera språkkunskap belastas mera men med samma lön. sv18VN*
- (3) *Om alla skulle vara tvåspråkiga går arbetet smidigare. sv107MÖ*
- (4) *Tällä hetkellä ei kuormita, mutta jos aletaan vaatimaan, että kaikki puhuvat sujuvasti ruotsia niin siinä tapauksessa kyllä kuormittaa. fi234H*

Belastar inte för tillfället, men om man börjar kräva att alla talar flytande svenska börjar det nog belasta.

Av informanternas kommentarer har det kommit fram att den språkliga situationen varierar mycket inom polisinställningen fastän inställningen är tvåspråkig. En informant lyfter i exempel 5 fram sin frustration över det som krävs av honom fastän han inte behöver svenska. Han berättar att han tvingas avlägga provet i tjänstemannasvenska när han söker tjänsten som överkonstapel även om han aldrig behöver svenska i sitt arbete.

- (5) *Esim. joudun väkisin suorittamaan virkamiesruotsin hakiessani ylikonstaapelin virkaa, vaikka työtehtävissä en ikinä tarvitsisi ruotsia. fi502EF*

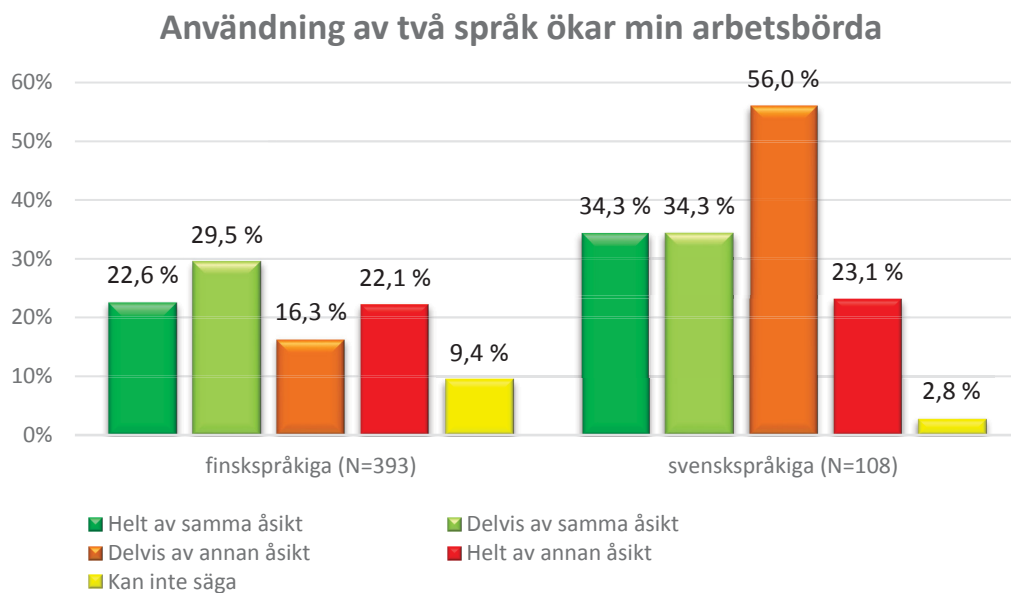
Till exempel måste jag ofrivilligt avlägga tjänstemannasvenskan när jag ansöker om tjänsten som överkonstapel, fastän jag aldrig i arbetsuppgifterna skulle behöva svenska.

Kruskal Wallis test visar att ju mer man använder svenska, desto mindre upplevs tvåspråkigheten belasta ($p < 0,001$). Således belastar tvåspråkighet mer dem som endast sällan behöver använda svenska. Dock belastar tvåspråkighet minst dem som i sin kommunikation använder endast finska eller endast svenska. Resultaten är likartade men inte lika tydliga om man separat betraktar de finsk- och de svenskspråkiga informanterna. Fastän tvåspråkighet inte belastar de informanter som inte kan svenska och inte heller använder språket är några av dem ångestfyllda eftersom de upplever att det krävs av dem att de borde kunna språket.

Informanterna tillfrågades även om de ansåg att användning av två språk (finska och svenska) ökar deras arbetsbörda. Hela 55,0 % av informanterna (N=502) är av samma åsikt som påståendet, medan 36,4 % är av annan åsikt och 8,0 % kan inte säga om användning av finska och svenska ökar arbetsbördan. Det finns

statistiska skillnader mellan de finsk- och de svenskspråkiga informanterna ($p=0,040$).

Drygt hälften, 52,2 %, av de finskspråkiga informanterna ($N=393$) och 68,5 % av de svenskspråkiga ($N=108$) anser att användning av finska och svenska ökar deras arbetsbörda. Majoriteten av de svenskspråkiga informanterna (56,0 %) är delvis av annan åsikt än påståendet (se figur 28). Fastän de svenskspråkiga informanterna anser att tvåspråkighet inte är belastande menar de dock att den ökar deras arbetsbörda. Det finns inga stora skillnader mellan polis-inrättningarna för påståendet om arbetsbörda (se Heittola 2015a).



Figur 28. Användning av två språk som arbetsbörda

Av informanternas kommentarer framgår att användning av två språk ökar arbetsbördan hos dem som kan språket bra och hos dem som inte alls kan språket. Kruskal Wallis test visar dock att skillnaderna mellan dem som anser sig kunna språket och dem som inte anser sig ha språkkompetens inte är statistiskt signifikanta ($p=0,110$). I exempel 6 berättar informanten hur det kan vara tungt att inte kunna det andra inhemska språket tillräckligt bra. Informanten har svenska som modersmål och har alltså finska som arbetspråk (se avsnitt 3.2 om de fastställda normerna).

(6) *Ibland blir det tungt när man känner att kunskapen inte riktigt räcker till. sv8VN*

En informant kommenterar i exempel 7 att det inte är användningen som belastar utan inläringen. Även i exempel 8 berättar informanten från Mellersta

Österbotten att det skulle vara en större börda om man inte kunde språket. Inte alla anser att det är en börda att inte kunna ett språk. I exempel 9 och 10 anger informanterna att användningen av två språk inte ökar deras arbetsbörda eftersom de inte använder svenska eller inte kan språket. Av exempel 9 framgår att informanten anser att tvåspråkigheten i det verkliga livet inte ökar hans arbetsbörda. Med tvåspråkighet i det verkliga livet avser han användningen av finska och engelska. I exempel 10 misstänker informanten från Helsingfors att användningen av två språk ökar arbetsbördan hos dem som använder båda språken, vilket också bekräftas av informanten från Mellersta Österbotten i exempel 8. Kruskall Wallis test visar dock att användningen av två språk ökar arbetsbördan mer hos dem som använder mer finska än svenska än hos dem som använder mer svenska än finska ($p < 0,001$).

- (7) *Ei niinkään sen käyttäminen, vaan sen opetteleminen.* fi211H
Inte så mycket användning av det som inläring av det.
- (8) *suurempi taakka olisi jos ei sitä osaisi, mutta kyllähän sitä joutuu käännöstehtäviin toisia enemmän.* fi145MÖ
Skulle vara en större börda om man inte kunde det, men man får ju mer översättningsuppgifter än de andra.
- (9) *Ei lisää kun en osaa ruotsia, mutten koe että tosielämän kaksikielisyys (suomi ja englanti) lisäisi mitenkään työtaakkaani.* fi245H
Ökar inte då jag inte kan svenska, men jag upplever inte att tvåspråkigheten i det verkliga livet (finska och engelska) skulle på något sätt öka min arbetsbörda.
- (10) *Ei lisää koska en käytä ruotsia. Varmaan lisää niillä jotka sitä käyttävät.* fi221H
Ökar inte eftersom jag inte använder svenska. Troligen ökar hos dem som använder det.

Av exempel 8 framgår att informanten som kan språket får extra arbetsuppgifter såsom översättning. Även två andra informanter beskriver hur användning av två språk delvis ökar deras arbetsbörda. Av exempel 11 framgår att informanten ofta får hjälpa andra och i exempel 12 beskriver en annan informant hur han kan hjälpa kollegor. Båda anger att de är delvis av samma åsikt med att användningen av finska och svenska ökar deras arbetsbörda.

- (11) *Får ofta hjälpa andra.* sv71MÖ

- (12) *Läser igenom och översätter intressanta fackliga artiklar o.dyl. åt kolleger. sv94H*

Två informanter från Egentliga Finland berättar att användningen av två språk inte ökar deras arbetsbörda. Av exempel 13 framgår att fastän informanten hjälper andra upplever han ändå inte att användning av finska och svenska ökar hans arbetsbörda. I exempel 14 berättar informanten att användningen av två språk inte ökar hans arbetsbörda på den nuvarande arbetsplatsen eftersom alla talar båda språken.

- (13) *Inte märkbart än så länge. Jag sköter fall som är svenska, men inte alla. Kollegor kommer även och frågar mig om hjälp med deras fall. sv15EF*

- (14) *inte på nuvarande arbetsplats, alla talar båda språken. sv88EF*

En informant från Västra Nyland är helt av samma åsikt med att användningen av två språk ökar hans arbetsbörda (se exempel 15). Han kommenterar vidare att det är han som får sköta alla arbetsuppgifter på svenska, vilket han upplever som belastande. Som framgår av avsnitt 6.1.1 är det en praktik speciellt vid polis-inrättningen i Västra Nyland att dela in kunder och arbetsuppgifter enligt språk och denna praktik ökar informantens arbetsbörda.

- (15) *saan kaikki ruotsinkieliset tehtävät hoidettavakseni. fi447VN*
Jag får sköta alla svenskspråkiga uppgifter.

I exemplen 13 och 14 beskriver informanterna från Egentliga Finland en fungerande arbetsfördelning där ingen blir för belastad eftersom det finns flera som kan båda språken. Informanten från Västra Nyland beskriver i exempel 15 en motsatt situation. Informanten beskriver en språklig praktik som han upplever som belastande. Han får sköta alla uppgifter på svenska.

Speciellt informanter från Mellersta Österbotten men också från Österbotten har kommenterat påståendet aktivt fastän de annars är sparsamma med sina kommentarer. Av deras kommentarer framgår att de upplever användningen av två språk som utmanande och belastande.

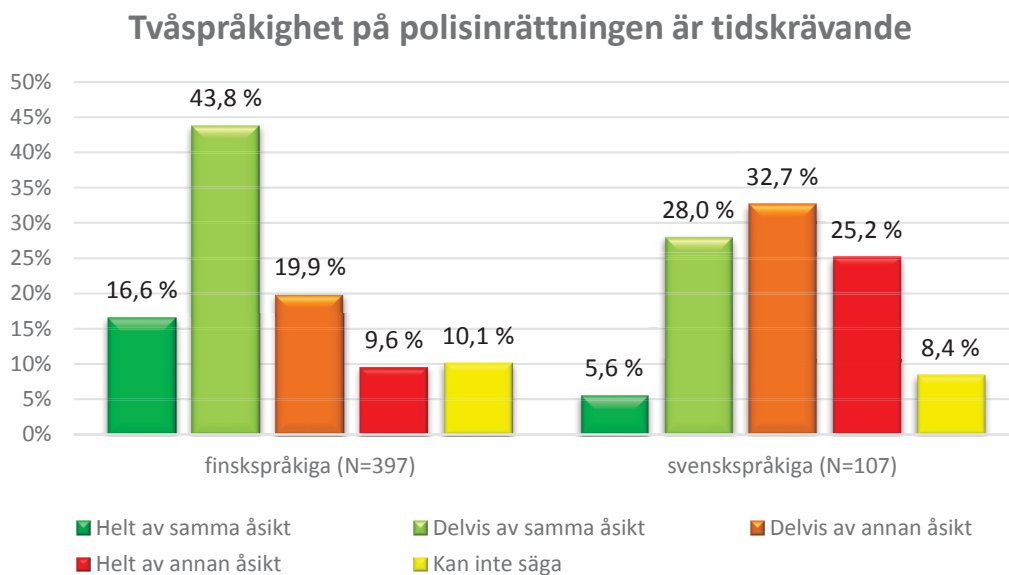
- (16) *ei lisää, mutta vaikeuttaa ja hidastaa. fi474Ö*
Ökar inte, men försvårar och fördröjer.

- (17) *Kielilisä (sekä kielitaitolisä) on olematon verratuna lisätehtäviin!*
fi273MÖ

Språktillägget (och språkkunskapstillägget) är obefintligt jämfört med de extra arbetsuppgifterna!

Informanten från Österbotten anger i exempel 16 att användningen av två språk inte ökar hans arbetsbörda men att den nog försvårar och fördröjer uträttandet av ärendet. Den som skrivit exempel 17 uttrycker en frustration över språk- och språkkunskapstilläggen. Han upplever att de är alltför små jämfört med mängden extra arbetsuppgifter man får. Undersökningsmaterialet visar att det finns poliser som får språk- och språkkunskapstillägg även om de inte behöver andra språk än finska i sitt arbete. Det finns även poliser som inte får dessa tillägg fastän de dagligen använder olika språk i sitt arbete och även om användning av flera språk belastar deras arbete.

Informanterna fick även ta ställning till påståendet ”tvåspråkighet på polis-inrättningen är tidskrävande”. Majoriteten (54,7 %) av informanterna (N=505) är av samma åsikt som påståendet och anser att tvåspråkigheten vid polis-inrättningen är tidskrävande, 35,5 % är av annan åsikt, medan 9,8 % inte kan säga. Det finns statistiskt mycket signifikanta skillnader mellan de finsk- och de svenskspråkiga informanternas svar ($p < 0,001$). De finskspråkiga informanterna anser att tvåspråkigheten är tidskrävande, medan de svenskspråkiga är av annan åsikt (se figur 29). Hela 60,5 % av de finskspråkiga (N=397) och 33,6 % av de svenskspråkiga (N=107) anser att tvåspråkigheten är tidskrävande. Till och med 57,9 % av de svenskspråkiga polisinformanterna är av annan åsikt.



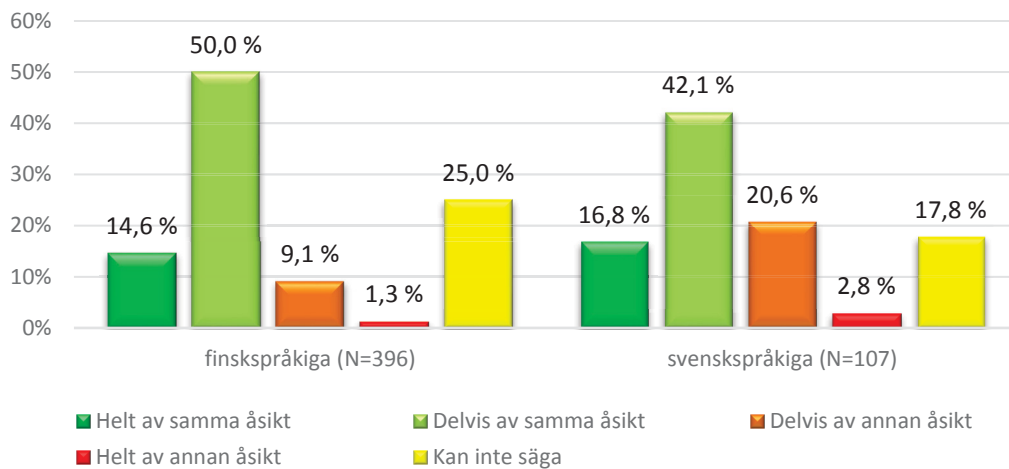
Figur 29. Tidskrävande tvåspråkighet

Majoriteten av informanterna upplever att tvåspråkighet belastar personalen, att den är en arbetsbörda och även tidskrävande. I följande avsnitt undersöker jag om det vid polisinsrättningarna finns vedertagna principer för tvåspråkighet. Existerande principer som gäller tvåspråkighet och hur den borde förverkligas i arbetet kan sannolikt underlätta det dagliga arbetet.

7.1.1 Språkliga principer och rättigheter

I avsnitt 7.1.1 tar jag reda på om det vid de undersökta polisinsrättningarna finns principer för tvåspråkighet och om medborgarnas språkliga rättigheter är tryggade i framtiden. Informanternas svar på påståendet "tvåspråkighet på polisinsrättningen följer vedertagna principer" visar att majoriteten av informanterna menar att tvåspråkighet på polisinsrättningen följer vedertagna principer. Det finns dock många som inte kan säga om sådana principer finns. Den största gruppen informanter anser att det finns vedertagna principer som gäller tvåspråkighet och att polisinsrättningen också följer dessa principer. Av informanterna (N=504) är 63,5 % av samma åsikt som påståendet, 13,1 % av informanterna är av annan åsikt med påståendet och 23,4 % kan inte säga. Den stora andelen informanter som inte kan säga om de är av samma eller annan åsikt kan bero på att de inte vet om det vid polisinsrättningen finns vedertagna principer som gäller tvåspråkighet. Om informanterna inte känner till om sådana principer finns kan de inte sägas vara vedertagna. Utmaningen som gäller tvåspråkigheten vid de tvåspråkiga polisinsrättningarna är att informanterna inte kan säga om det finns principer för tvåspråkigheten. Skillnaderna mellan de finsk- och de svenskspråkiga informanternas svar är inte statistiskt signifikanta ($p=0,069$). Hela 64,6 % av de finskspråkiga informanterna (N=396) och 58,9 % av de svenskspråkiga informanterna (N=107) är av samma åsikt som påståendet, medan 25,0 % av de finskspråkiga och 17,7 % av de svenskspråkiga informanterna inte kan säga om de är av samma eller annan åsikt (se figur 30).

Tvåspråkighet på polisinsrättningen följer vedertagna principer



Figur 30. Vedertagna principer för tvåspråkighet

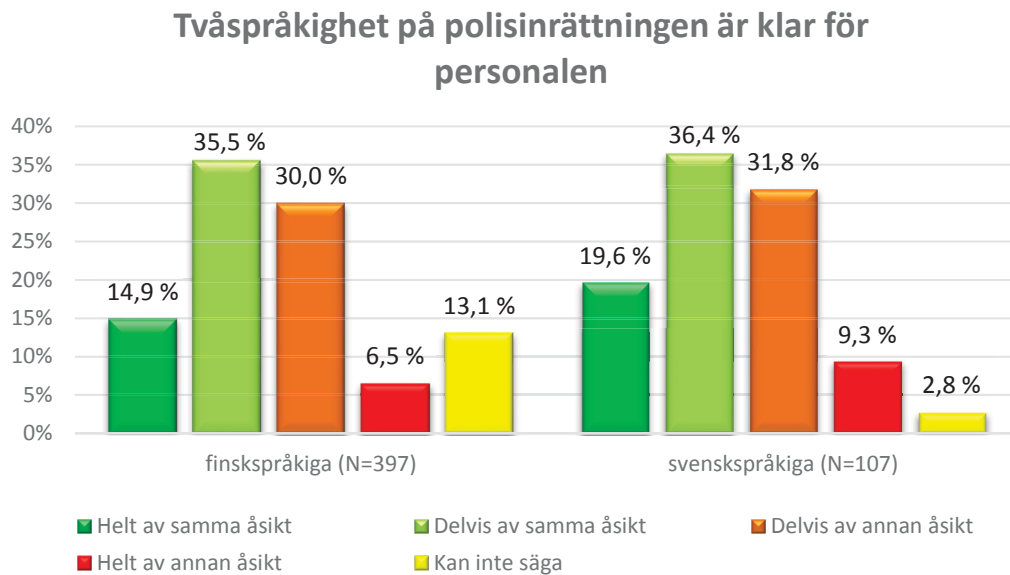
I exempel 18 berättar informanten att han har bötfällt en svenskspråkig kund på finska eftersom handledaren har sagt att han ska göra det och därför anser informanten att tvåspråkighet vid polisinsrättningen inte följer vedertagna principer. Handledarens och informantens val att betjäna den svenskspråkiga kunden på finska kan inte sägas följa det legalistiska perspektivet, utan är mer autonomt (se Granér 2004: 108). I exempel 19 berättar informanten från Västra Nyland att man inte har antecknat principer någonstans. Av exemplet framgår inte om polisinsrättningen inte har principer eller om man bara inte har skrivit ner dem. Fastän informanterna menar att tvåspråkighet är klar för personalen berättar de att alla inte bryr sig om att förverkliga den i praktiken.

(18) *Jag har skrivit böter på finska fast kunden varit svenskspråkig, för att min handledare sa så, så nej.... sv74ÖN*

(19) *Periaatteita ei ole juuri kirjattu mihinkään. fi274VN*
Principer har inte antecknats någonstans.

Informanterna tog ställning till påståendet "tvåspråkighet på polisinsrättningen är klar för personalen". Hela 51,7 % av informanterna (N=505) anser att tvåspråkighet är klar för personalen, medan 37,4 % anser att tvåspråkighet inte är klar för personalen och 10,9 % kan inte säga. Det finns inga statistiskt signifikanta skillnader mellan de finsk- och de svenskspråkiga informanternas svar ($p=0,908$). Ungefär hälften, 50,4 %, av de finskspråkiga informanterna (N=397) och 56,1 % av de svenskspråkiga informanterna (N=107) anser att tvåspråkighet

är klar för personalen vid polisinrättningen. Även av figur 31 framgår att det inte finns stora skillnader mellan de finsk- och de svenskspråkiga informanternas svarstendenser. Ändå kan det större antalet kan-inte-säga-svaren bland finskspråkiga tolkas som att tvåspråkighet inte nödvändigtvis är något helt klart för personalen.



Figur 31. Tvåspråkighet ur polispersonalens synvinkel

Informanterna som har kommenterat påståendet är inte eniga om tvåspråkighet vid polisinrättningen är klar för personalen eller inte. I exempel 20 berättar informanten från Mellersta Österbotten och Pedersöre att tvåspråkighet i praktiken är klar för personalen men att den nonchaleras av vissa. De poliser som nonchalerar tvåspråkighet låter inte sitt agerande regleras av fastställda normer och ser inte lagstiftningen som någon absolut utgångspunkt för polisarbetet (jfr Granér 2004: 108, 193). Informanten från Egentliga Finland i exempel 21 misstänker att personalen inte helt vet vad tvåspråkighet innebär. Informanten i exempel 22 anger att otillräcklig kompetens i svenska leder till att kunderna inte alltid får god språklig betjäning och en annan informant i exempel 23 konstaterar att det finns sådana som inte alls tycker om det andra inhemska språket. Även om poliserna skulle i teorin veta hur tvåspråkighet ska förverkligas betyder det enligt informanterna inte att alla skulle göra det i praktiken.

(20) *I praktiken ja, men nonchaleras av vissa sv10MÖ*

(21) *Personalen vet nog inte helt vad tvåspråkighet innebär. sv4EF*

(22) *Valitettavasti ruotsin kielen osaamattomuus johtaa paikoin siihen, että asiakkaat eivät saa hyviä kielellisiä palveluja.* fi346H

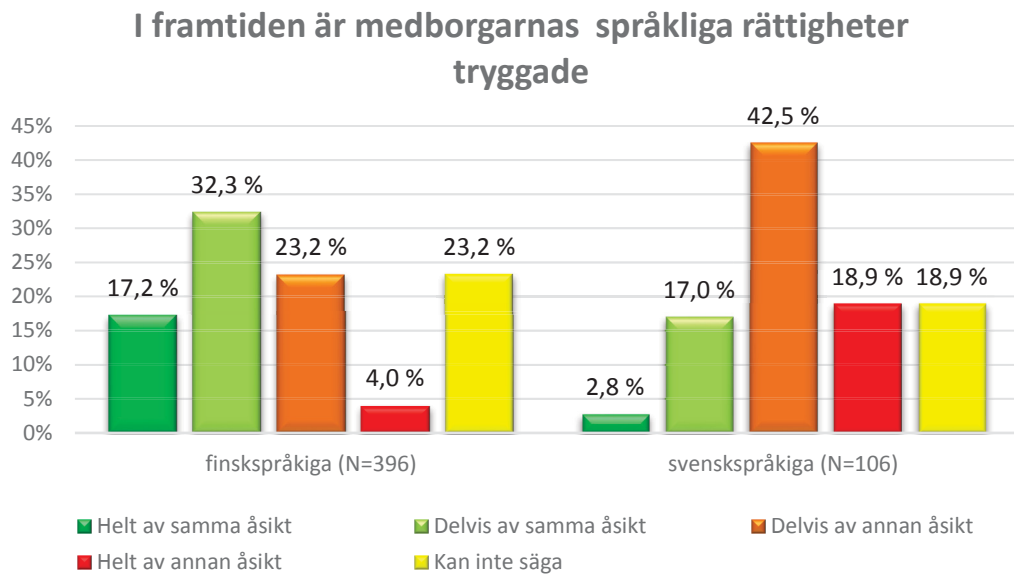
Tyvärri leder okunskapen i svenska ställvis till att kunder inte får bra språklig betjäning.

(23) *Joukossa on myös heitä, joille toinen kotimainen on silkkää myrkkä.* fi426ÖN

Det finns sådana som tycker att det andre inhemska är rent gift.

Av kommentarerna framgår att tvåspråkighet kanske inte är helt klar för alla och att en del har problem med tvåspråkighet på grund av bristande kompetens i det andra inhemska språket eller på grund av negativ attityd. Fastän informanterna menar att tvåspråkighet inte är helt klar för alla anger 67,7 % att tvåspråkighet eftersträvas för att alltid garantera den ur kundperspektiv (se avsnitt 6.3.1) och 78,9 % anger att de känner till de språkliga rättigheterna i lagstiftningen (se Heittola 2015b).

Samtidigt som den tvåspråkiga verkligheten kan variera från en polisstation till en annan (se avsnitt 7.1.3) menar 43,3 % av informanterna att medborgarnas språkliga rättigheter är tryggade i framtiden, 34,4 % är av annan åsikt och 22,3 % av informanterna kan inte säga. Det finns en statistiskt mycket signifikant skillnad mellan de finsk- och de svenskspråkiga informanternas svar ($p < 0,001$). Av de finskspråkiga ($N=396$) anser 49,5 % och av de svenskspråkiga ($N=106$) 19,8 % att medborgarnas språkliga rättigheter är tryggade i framtiden. Som framgår av figur 32 är de finskspråkiga informanterna mer av samma åsikt som påståendet än de svenskspråkiga informanterna. Det relativt stora antalet informanter som har valt svarsalternativet ”kan inte säga” i båda språkgrupperna indikerar att informanterna inte är helt säkra på hur framtiden ifråga om språkliga rättigheter kommer att se ut.



Figur 32. Språkliga rättigheter i framtiden ur kundsynvinkel

Informanterna som är av samma åsikt som påståendet och anser att de språkliga rättigheterna är tryggade i framtiden har varierande kommentarer. Av exempel 24 framgår att det alltid är möjligt att använda tolk om man inte har några andra alternativ. En informant i exempel 25 anser att den nya lagstiftningen som träder i kraft vid årsskiftet 2013–2014 kanske tryggar de språkliga rättigheterna för mycket. En annan informant anger att människor kräver sina rättigheter mer än tidigare (se exempel 26).

(24) *tulkki on aina mahdollista, jos mikään muu ei auta.* fi218 VN

En tolk är alltid möjlig om ingenting annat hjälper.

(25) *Vuodenvaihteetas voimaantuleva lainsäädäntö turvaa kielelliset oikeudet ehkä jopa tarpeettoman vahvasti.* fi527H

Lagstiftningen som träder i kraft i årsskiftet tryggar rättigheterna t.o.m. för starkt.

(26) *Ihmiset vaativat entistä enemmän oikeuksiaan.* fi99VN

Människor kräver mer och mer sina rättigheter.

Informanterna kommenterar också att det alltid finns någon som kan och att det ändå alltid finns en risk för försämring. De informanter som anser att medborgarnas språkliga rättigheter inte är tryggade i framtiden menar att ingenting är tryggt i framtiden. De anser att vikten av svenska kommer att minska medan vikten av olika invandrarpråk kommer att öka. En informant anser att det på tjänstemannanivå kan vara sant att de språkliga rättigheterna är tryggade men

att inte alla individer som arbetar i samhället behöver kunna svenska. Av exempel 27 framgår att informanten tror att de språkliga rättigheterna är tryggade juridiskt men inte i praktiken. I exempel 28 kommenterar informanten med att man inte kan betjäna folk på alla världens språk.

(27) *Juridiskt, men inte i praktiken.* sv20EF

(28) *ei kaikilla maailman kielillä voi olla palvelua.* fi465H

Det kan inte finnas betjäning på alla världens språk.

Av exempel 29 framgår att rättigheterna inte är tryggade om man inte har flera som kan svenska. En annan informant är rädd för att de tvåspråkigas rättigheter inte är tryggade i framtiden om man fortsätter bråka om tvångssvenskan (se exempel 30). Flera informanter hoppas att de språkliga rättigheterna är tryggade också i framtiden.

(29) *Ei ole turvattuja, jos ruotsin kielen osaajia ei tule enemmän.* fi346H

Är inte tryggade om det inte kommer mer som kan svenska.

(30) *jos pakkoruotsista vouhkaaminen jatkuu tulevaisuudessa niin pelkäämpä pahoin, ettei kaksikielisten oikeudet ole enää turvattuja.* fi382VN

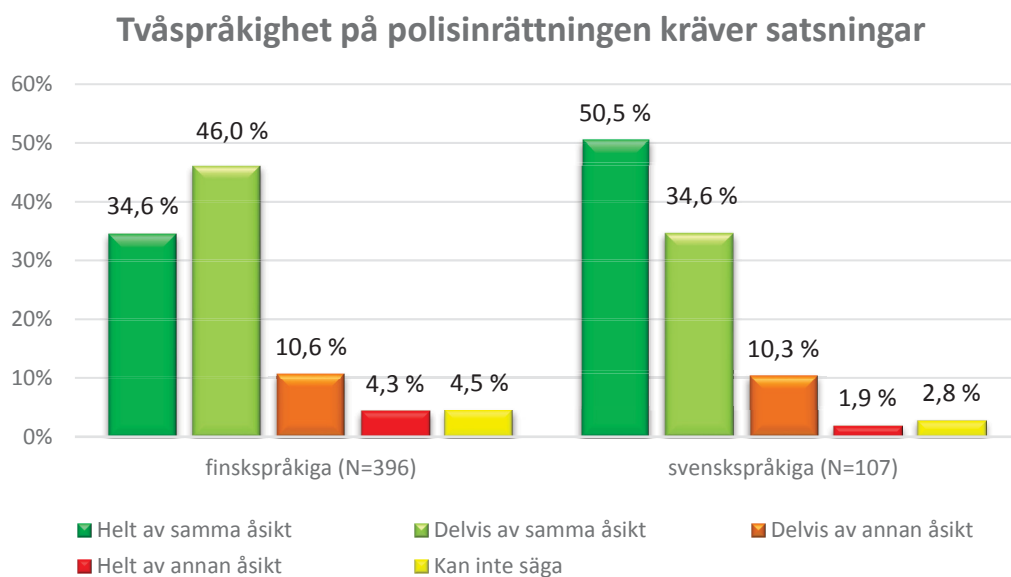
Om man i framtiden fortsätter att gnälla om tvångssvenskan så är jag rädd för att de tvåspråkigas rättigheter inte är tryggade.

På polisinsättningsnivå har man försökt garantera den tvåspråkiga verksamheten genom att placera språkkunniga där de behövs. Mina analyser visar att placeringen av språkkunniga inte har lyckats helt eftersom det finns polisinformanter som berättar att de inte har svenskkunniga kollegor som de kunde be om hjälp av (se avsnitt 7.4.2.1). Även om informanterna menar att tvåspråkigheten vid polisinsättningarna följer vedertagna principer anser de flesta att det inte är helt klart för alla vad tvåspråkighet innebär.

7.1.2 Ansvar för och satsningar på tvåspråkighet

I detta underavsnitt undersöker jag om informanterna menar att tvåspråkigheten kräver satsningar och hos vilka inom polisen ansvaret för förverkligande av tvåspråkighet ligger. Hela 81,3 % av informanterna (N=504) är av samma åsikt som påståendet och anser att tvåspråkighet vid polisinsättningen kräver satsningar, medan 14,5 % är av annan åsikt och 4,2 % kan inte säga. Det finns statistiskt signifikanta skillnader mellan de finsk- och de svenskspråkiga

informerarnas svar ($p=0,008$). De svenskspråkiga informanterna är mer av den åsikten att tvåspråkighet kräver satsningar än vad de finskspråkiga informanterna är. Som framgår av figur 33 finns det ändå inga stora skillnader mellan de finsk- och de svenskspråkiga informanternas svar. Hela 80,6 % av de finskspråkiga informanterna ($N=396$) och 85,0 % av de svenskspråkiga ($N=107$) är av samma åsikt som påståendet. Anmärkningsvärt är det stora antalet informanter som är helt av samma åsikt, eftersom informanterna oftast brukar vara försiktiga med sina val och välja något av alternativen delvis av samma eller delvis av annan åsikt. Frågan om satsningar på tvåspråkighet har således väckt förhållandevis starka reaktioner bland informanterna.



Figur 33. Satsningar på tvåspråkighet

Bara några få informanter har vidare kommenterat påståendet. Av exempel 31 framgår att om arbetsgivaren vill att manskapet ska kunna det andra inhemska språket måste utbildningen upprätthållas. En annan informant konstaterar i exempel 32 att tvåspråkighet vid polisinrättningen kräver satsningar som inte förekommer nu. Lund och Svendsen Pedersen (2006: 16) anser att individer måste få möjlighet att använda språket i flera olika kontexter, att de måste ges möjlighet till språklig reflektion och språklig uppmärksamhet samt att det måste finnas motivation för språkinlärning. Enligt dem är dessa viktiga förutsättningar för att en arbetsplats ska kunna fungera som en språkutvecklande miljö (Lund & Svendsen Pedersen 2006: 16). Som redan framgick av kapitel 4 är informanterna intresserade av att delta i en språkkurs, men har inte erbjudits denna möjlighet av arbetsgivaren.

- (31) *Jos työntäjä haluaa, että miehistö osaa toista kotimaista kieltä niin sen koulutusta on ylläpidettävä.* fi236H

Om arbetsgivaren vill att manskapet kan det andra inhemska språket måste man upprätthålla utbildningen.

- (32) *Som inte förekommer nu.* sv18VN

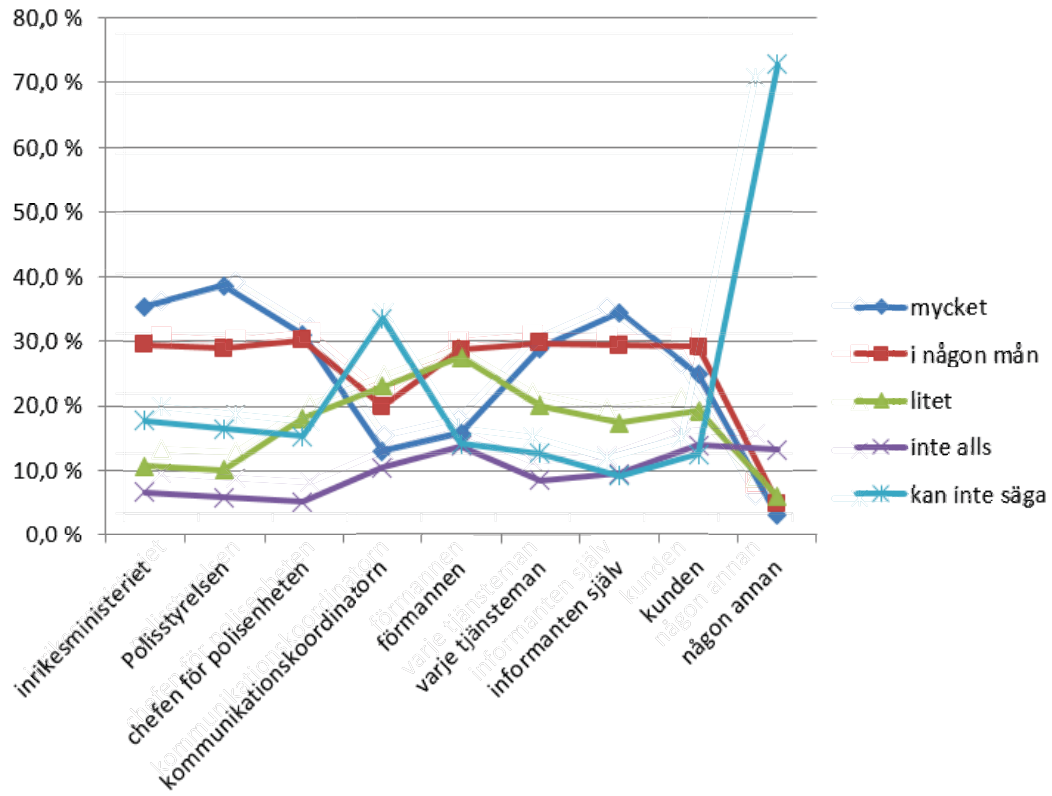
Fastän polisens verksamhet vid de tvåspråkiga polisinrättningarna borde organiseras så att språkkompetens finns där den behövs, anger informanterna att det inte alltid är möjligt att nå svenskkunniga kollegor när man behöver hjälp i språkligt utmanande situationer. En del av informanterna anser till och med att det inte finns svenskkunniga poliser.

Det är klart att tvåspråkigheten vid polisinrättningarna kräver satsningar (se figur 33). Informanterna är dock inte helt eniga om huruvida satsningen lönar sig eller vem som borde ta ansvaret för tvåspråkigheten. Informanterna tillfrågades om hur mycket ansvar olika aktörer enligt deras åsikt har för förverkligandet av tvåspråkigheten vid polisinrättningarna. Informanterna fick ta ställning till hur mycket ansvar följande aktörer har: inrikesministeriet, Polisstyrelsen, chefen för polisenheten, kommunikationskoordinatören, förmannen, varje tjänsteman, informanten själv, kunden och någon annan. De hade också möjlighet att kommentera frågan och precisera vem annan som har ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten. Informanterna fick bedöma ansvaret på en skala med fem olika svarsalternativ: mycket, i någon mån, litet, inte alls och kan inte säga.

De aktörer som finns högst uppe i hierarkin (inrikesministeriet, Polisstyrelsen och chefen för polisenheten) anses ha det största ansvaret för förverkligandet av tvåspråkigheten. Andra aktörer som är förhållandevis högt uppe i hierarkin (kommunikationskoordinatören och förmannen) anses dock inte ha så mycket ansvar. För kommunikationskoordinatörens del kan detta bero på att informanterna inte var säkra på vilken roll och vilka arbetsuppgifter han egentligen har. Kunder som inte hör till den tvåspråkiga organisationen anses inte ha så mycket ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten men av informanternas kommentarer framkommer att kundernas beteende ändå påverkar den service de får och på det sättet kan det anses att kunderna kan genom att kräva service på sitt eget språk påverka förverkligandet av tvåspråkigheten. Det är förstås inte önskvärt eller idealt att de måste kräva en service som de automatiskt borde ha rätt till.

Av figur 34 framgår att den största gruppen informanter anser att inrikesministeriet, Polisstyrelsen, chefen för polisenheten och informanterna själva har mycket ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten. Den största gruppen

informeranter anser att förmannen, varje tjänsteman och kunden har i någon mån ansvar. En stor andel av informanterna kan inte säga om kommunikationskoordinatorn eller någon annan har ansvar för tvåspråkighet vilket kan speglas i det att koordinatorn inte heller anses ha mycket ansvar. Den näst största gruppen anser att kommunikationskoordinatorn har litet ansvar. De aktörer som är högst uppe i hierarkin anses ha ansvar genom att de bestämmer om finansiering, medan tjänstemän anses genom sin attityd ansvara för tvåspråkigheten.



Figur 34. Ansvar för förverkligande av tvåspråkighet

Enligt informanterna har Polisstyrelsen det största ansvaret för förverkligandet av tvåspråkigheten vid deras polisinrättning. Polisstyrelsen ansvarar bl.a. för samordningen av polisens interna och externa kommunikation samt utvecklar verktyg för polisens kommunikation. Enligt 32,8 % av informanterna har Polisstyrelsen mycket ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten, medan Polisstyrelsen enligt 5,5 % inte alls har ansvar. Informanterna anser att Polisstyrelsen har ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten genom att den kan t.ex. ge pengar för intern utbildning och genom att den styr de resurser och medel som inrikesministeriet har skaffat.

Av informanterna anser 30,5 % att inrikesministeriet har mycket ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten vid informanternas polisinrättning, medan

6,5 % anser att inrikesministeriet inte alls har ansvar. Informanterna anser att inrikesministeriet har ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten eftersom det är inrikesministeriet som skaffar medel för studier och övning. Enligt informanterna ger inrikesministeriet vid behov finansiering för språkutbildning samt bestämmer om undervisning av språk i polishögskolan, vilket leder till att inrikesministeriet har ansvar för tvåspråkigheten. Även en del negativa kommentarer framkommer. De negativa kommentarerna handlar dock inte om inrikesministeriets ansvar utan om tvåspråkigheten generellt. Enligt det första exemplet (33) är förverkligandet av tvåspråkigheten en vanvettig fantasi, medan informanten i det andra exemplet (34) anser att tvåspråkigheten är en onödig relik från medeltiden.

(33) *kaksi kielisyyden toteutuminen on järjetön fantasia. fi86EF*
Förverkligande av tvåspråkigheten är en vanvettig fantasi.

(34) *Minusta kaksikielisyys on turha jäänne keskiajalta. fi207H*
Jag anser att tvåspråkigheten är en onödig relik från medeltiden.

Enligt 20,7 % av informanterna har chefen för polisenheten mycket ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten vid informanternas polisinsträttning, medan 5,7 % anser att chefen för polisenheten inte alls har ansvar. Det finns statistiskt signifikanta skillnader ($p=0,001$) i hur mycket ansvar de finsk- och de svenskspråkiga informanterna ger chefen för polisenheten. De svenskspråkiga är mer än de finskspråkiga informanterna av den åsikten att chefen för polisenheten har mycket ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten. Hela 68,2 % av de svenskspråkiga informanterna anser att chefen har mycket ansvar, medan endast 20,7 % av de finskspråkiga anser detsamma. Enligt handboken för polisens interna och externa kommunikation (Polisstyrelsen 2011: 4) ansvarar chefen för polisenheten bland annat för kommunikationsresurserna och för att kommunikationen organiseras och genomförs enligt kommunikationsanvisningarna. Enligt handboken ansvarar chefen för polisenheten också för att mål ställs upp för kommunikation och att kommunikationen utvärderas som en del av planeringen av enhetens verksamhet och ekonomi (Polisstyrelsen 2011). Även informanterna i min undersökning lyfter fram att chefen har ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten genom att han bestämmer om ekonomin. Informanterna kommenterar att chefen bestämmer om finanser och på det sättet har ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten. Chefen kunde enligt en informant ordna en möjlighet för poliserna att öva och lära sig svenska på arbetstid, vilket framgår av exempel 35. Informanten berättar att chefen kunde t.ex. ordna diskussionsformade lektioner. Chefen för polisenheten bestämmer också om rekrytering av personal och kan välja att anställa språkkunniga eller

svenskspråkiga, vilket framkommer i två kommentarer. Enligt en informant kan chefen också själv uppträda som tvåspråkig och på det sättet påverka förverkligandet av tvåspråkigheten.

- (35) *Hän voisi järjestää mahdollisuuden toteuttaa talomme sisällä ruotsinkielen harjaantumiseksi työajalla pidettäviä keskustelumuotoisia ”oppitunteja”.* fi388MÖ

Han kunde ordna en möjlighet för ”lektioner” i form av dialog för att öva svenska på arbetstid och på arbetsplatsen.

Av informanterna anser 30,0 % att de själva har mycket ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten vid deras polisnrättning, 11,5 % anser att de själva inte alls har något ansvar. De svenskspråkiga informanterna anser jämfört med de finskspråkiga informanterna ($p=0,014$) att de själva har mer ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten. Hela 50,0 % av de svenskspråkiga informanterna anser att de har mycket ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten, medan 30,0 % av de finskspråkiga informanterna anser detsamma. Informanterna tycker att de själva kan påverka förverkligandet av tvåspråkigheten om de aktivt använder språk, har rätt attityd och vilja. En informant menar vidare i exempel 36 att slutresultatet är gott endast när man själv har hög motivation. En informant anser att man inte kan tvinga någon att tala svenska utan alla kan själva öva sig i språket eller tala om de så vill. En större andel av informanterna som har kommenterat frågan anser dock att det är arbetsgivaren som borde ta ansvaret för de anställdas språkkompetens. Av exempel 37 framgår att informanten tycker att det är arbetsgivaren som på arbetstid borde stå för kostnaderna för upprätthållande av språkkompetens. Informanten i exempel 37 berättar vidare att arbetsgivaren aldrig har erbjudit möjlighet att upprätthålla språkkompetens vilket framgår även av exempel 38. Också han berättar att arbetsgivaren inte har ordnat internutbildning i språk och därför borde det finnas något som lockar till att förbättra språkkompetensen.

- (36) *Vain oman motivaation ollessa korkealla, on lopputulos hyvä.* fi396H

Endast när den egna motivationen är hög är slutresultatet bra.

- (37) *Edelleen katson, että kielitaidon ylläpito kuuluu työnantajan kustannettavaksi työajalla, sitä ei ole ollut koskaan!* fi361H

Fortfarande anser jag att arbetsgivaren borde bekosta upprätthållningen av språkkompetens på arbetstid, det har aldrig ordnats!

- (38) *Kielitaidon ylläpitämisessä pitäisi olla jokin pörkkana, sillä työpaikkakoulutusta ei järjestetä.* fi236H

Det borde finnas någon morot att upprätthålla språkkompetensen för det ordnas inte arbetsplatsutbildning.

Enligt 24,6 % av informanterna har varje tjänsteman stort ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten vid deras polisinrättning, medan 10,0 % anser att tjänstemän inte alls har ansvar. Enligt handboken för polisens interna och externa kommunikation (Polisstyrelsen 2011: 5) ansvarar varje tjänsteman för kommunikationen gällande ärenden som hör till hans befattningsbeskrivning. Även här påpekar informanterna att aktivitet och attityd hos tjänstemännen inverkar på om de kan påverka förverkligandet av tvåspråkigheten. Det finns statistiskt nästan signifikanta skillnader ($p=0,073$) i hur mycket ansvar de finsk- och de svenskspråkiga informanterna anser att varje tjänsteman har. Av de svenskspråkiga informanterna anser 44,3 % att varje tjänsteman har stort ansvar, medan 24,6 % av de finskspråkiga anser detsamma.

Enligt 23,4 % av informanterna har kunden stort ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten vid deras polisinrättning. Enligt 13,3 % har kunden inte alls ansvar. Informanterna som har kommenterat kundens ansvar vid förverkligandet av tvåspråkigheten har delade åsikter om kunden ens alls har ansvar för tvåspråkigheten. Informanten i exempel 39 påpekar att det inte är kundens problem att ordna tvåspråkig betjäning vid polisinrättningar.

(39) *Ei ole asiakkaan ongelma järjestää kaksikielistä palvelua poliisilaitoksille. fi39EF*

Det är inte kundens problem att ordna tvåspråkig betjäning vid polisinrättningar.

En annan informant konstaterar i exempel 40 att kundernas krav förstärker påverkar den service som är tillgänglig. Andra informanter berättar att det inte är många kunder som ens vill använda svenska eller att det beror på situationen och kunden om kunden har ansvar för tvåspråkigheten. Exempel 41 tolkar jag så att det är kundens rätt att tvåspråkigheten förverkligas men att informanten skulle önska förståelse om detta inte alltid lyckas. Av exempel 42 framgår att informanten är medveten om att lagen tryggar rätten att använda det egna språket. Han berättar dock att man är tvungen att sköta situationen tvåspråkigt om kunden inte kan andra språk än svenska, vilket delvis strider mot att myndigheterna är skyldiga att självklart se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken.

(40) *Asiakkaiden vaatimukset toki vaikuttavat saatavilla oleviin palveluihin. fi274VN*

Kundernas krav påverkar självklart betjäningen som är tillgänglig.

- (41) *Oikeus, ymmärrystä ellei aina onnistu. fi99VN*
Rättighet, förståelse om det inte alltid lyckas.
- (42) *jos asiakas ei osaa muuta kuin ruotsia niin pakkohan sitä on jollain tavalla lain mukaan kaksikielisesti asia hoitaa. fi297H*
Om kunden inte kan något annat än svenska så är man ju tvungen att enligt lag sköta ärendet på något sätt tvåspråkigt.

Enligt 9,6 % av informanterna har förmannen stort ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten vid deras polisinsättning, medan 14,8 % anser att förmannen inte alls har ansvar för förverkligandet. Det finns statistiskt signifikanta skillnader ($p=0,001$) i hur mycket ansvar de finsk- och de svenskspråkiga informanterna ger förmannen. De svenskspråkiga informanterna är mer av den åsikten att förmannen har stort ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten än de finskspråkiga informanterna. Enligt 38,3 % av de svenskspråkiga har förmannen stort ansvar, medan 9,6 % av de finskspråkiga är av samma åsikt. Enligt handboken för polisens interna och externa kommunikation (Polisstyrelsen 2011: 5) ansvarar förmannen för den interna kommunikationen inom sitt eget verksamhetsområde med sina underordnade och sina överordnade. Enligt informanterna stödjer, övervakar och uppmuntrar förmannen och har på det sättet stort ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten. Medan det av arbetsgivaren önskas stöd i form av något lockbete önskar informanterna att förmannen ger immateriellt stöd genom att uppmuntra. Av exempel 43 framgår att enligt informanten borde förmän vara medvetna om den språkkompetens som de anställda har så att de kan dela upp arbetsuppgifterna enligt de anställdas språkkompetens.

- (43) *Miehistäni esimiesten on oltava tietoisia alaistensa kielitaidoista ja he voivat jakaa työtehtäviä myös sen mukaan. fi39EF*
Enligt min mening borde förmän vara medvetna om språkkompetensen hos sina underställda och de kan dela uppgifter också enligt det.

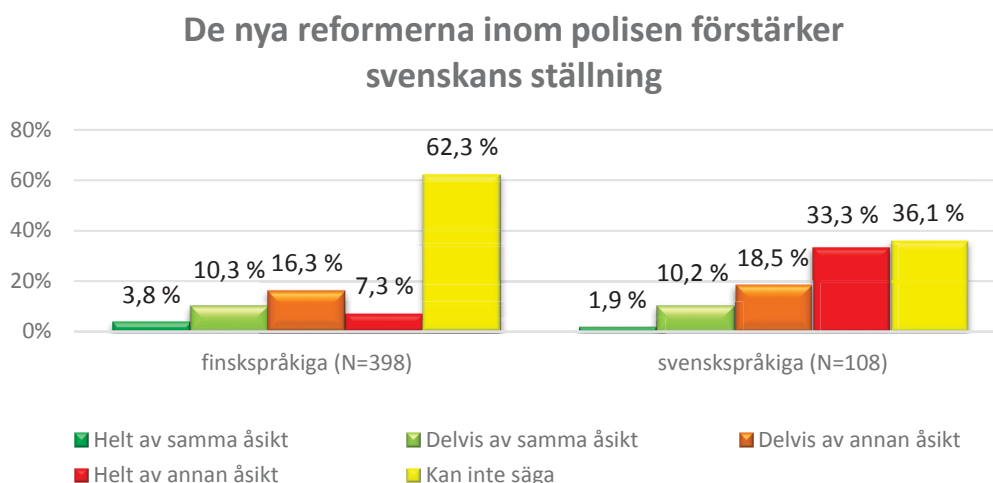
Enligt 10,5 % av informanterna har kommunikationskoordinatör stort ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten vid deras polisinsättning, medan lika många (11,5 %) anser att kommunikationskoordinatör inte alls har ansvar. En stor andel av informanterna (34,8 %) kan inte säga hur mycket ansvar koordinatör har. Enligt handboken för polisens interna och externa kommunikation (Polisstyrelsen 2011: 4) fungerar kommunikationskoordinatör som expert vid informationsförmedlingen och leder det praktiska genomförandet av kommunikationen och informationsförmedlingen. För flera informanter verkar dock kommunikationskoordinatörens roll vara lite oklar, medan en del anger att koordinatör har ansvaret för att aktivt producera tvåspråkiga texter,

hålla i gång kontakter samt att vid behov översätta meddelanden och på så sätt ansvara för förverkligandet av tvåspråkigheten.

En del har dessutom angett att även någon annan har ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten och kommenterat vidare att det är den offentliga diskussionen och krav som ställs i lagen som påverkar. Informanterna har tyckt att den allmänna attityden och även omgivningen påverkar förverkligandet av tvåspråkigheten.

7.1.3 Strukturreformer och språkkompetens i framtiden

I detta avsnitt fäster jag uppmärksamheten vid de senaste strukturreformerna inom polisen ur en språklig synvinkel och vid svenskans ställning inom polisen i framtiden. Informanterna tillfrågades om de anser att de nya reformerna inom polisen förstärker svenskans ställning. Av informanterna (N=507) anser 13,6 % att de nya reformerna förstärker svenskans ställning, medan 29,6 % är av annan åsikt. Majoriteten (56,8%) kan inte säga. Skillnaderna mellan de finsk- och de svenskspråkiga informanterna är enligt Mann-Whitney U-testet statistiskt signifikanta ($p < 0,001$). De svenskspråkiga informanterna är mer av annan åsikt än påståendet än de finskspråkiga, 23,6 % av de finskspråkiga informanterna och 51,8 % av de svenskspråkiga anser att reformerna inte förstärker svenskans ställning. Anmärkningsvärt är det stora antalet informanter som inte kan säga hur reformerna påverkar svenskans ställning (se figur 35). Utmaningen som gäller polisens reformer är osäkerheten som dessa förorsakar. Samma osäkerhet är synlig i Dahls (2011) samt i Pilkes och Dahls (2012) undersökningar om tvåspråkighet i statens regionförvaltning efter en reform där.



Figur 35. Påverkan av de nya reformerna inom polisen

Största delen av informanterna kunde inte säga om de nya reformerna inom polisen förstärker svenskans ställning. Av kommentarerna framgår att informanterna, som inte kan säga om de är av samma eller av annan åsikt som påståendet, anger olika orsaker för att inte kunna säga (se exempel 44–46).

(44) *Inte tillräckligt insatt i ärendet. På pappret kanske ställningen förbättras, men återstår att se i verkligheten.* sv15EF

(45) *En edes tiedä, onko se hyvä vai huono tai tarpeellinen asia? En myöskään tiedä, että olisi Poliisihallinnon ruotsin kielen aseman kehittämismekanismeista.* fi527H

Jag vet inte ens om det är en bra, dålig eller en nödvändig sak? Jag vet inte heller att det skulle vara en av polisförvaltningens mekanismer för att utveckla svenskans ställning.

(46) *Onko poliisihallinnon uudistuksella muuta tarkoitusta kuin päällystön palkankorotus miehistön vähentämisen kustannuksella?* fi273MÖ

Har förnyelsen av polisförvaltningen annat syfte än att höja befälets lön på bekostnad av att minska manskapet?

En del kommenterar att de inte vet tillräckligt mycket om ärendet, vilket framgår bland annat av exempel 44. Enligt informanten ser svenskans ställning på pappret kanske bättre ut men han vet inte hur det blir i verkligheten. Av exempel 45 framgår att informanten som inte kan säga om han är av samma eller annan åsikt inte vet om det är bra, dåligt eller nödvändigt att svenskans ställning förbättras. Han berättar vidare att han inte vet om reformen är en av mekanismerna som Polisstyrelsen använder för att utveckla svenskans ställning. Av exempel 46 framgår att informanten misstänker att reformen av polisförvaltningen har inget annat syfte än att höja befälets lön på bekostnad av en minskning av manskapet. Informanterna verkar vara misstänksamma och osäkra ifråga om syftet och de språkliga följderna av reformen.

Två informanter som är helt av samma åsikt som påståendet ”de nya reformerna inom polisen förstärker svenskans ställning” har kommenterat påståendet. Enligt informanten i exempel 47 är det fel att reformerna stärker svenskans ställning. Han berättar att fastän enspråkiga områden blir tvåspråkiga och högre krav ställs på arbetstagarna är arbetet i praktiken likadant som tidigare. Enligt honom blir alltså området och polisens kunder inte tvåspråkiga fastän polisinsättningen blir det. Enligt en annan informant i exempel 48 stödjer man redan svenskan på finskans bekostnad. Språkfrågan går enligt honom före allt annat, medan den egentliga saken förblir i bakgrunden.

- (47) *se on väärin. yksikieliset alueet muuntuvat kaksikielisiksi vaatimuksiltaan, vaikka käytännön työ ei alueella muutu.* fi504MÖ

Det är fel. Enspråkiga områden får samma krav som inom tvåspråkiga områden, fast det praktiska arbetet inte ändras.

- (48) *tuetaan jo osittain suomenkielen kustannuksella, kieliasia menee kaiken edelle jolloin varsinainen asia jää taustalle.* fi80MÖ

Stöds redan på bekostnad av det finska språket, språkfrågan går före allt annat och den egentliga saken förblir i bakgrunden.

- (49) *Valitettavasti aiemmin yksikielisistä laitoksista (esim. Pori) tulee teennäisesti kaksikielisiä”* fi502EF

Tyvär blir tidigare enspråkiga inrättningar konstlat tvåspråkiga.

Även en informant som är delvis av samma åsikt anger i exempel 49 att enspråkiga polisstationer tyvärr blir konstlat tvåspråkiga. Informanterna verkar alltså ha en uppfattning om att fastän enspråkiga polisinrättningar blir tvåspråkiga är det bara kraven som förändras, inte antalet svenskspråkiga och tvåspråkiga arbetsuppgifter eller kunder. Informanterna som är helt av annan åsikt än påståendet och inte tror att reformerna förstärker svenskans ställning anser att reformerna inte förstärker någonting (exempel 50) och att de snarare väcker motstånd än förstärker svenskans ställning (exempel 51).

- (50) *Uudistukset eivät vahvista mitään..* fi124VN

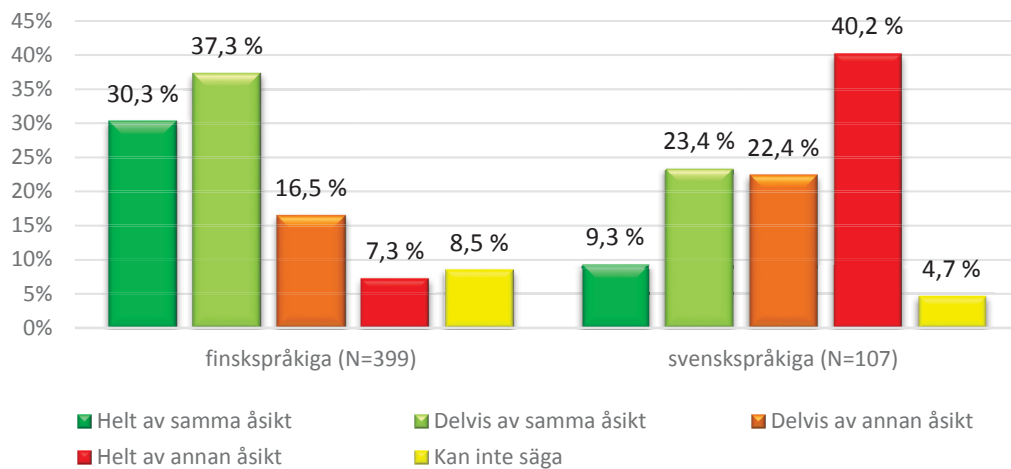
Reformer stärker ingenting.

- (51) *Nostavat vain vastarintaa eivät vahvista.* fi229ÖN

Väcker bara motstånd, förstärker inte.

Informanterna fick även ta ställning till ett allmänt påstående om vikten av att kunna svenska. Av informanterna (N=507) är 60,4 % av samma åsikt som påståendet ”det blir hela tiden mindre viktigt med kunskaper i svenska”, 32,0 % är av annan åsikt, medan 7,6 % inte kan säga. Det finns statistiskt mycket signifikanta skillnader mellan de olika språkgrupperna ($p < 0,001$) och de svenskspråkiga informanterna verkar ha en positivare inställning till vikten av kunskaper i svenska. Hela 67,7 % av de finskspråkiga (N=399) och 32,7 % av de svenskspråkiga (N=107) anser att det hela tiden blir mindre viktigt med kunskaper i svenska. Även av figur 36 framgår att de finsk- och de svenskspråkiga informanterna har motsatta svarsfördelningar. Denna polarisering mellan de olika språkgrupperna kan antas förorsaka utmaningar.

Det blir hela tiden mindre viktigt med kunskaper i svenska



Figur 36. Vikten av kunskaper i svenska i framtiden

Två informanter som är helt av den åsikten att det hela tiden blir mindre viktigt med kunskaper i svenska har kommenterat påståendet. Av exempel 52 framgår att vikten av kunskaper i svenska kommer att minska eftersom svenskan är ett marginalspråk i polisens verksamhet i Västra Nyland. Det är naturligt att de som aldrig eller nästan aldrig behöver svenska anser att kunskaperna inte kommer att vara viktiga i framtiden. Det finns enligt Mann-Whitney U-testet ett mycket signifikant samband ($p < 0,001$) mellan hur ofta informanterna talar, skriver, läser och hör det andra inhemska språket och om de anser att det blir mindre viktigt med kunskaper i svenska. När man betraktar de finsk- och de svenskspråkiga informanterna för sig märker man att en likadan tendens finns både hos de finsk- och hos de svenskspråkiga men att sambandet mellan variablerna är starkare hos de finskspråkiga informanterna. Ju oftare man använder det andra inhemska språket desto mer vikt ger man kunskaper i svenska.

(52) *Ruotsin kieli on aivan marginaalikieli poliisitoiminnan näkökulmasta alueellamme. fi7VN*

Ur polisverksamhetens synvinkel är svenskan ett helt marginalspråk på vårt område.

Av exempel 53 framgår att informanten har fått höra kritik för att han har varit svenskspråkig i sitt arbete. Största gruppen av dem som är delvis av samma åsikt anser att andra språk såsom engelska blir allt viktigare medan kunskaper i svenska blir allt mindre viktiga. Som framgår av exempel 54 skulle informanten

från Helsingfors enligt sin åsikt ha mer nytta av att kunna ryska och estniska. Som redan kommit fram anser informanter som sällan använder det andra inhemska språket att det hela tiden blir mindre viktigt med kunskaper i svenska. Av exempel 55 framgår att informanten inte under de senaste åren har mött en enda kund som velat få betjäning på svenska. En annan informant anger i exempel 56 att vikten av kunskaper i svenska blir mindre och mindre hela tiden eftersom de svenskspråkiga hela tiden blir bättre på finska. Informanten från Österbotten, som är delvis av samma åsikt som påståendet, anger lite kryptiskt i exempel 57 att tvåspråkiga äktenskap ökar antalet tvåspråkiga.

(53) *Tyvärr blir det så, har fått kritik över att ha varit svenskspråkig på mitt arbete. sv74ÖN*

(54) *Venäjän ja viron kielitaidosta olisi päivittäin todellista hyötyä. Tämä vaan on tosi asia. fi197H*

Man skulle dagligen ha nytta av kompetens i ryska och estniska. Detta är bara ett faktum.

(55) *En ole kohdannut ketään asiakasta 2-3 vuoteen, joka olisi halunnut palvelua ruotsiksi. fi234H*

Jag har inte mött en kund på 2-3 år som skulle ha velat få betjäning på svenska.

(56) *Ruotsinkielisten suomentaito paranee hiljalleen. fi28EF*

De svenskspråkigas kunskaper i finska förbättras så småningom.

(57) *Kaksikieliset avioliitot lisäävät kaksikielisten määrää omalta osaltaan. fi224Ö*

Tvåspråkiga äktenskap ökar för sin del antalet tvåspråkiga.

Av exempel 58 framgår att det hela tiden blir mindre viktigt med kunskaper i svenska i arbetet men när folk anställs är det tvärtom och man borde kunna svenska. I exempel 59 menar informanten att det känns som om man skulle sträva efter att det hela tiden ska bli mindre viktigt med kunskaper i svenska. Av exempel 60 framgår att kunder som kan båda språken ofta blir övertalade av poliser som talar sämre svenska att tala finska. Ett likadant sätt att agera i kontakt med tvåspråkiga kunder framgår överallt i materialet (se avsnitt 6.3.1).

(58) *Työssä vähenee, mutta virkoihin valittaessa ei. fi156ÖN*

Minskar i jobbet men inte vid anställning.

(59) *tuntuu että tähän pyritään. fi282ÖN*

Känns att man strävar efter detta.

- (60) *Kunder kan ofta båda språk, och blir ofta övertalade att tala finska när de träffar poliser som talar sämre svenska. sv 107 –*

Enligt en informant från Egentliga Finland är det en fördel med tanke på anställning att ha kunskaper i svenska (exempel 61). Informanten i exempel 58 hade likadana tankar om att det är viktigt att ha kunskaper i svenska med tanke på anställning. Största gruppen informanter anser att det blir viktigare med andra språk men enligt en informant i exempel 62 blir det viktigare att kunna svenska och även andra språk i framtiden.

- (61) *Klart en fördel med tanke på anställning i tvåspråkigt distrikt. sv15EF*

- (62) *Päinvastoin ja kaikilla kielillä. fi99VN*
Tvärtom och på alla språk.

Informanterna menar att man har nytta av att kunna svenska när man söker jobb vid polisen. Också Appelgren (1998: 15) konstaterar att kapital, dvs. t.ex. språkkompetens, bestämmer individernas position på fältet. Informanten berättar i exempel 63 att jämfört med poliser som inte kan svenska är det lättare för en svenskkunnig att bli anställd. Gunnarsson (2009: 189), Lönnholm (2012: 71) och Piekkari m.fl. (2005: 17) menar att brist på språkkompetens kan hindra befordran. Även informanten i exemplet berättar att de som inte har språkkompetens kan få korta anställningar, medan de som har språkkompetens och språkintyg har lättare att bli anställda.

- (63) *monet hänen [en finskspråkig polis] ikäisistään ei oo saanu työpaikkaa, mutku hänellä on se ruotsinkielen taito niin hän sai sieltä ja hän sai ison plussan siitä. [...] Ja sai sillä, mun mielestä [namn] on vielä vakituinen paikkaki, muuten nää joutuu olemaan viis vuottaki täällä erilaisilla pätkillä. [...] Joo, siitä on iso hyöty, jos sä osaat ruotsia sillai et saat sen kielitodistuksen. Åbo4fi*

Många som är av samma ålder som [en finskspråkig polis] har inte blivit anställda, men han har svenskkompetens så han fick därifrån och fick ett stort plus av det. [...] Och fick med hjälp av det, enligt vad jag kommer ihåg har [namn] en fastanställning, men de andra är tvungna att göra snuttjobb här i t.o.m. fem år. [...] Ja, man har stor nytta av det om du kan svenska så att du får språkintyget.

Även i intervjuerna menade en finskspråkig informant att språket får en alltför viktig roll (exempel 64). Informanten anser att polisnrättningen har förlorat flera kunniga poliser eftersom man har krävt att de borde kunna svenska och att

språkkompetensen verkar vara viktigare än personens andra egenskaper och kunskaper.

- (64) *ja se on ihan suoraan sanoen noi ruotsinkieliset on vallannut alaa täällä huomattavan paljon. Sillon ei, kun mä tulin tänne töihin, ei kukaan kysynyt mitään että puhukko sä ruottia, osaak-sä ruottia. Nyt ensimmäinen kysymys, vaikka olis kuinka hyvä henkilö hakemaan töihin, niin ensimmäinen kysymys on, että puhutko ruotsia. Se on korostunut se ja se ei välttämättä oo, on monia hyviä tyyppjeä menetetty muualle töihin kun ei välttä-mättä oo ruotsinkielen taitoisia, niin se on ensimmäinen kysy-mys. Mun mielestä pitäis enemmän sitä henkilöä kattoo, se on korostunut mun mielestä liikaa se ruotsinkielen merkitys. Totta-kai jokaisella on oikeus puhua omaa äidinkieltään ja käyttää omaa äidinkieltään, mutta ei se sais mennä asioitten ylimmäksi, päällimmäiseksi sinne asiaksi kun esimerkiksi rekrytoidaan henkilöstöä. Vähän siltä vaikuttaa, että se on se tärkein kysymys, että puhutko ruotsia ja sitten vasta sen henkilön muut ominai-suudet ja taidot ja tiedot. Öst3fi*

Och helt rakt ut sagt har de svenskspråkiga erövrat branschen här avsevärt mycket. När jag började jobba här frågade ingen att talar du svenska, kan du svenska. Nu är den första frågan, oberoende av hur bra personen som söker jobbet är, så första frågan är att talar du svenska. Det har framhävts och det är inte nödvändigtvis, har förlorat många bra typer som jobbar nu annanstans när de inte nödvändigtvis är svensk-kunniga, så det är den första frågan. Jag anser att man mer borde se på personen, svenskans betydelse har framhävts för mycket. Förstås har alla rätt att tala sitt eget modersmål och använda sitt eget modersmål, men det borde inte vara den viktigaste saken när man till exempel rekryterar personal. Det känns lite att det är den viktigaste frågan att talar du svenska och först efter det personens andra egenskaper, färdigheter och kunskaper.

Däremot skulle en svenskspråkig informant som arbetar vid samma polis-inrättning som den föregående informanten önska att man fäste mer uppmärksamhet vid polisernas praktiska språkkompetens och inte endast vid att lagens krav ska uppfyllas (exempel 65). Informanten menar att polischefen som anställer har mycket makt över om man tar hänsyn till språkkompetens vid anställning eller inte.

- (65) *Hur skulle jag säga det diplomatiskt. Alltså det är ju polischefen för varje polisdistrikt som anställer i sista hand. Svenskan, eller svenska kunskaperna ska vi säga, så dom är kanske inte i så betydande roll som man skulle kunna som utomstående tänka att det är eller till och med inom organisationen någon tänka att*

okej det här är en sådan plats att det behövs men man går ganska strikt bara efter det här att just lagen att vad ska det vara att int, själv sku jag till och med hoppas att nån sku vara när det är en sån uppgift att det faktiskt krävs att du kan båda språken att man faktiskt då. Jag vet att vissa polisinsrättningar när de lediganslår en tjänst så skriver dom ut det på det viset att just för att kunna sköta tjänsten så krävs det att behärska de och de och de. Mera sånt skulle jag önska att polisinsrättningen mera sku ta fast vid det. Öst1sv

I intervjuer med poliser som arbetar inom regionala enheter kom det fram att förmännen där inte kan påverka vem som anställs vid enheten och att de inte har någon faktisk möjlighet att välja språkkunnig personal även om avsikten med de regionala enheterna är att garantera och utveckla den svenskspråkiga betjäningen vid polisen. Informanterna menar att regionala enheter är ”bara ett vackert namn på pappret” och att man även inom polisinsrättningens ledning kringgår enheterna och att ”det faktiskt finns situationer där man har utnämnt helt finskspråkiga personer till uppgifter som kräver verkliga kunskaper både i finska och svenska”. Också Haraholmas (2011: 109) undersökning visar att problem som förmännen, som tar hand om den dagliga verksamheten, möter är att han inte kan delta när man beslutar om utnämningar. Detta leder till att man inte tar hänsyn till den regionala enhetens speciella behov som gäller språkkompetenskrav när man rekryterar nya anställda. Min avhandling och Haraholmas (2011) studie visar att det vid de regionala enheterna finns språkkompetens genom vilken kundbetjäningen kan garanteras. Problemet finns i lednings- och organisationsstrukturer som inte kan säkra organisationens tvåspråkighet. Informanterna menar att anställningen av språkkunnig personal beror på ”god vilja hos chefen som utnämmande myndighet”. I praktiken fungerar inte regionala enheter som de borde, vilket framgår av exempel 66.

- (66) *regionala enhet, alueellinen yksikkö som betyder att dess enhetens arbetsspråk är svenska [...] Men de görs inga beslut, de finns inga styrdokument som skulle gälla enbart enheten, de görs inga beslut där. Formellt sett har vi svenska som arbets-språk, alla dom som är placerade där ska ha goda kunskaper i svenska, man kan inte bli anställd där om man inte har goda kunskaper i svenska. Men de är bara en formalitet eftersom internt används de int annat än kolleger emellan vid kaffebordet och så där. Men som sagt, inga interna beslut görs där. Om det skulle göras skulle de göras på svenska. Men även om den här polisinsrättningen den är ju tvåspråkig eftersom vi har så*

pass många svenskspråkiga med. Även om inrättningen skall fungera på två språk så gör den det bara på finska. Åbo7sv

En del av informanterna är rädda för att språkkompetens får en alltför stor betoning vid anställning av ny personal. De menar att det är viktigare för en polis att vara kompetent än att han har tillräcklig språkkompetens. Broady (1998: 17) anser att i Bourdieus kapitalteori utvecklar grupper (t.ex. yrkesgrupper och familjer) strategier för att bevara eller öka värdet av sina egna innehav, och för att förhindra andra sociala grupper, vilkas kapitalinnehav har en annan sammansättning, att göra detsamma. Enligt Angouri (2014: 3) är språkkompetens inte endast ett sätt att komma in på arbetsmarknaden utan också ett sätt att inom en arbetsplats skaffa sig makt. En informant från Österbotten berättar att det vid polisnrättningen finns helt tillräckligt med svenskkunniga poliser. Han menar att 40 % av de anställda är svenskspråkiga, även om det inte finns en lika stor andel medborgare vid polisnrättningen som har svenska som sitt språk. I exempel 67 konstaterar informanten att det under flera år har varit en trend vid polisnrättningen att anställa svenskspråkiga poliser. Informanten menar att det i framtiden kan dyka upp utmaningar med finskan när andelen finskspråkiga poliser sjunker. Han berättar vidare att det enligt honom är viktigt att man säkerställer även de finskspråkigas rättigheter. Informanten berättar att det inte endast är han som har märkt denna trend att föredra svenskspråkiga utan att polisnrättningens praktik att anställa svenskspråkiga har diskuterats vid kaffebordet.

- (67) *Kaikki jotka rekrytoidaan [ort], tuntuu että on ruotsinkielisiä. Se on ollu viimeisin trendi aika monta vuotta nyt. Siinä saattaa tulla haasteita suomenkielen suhteen. En usko, että ruotsinkielen suhteen tulee haasteita. [...] ruotsinkielisiä on varmaan 40 %. Äidinkieleltään ruotsinkielisiä. Se saattaa olla, että se haaste on toisinpäin. Että täällä ei oo sitten niin paljon suomenkielentaitajia, jotka osaa puhua äidinkielenään suomea. [...] Sitten on muutama semmonen, jotka ei puhu niin hyvää suomea, varsinkin se kirjallinen tuottaminen [...] niin mun mielestä pitää turvata myös kummankin kieliryhmän. Tällä menolla mitä rekrytointi on nyt ollut niin voi käydä tosiaan niin että suomenkielen taitoisten määrä vähenee. Öst3Fi*

Alla som anställs i [ort], känns att de är svenskspråkiga. Det har varit den senaste trenden under ganska många år nu. Där kan det uppstå utmaningar som gäller finskan. Jag tror inte, att det kommer att förekomma utmaningar som gäller svenska. [...] svenskspråkiga är kanske 40 %. Svenska som modersmål. Det kan hända att utmaningen är tvärtom. Att det inte finns så många finskspråkiga här, som kan tala finska som sitt modersmål. [...] Då finns det några sådana, som inte talar så bra

finska, speciellt den skriftliga produktionen [...] så enligt min åsikt måste man trygga också båda språkgruppernas. Om rekryteringen fortsätter på samma sätt som nu så kan det verkligen hända att antalet finskspråkiga minskar.

Även informanten i exempel 68 har märkt att det vid polisnärheten eftersträvas att de anställda har tillräcklig språkkompetens. Denna praktik ser informanten dock inte som någonting negativt utan han menar att det är viktigt att hålla fast vid språkkompetensen. Informanten tycker inte att alla behöver kunna perfekt svenska när de anställs utan att man behöver kunna kommunicera.

- (68) *Håller man inte fast vid de här principerna att en tjänst som ska besättas på svenska områdena, om man inte håller fast vid språkkunskaperna där så går det åt skogen. Och det går snabbt. För vi har en ålderstruktur inom polisen där mycke folk går i pension inom de här närmaste åren. Och kommer nya istället. Så det kan ske en förändring här inom tio femton år som kan vara tragiska om man inte vidhåller de här. Här har man nu tack och lov ännu försökt. Det har jag märkt att inte är allt så svart i den här nya polisnärheten att man har nog eftersträvt att utnämna sådana personer men det här kan jag nog förstå att det kommer kritik från finskt håll. Men vad gör vi med en person som vi inte kan använda ömsesidigt där vi har behovet. Inte kan de vara. Ei voi olla niin, että ota sä nyt [namn] tämä, sä joka pärjää ruotsinkielellä ja ne saa sitten istua ja tehdä kuulusteluja ja toinen istuu vieressä, eikä ota osaa millään tavalla. Öst5sv*

[...] vad gör vi med en person som vi inte kan använda ömsesidigt där vi har behovet, inte kan de vara, inte kan det vara så, att ta du nu [namn] det här, du som klarar dig på svenska och de får då sitta och göra förhör och den andra sitter bredvid och deltar inte på något sätt.

Den österbottniska informanten i exempel 68 oroar sig inför framtiden om man inte håller fast vid språkkompetensen. Han anser att när poliser pensionerar sig och nya anställs kan det snabbt hända att det inte finns tillräcklig språkkompetens vid polisen. I exempel 69 menar informanten, som anser att svenskspråkiga poliser föredras framom finskspråkiga, att det finns ett par personer vid polisnärheten som står bakom denna trend att andelen svenskspråkiga poliser har ökat. Informanten i exempel 68, som arbetar vid samma polisnärhet och samma polisstation som informanten i exempel 69, berättar däremot att kompetens i svenska inte har en så betydande roll vid anställning och att det är polischefen som har ansvaret för anställningen.

Informanten önskar att man mer noggrant tar hänsyn till den språkkompetens som arbetsuppgifterna kräver.

- (69) *Se johtuu muutamista, se henkilöityy tämä asia muutamaiin henkilöihin. Näistä jotka päättää asioista, niistä. Niistä se riippuu. Sellasen trendin oon huomannu, ja moni muukin on huomannut. Jos on suomenkielinen ja ruotsinkielinen rinnakkain hakemassa niin suurella todennäköisyydellä se ruotsinkielinen valitaan. Öst3Fi*

Det beror på några, den här saken personifieras i några personer. På dem som bestämmer om saker, på dem. Det beror på dem. En sådan trend har jag märkt, och flera andra har också märkt. Om en finskspråkig och en svenskspråkig söker sida vid sida en tjänst så med stor sannolikhet väljs den svenskspråkiga.

Som framgår av exemplen ovan oroar informanterna sig både för finskans och för svenskans ställning inom polisen i framtiden. De flesta menar dock att antalet utmaningar som gäller svenskan inte kommer att öka vid deras polisnrättning. Några anser ändå att det inte finns tillräckligt med svenskkunniga poliser, vilket i framtiden kan försvåra kundernas möjlighet att bli betjänade på svenska. De oroar sig också för att det inte finns språkutbildning vid polisnrättningarna. Några informanter menar också att polisnrättningarna förlorar kompetenta poliser på grund av språkrav. De är också oroliga för att flera poliser efter den nyaste polisreformen inte har behörighet att söka de nya tjänsterna. I exempel 70 konstaterar informanten att det är helt fel att man kräver språkkompetens av poliser som arbetar inom områden där svenska inte behövs. Han menar att den kompetens som finns inom inrättningen räcker bra till.

- (70) *On mielestäni täysin väärin, että tällä seudulla työskenteleviltä vaaditaan kielitutkinto pienen ihmisryhmän takia. Asiat saadaan hoidettua kuitenkin käyttäen Pietarsaaren ja Kokkolan miehistöä ja heidän ruotsinkielen taitojaan. Nyt hyviä miehiä ja naisia joudutaan jättämään pois määräaikaisuuksista kielipolitiikan takia. Ymmärrän kielivaatimukset Kokkolassa, Pietarsaarella ja Vaasassa, mutta en Kaustisella ja Seinäjoella.*

fi504MÖ

Jag anser att det är helt fel att av de som jobbar inom det här området krävs en språkexamen på grund av en liten människogrupp. Ärenden kan ändå skötas med att använda manskapet i Pedersöre och Karleby och med deras kunskaper i svenska. Nu måste man utesluta bra män och kvinnor från visstidsanställningar på grund av språkpolitik. Jag förstår språkrav i Karleby, Pedersöre och Vasa, men inte i Kaustby och Seinäjoki.

Endast några få är av den meningen att polisinsättningarna inte kommer att möta språkliga utmaningar i framtiden. De flesta konstaterar däremot att flerspråkigheten och samtidigt utmaningar som gäller andra språk än svenska kommer att öka. Det växande antalet flyktingar och invandrare ökar enligt informanterna mängden språkliga utmaningar i framtiden. Informanterna anser att det i framtiden kommer att finnas problem som gäller speciellt tolkning och de menar att tolkningskostnaderna kommer att öka drastiskt (se exempel 71 och 72).

- (71) *Kansainvälistyminen, määrärahat tulkkien käyttöön pitäisi vähintään 10 kertaistaa... eli määrärahat tulee olemaan iso haaste. fi99VN*

Internationalisering, anslagen för användning av tolkar borde minst tiodubblas... dvs. anslagen kommer att bli en stor utmaning.

- (72) *Helsingin toimintaympäristö kansainvälistyy ja virkatehtävillä kohdattujen kielten määrä kasvaa. Vuodenvaihteen jälkeen voimaantulava laki peräänkuuluttaa oikeutta oman kielen tulkkaukseen. Käytännössä tämä tulee kangistamaan polisin päivittäistoimintaa. fi527H*

Verksamhetsomgivningen i Helsingfors internationaliseras och antalet språk som möts vid tjänsteuppdrag ökar. Lagen som träder i kraft efter årsskiftet efterlyser rättighet till tolkning på det egna språket. I praktiken kommer detta att göra polisens dagliga verksamhet stelare.

I exempel 71 anger informanten att tolkningsanslagen borde tiodubblas. Det blir också svårt att få tag på tolkar som kan ovanliga språk och tolkarnas kompetens är inte alltid tillräcklig. Informanterna berättar att det ökade behovet av tolkning kommer också att göra polisens arbete stelare (exempel 72).

Fastän poliserna menar att antalet kunder som talar ovanliga språk kommer att öka anser de ändå att vikten av ryskan och estniskan kommer att öka mest. Informanterna irriterar sig också över lagar, direktiv och reformer som försvårar deras arbete (jfr Granér 2004: 70). Som framgår av exempel 73 har informanten inte haft tid att fundera på språkliga utmaningar när det efter årsskiftet 2014 finns tillräckligt med utmaningar som gäller polisens förvaltningsreform. Sammanslagning av polisinsättningar kan enligt informanterna orsaka problem när polisens situationsledningscentraler inom tvåspråkiga polisinsättningar kommer att vara belägna vid helt finskspråkiga polisstationer. Redan nu anger en av informanterna att personalen från en situationsledningscentral som är belägen på en finskspråkig ort ofta kontaktar honom när de behöver hjälp med svenskan. Informanterna menar också att det kan vara svårt att anställa svenskspråkiga vid en enspråkigt finskspråkig polisstation eller stad. Infor-

manterna menar att lagen och direktivet som träder i kraft kommer att skapa utmaningar då det behövs ännu mer språkkompetens. I exempel 74 berättar informanten att polisen, om den nya lagen träder i kraft, måste skicka inbjudan på kundens språk. Han menar att ingen kommer att förstå kunden om denna tar kontakt med polisen och vill ändra förhörstiden. Informanten berättar att han förstår att kunden betjänas på finska och svenska men han menar att det är oförnuftigt att använda också alla andra språk. I exempel 75 konstaterar informanten att efter att ”det härliga översättningsdirektivet” träder i kraft räcker det inte längre med svenskan.

- (73) *enpä ole miettinyt moista, vuodenvaihteessa on ihan riittävästi muitakin haasteita poliisin rakenneuudistuksesta johtuen... fi246ÖN*

Jag har inte funderat på sådant, vid årsskiftet finns det alldeles tillräckligt med andra utmaningar när polisens förvaltningsstruktur förnyas.

- (74) *Järkyttäviä! Jos laki tulee voimaan, että meidän pitää lähettää kaikille kielille, mitä ikinä asiakas onkaan, esimerkiksi kutsu asiakkaan kielellä, niin kuka sitä sitten ymmärtää, kun asiakas soittaa tänne ja haluaa vaikka muuttaa kuulusteluaikaa tai kertoa, että haluaa sen tulkin. Aivan järjetöntä pajailua kaiken maailman kansalaisia kohtaan. Ymmärrän sen, että ruotsiksi tai suomeksi, kun ne on meidän asiointikielät. fi177ÖN*

Uppskakande! Om lagen träder i kraft, att vi måste skicka på alla språk, vad som helst kunden har, till exempel inbjudan på kundens språk, så vem förstår det då, när han ringer hit och vill till exempel ändra förhörstiden eller berätta att vill ha en tolk. Alldeles vanvettig strykning medhårs av all världens medborgare. Jag förstår det att på svenska eller på finska, när de är våra ärendespråk.

- (75) *Ihana käännösdirektiivi astuu voimaan, ja sitten ei enää ruotsin kieli riitä. fi313H*

Det härliga översättningsdirektivet träder i kraft och då räcker det inte längre med svenskan.

7.2 Språkliga utmaningar i intern och i extern kommunikation

I detta avsnitt beskriver jag hur ofta språkliga utmaningar förekommer i informanternas kommunikation. Informanterna tillfrågades om hur ofta de möter språkliga utmaningar som gäller det andra inhemska språket, dvs. finska

eller svenska, i sitt arbete och de fick ange hur ofta de möter språkliga utmaningar både i intern och i extern kommunikation.

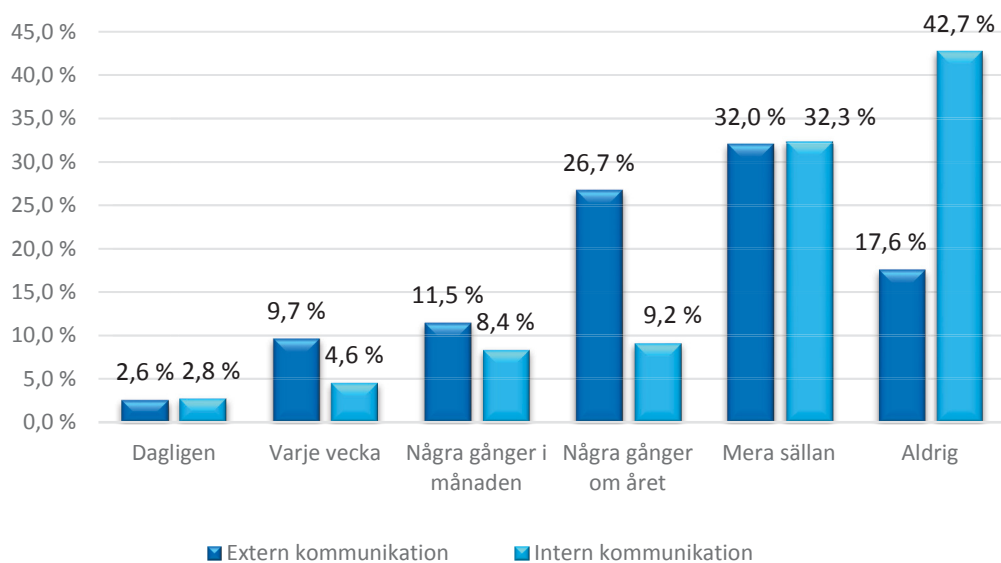
Det är inte speciellt vanligt för informanterna att möta språkliga utmaningar på det andra inhemska språket i sitt arbete och 56,8 % av alla informanter (N=498) anger sig möta språkliga utmaningar på det andra inhemska språket mera sällan än några gånger om året. Endast 8,8 % möter språkliga utmaningar dagligen eller varje vecka. Jämfört med anställda i statens regionförvaltning möter polisinformanterna språkliga utmaningar sällan (jfr Dahl 2011: 52). Speciellt gäller detta de svenskspråkiga polisinformanterna. Resultaten är dock inte helt jämförbara eftersom Dahl (2011) inte har begränsat frågan till det andra inhemska språket. Ändå anger en betydande andel av informanterna i hennes undersökning att språkliga utmaningar hör samman med svenska språket (Dahl 2011: 55). Av de finskspråkiga polisinformanterna möter 57,8 % språkliga utmaningar på svenska mera sällan än några gånger om året medan 5,4 % möter språkliga utmaningar på svenska dagligen eller varje vecka. Av de svenskspråkiga informanterna anger 52,3 % att de möter språkliga utmaningar på finska mera sällan än några gånger om året och 21,5 % av dem möter utmaningar på finska dagligen eller varje vecka.

Mann-Whitney U-testet visar att skillnaderna i de finsk- och de svenskspråkiga informanternas svar inte är statistiskt signifikanta ($p=0,176$) men av tabell 12 framgår att en lite större andel av de svenskspråkiga än av de finskspråkiga informanterna möter språkliga utmaningar några gånger i månaden eller oftare. Skillnaderna mellan de finsk- och de svenskspråkiga informanterna blir synliga när man studerar utmaningarna i samband med intern och extern kommunikation.

	Dagligen	Varje vecka	Några gånger i månaden	Några gånger om året	Mera sällan	Aldrig
Språkliga utmaningar på det andra inhemska språket						
FI	0,3 %	5,1 %	10,6 %	26,2 %	45,2 %	12,6 %
SV	10,3 %	11,2 %	15,8 %	10,3 %	23,4 %	29,0 %
Språkliga utmaningar i extern kommunikation						
FI	0,8 %	8,1 %	10,9 %	31,3 %	34,3 %	14,6 %
SV	9,3 %	15,7 %	13,9 %	10,2 %	22,2 %	28,7 %
Språkliga utmaningar i intern kommunikation						
FI	1,3 %	2,3 %	7,7 %	10,0 %	34,6 %	44,1 %
SV	8,4 %	13,1 %	11,3 %	6,5 %	24,3 %	36,4 %

Tabell 12. Språkliga utmaningar på det andra inhemska språket

Statistiskt ($p < 0,001$) finns det skillnader i hur ofta informanterna möter språkliga utmaningar i intern och extern kommunikation, och figur 37 visar att det är vanligare att möta språkliga utmaningar i extern än i intern kommunikation. I extern kommunikation, dvs. med kunder, media och intressegrupper möter hälften (49,6 %) av informanterna språkliga utmaningar på det andra inhemska språket mera sällan än några gånger om året, 12,3 % möter språkliga utmaningar i extern kommunikation dagligen eller varje vecka. I intern kommunikation, alltså med kollegor och annan personal, möter 74,9 % av informanterna språkliga utmaningar på det andra inhemska språket mera sällan än några gånger om året men 7,4 % av informanterna möter utmaningar dagligen eller varje vecka.



Figur 37. Språkliga utmaningar i intern och extern kommunikation

Mann-Whitney U-testet visar att det inte finns statistiskt signifikanta skillnader i hur ofta de finsk- och de svenskspråkiga informanterna möter språkliga utmaningar i extern kommunikation ($p = 0,538$), men tabell 12 visar att en större andel av de svenskspråkiga än av de finskspråkiga informanterna möter språkliga utmaningar i extern kommunikation några gånger i månaden eller oftare. Med kunder, media och intressegrupper möter de finskspråkiga informanterna språkliga utmaningar på svenska i genomsnitt några gånger om året och 49,0 % av de finskspråkiga möter språkliga utmaningar mera sällan än några gånger om året, medan 8,9 % möter utmaningar på svenska dagligen eller varje vecka. I extern kommunikation möter de svenskspråkiga informanterna språkliga utmaningar på finska i genomsnitt mera sällan än några gånger om året. Hälften (50,9 %) av de svenskspråkiga möter utmaningar mera sällan än några gånger

om året, medan en fjärdedel (25,0 %) möter utmaningar dagligen eller varje vecka.

Med kollegor och annan personal, dvs. i intern kommunikation, möter både de finsk- och de svenskspråkiga informanterna språkliga utmaningar i genomsnitt mera sällan än några gånger om året. Hela 78,7 % av de finskspråkiga möter språkliga utmaningar mera sällan än några gånger om året, medan 3,6 % möter utmaningar på svenska dagligen eller varje vecka. Klart över hälften av de svenskspråkiga (60,7 %) möter språkliga utmaningar mera sällan än några gånger om året, medan 21,5 % möter utmaningar dagligen eller varje vecka.

Det finns statistiskt signifikanta skillnader i hur ofta de finsk- och de svenskspråkiga informanterna möter språkliga utmaningar i intern kommunikation ($p=0,001$). Som även framgår av tabell 12 möter de svenskspråkiga utmaningar oftare än de finskspråkiga. En möjlig förklaring till detta kan vara att de svenskspråkiga poliserna använder finska betydligt oftare än vad de finskspråkiga poliserna använder svenska (se avsnitt 4.1). Som framgår av tabell 12 möter de svenskspråkiga informanterna språkliga utmaningar på det andra inhemska språket oftare än de finskspråkiga informanterna både i intern och i extern kommunikation. Av figurerna framgår vidare att både de finskspråkiga och de svenskspråkiga informanterna möter utmaningar oftare i extern än i intern kommunikation. Skillnaden i frekvensen ifråga om språkliga utmaningar mellan den interna och externa kommunikationen är mindre bland de svenskspråkiga än bland de finskspråkiga. Eftersom finska används internt vid de tvåspråkiga polisinsättningarna använder de finskspråkiga inte svenska i intern kommunikation, vilket i sin tur leder till att inga utmaningar uppstår. Med kunder behöver de finskspråkiga informanterna däremot ibland använda svenska vilket orsakar att de möter språkliga utmaningar oftare i extern än i intern kommunikation. De svenskspråkiga informanterna kan använda de båda inhemska språken med två- och svenskspråkiga kunder, medan de däremot, på grund av det officiella interna språket, använder nästan enbart finska i den interna kommunikationen, vilket ökar antalet språkliga utmaningar i den.

Allt som allt är det ändå ganska sällan informanterna anger sig möta språkliga utmaningar i sitt arbete. Som orsak till att de aldrig möter utmaningar med kunder, media och intressegrupper anger de finskspråkiga informanterna att de aldrig behöver använda svenska och att de därför inte möter några utmaningar. I intern kommunikation uppstår enligt finskspråkiga informanter inga utmaningar på grund av att alla kollegor kan finska. De svenskspråkiga informanterna nämner kort att de ibland har problem med nya och obekanta finska ord.

Fastän under hälften av informanterna (46,0 %) anser sig kunna det andra inhemska tillräckligt bra för att kunna sköta sina arbetsuppgifter på detta språk möter de ändå sällan språkliga utmaningar i sitt arbete. Detta kan bero på att de sköter arbetsuppgifter där det andra inhemska språket behövs kollektivt (se avsnitt 7.4). I ljuset av detta är den språkliga situationen vid de tvåspråkiga polisinsrättningarna inte oroande eftersom språkliga utmaningar på det andra inhemska språket förekommer förhållandevis sällan. Dock spelar också karaktären av utmaningarna en stor roll och i det följande granskar jag hurdana språkliga utmaningar informanterna möter i sitt arbete.

7.3 Språkliga utmaningar i modaliteterna tal och skrift

Arbetsituationer och arbetsuppgifter som informanterna upplever som utmanande indelas i detta avsnitt enligt modaliteterna tal och skrift. Jag beskriver muntliga utmaningar i avsnitt 7.3.1 och skriftliga i 7.3.2. Det finns dock några generella företeelser som försvårar informanternas arbete oavsett om det gäller muntlig eller skriftlig kommunikation och avsnittet inleds med dessa företeelser. Fastän jag ser på vilka arbetsuppgifter informanterna upplever som språkligt utmanande koncentrerar jag mig speciellt på vad som orsakar dessa utmaningar.

Oberoende av arbetsuppgiften är oväntade situationer utmanande eftersom informanterna inte kan förbereda sig för dem. Också Dahls (2011: 55) studie om tvåspråkighet i statens regionförvaltning visar att oförberedda och oväntade situationer där svenska behövs är utmanande. I överraskande situationer är det ofta obekanta ord som skapar utmaningen för polisinformanterna. Fastän språkexamen i polisens grundexamensutbildning baserar sig på det ordförråd som behövs i polisens arbete, dvs. hela examen anknyter till polisyrket (Meriläinen 2010), upplever en stor del av informanterna att de mest utmanande situationerna på det andra inhemska språket är sådana där fackspråk behövs. Speciellt svenskspråkiga informanter anger att de har svårt med fackord som gäller sådana nya temaområden som de inte känner till. Fackspråk som de svenskspråkiga informanterna har svårt med är inte nödvändigtvis sådant som i första hand gäller polisyrket (se avsnitt 5.2.4). Enligt Härmälä (2008: 62) är substanskunskap en väsentlig del av kunskaper i fackspråk och om man inte har denna substanskunskap är det även svårt att förstå fackspråk som gäller den.

Informanterna, både finsk- och svenskspråkiga, har dock också svårt med fackord som gäller det egna yrket. Kompetens som gäller yrkesfackord är en specifik kompetens (Törnquist 2004: 46–47) och således kan informanterna

anses ibland möta utmaningar som härstammar från bristfällig yrkeskompetens. (Jfr Gestrelus 1995: 166 och Johansson m.fl. 2011: 16.) Ofta berättar informanterna att det är utmanande speciellt med fackord som de behöver mycket sällan i speciella arbetsuppgifter. I exempel 76 och 77 berättar informanterna att terminologin som hör till ovanliga ärenden är utmanande. I samband med polisyrket kan informanterna stöta på uppgifter som kan visa sig vara engångsföreteelser och speciellt då upplever informanterna det utmanande att använda fackterminologi.

(76) *Massarikoksista poikkeavat jutut ja niihin liittyvät erikoisanastot.* fi160MÖ

Fall som avviker från massbrott och specialterminologi som anknyter till dem.

(77) *Ärenden som är ovanliga och kanske kräver en viss specialkunskap och har en skild terminologi.* sv8VN

Det är inte endast sådana situationer där fackspråk behövs som kan upplevas av finsk- och svenskspråkiga informanter som utmanande utan även sådana där man inte kan använda fackspråk utan med egna ord måste förklara innehållet. Som framgår av exempel 78 är det utmanande att omformulera fackuttryck och att använda omskrivningar. I exempel 79 berättar den finskspråkiga informanten att det ibland kan vara utmanande att kunna ens på finska förklara en invecklad sak på ett vardagsspråkligt sätt. För informanten är det svårt att anpassa sitt språk enligt mottagaren och popularisera en lagtext så att kunden förstår innehållet.

(78) *Ammattisanasto on joiltain osin melko vaikeaa ja lisäksi sen selittäminen asiakkaille ajoittain vielä vaikeampaa.* fi450ÖN

Fackterminologi är till vissa delar ganska svårt och därtill att förklara det för en kund är stundtals ännu svårare.

(79) *Jonkin monimutkaisen asian semmonen mikä on itselle ehkä haastava jopa suomeksi selittää se asia niin että asiakas ymmärtää, koska enhän mä voi, asiakkaat ei usein jos mä luen lakitekstiä blaablaablaa, niin että tulkki kääntää sen, niin sitte ne kaikki katsoo sillee äää? mitä sä sanot, se saattaa olla haastavaa jopa suomeksi kertoa se asia kansankielellä.* Öst2fi

Att förklara en invecklad sak, som är kanske utmanande för mig att förklara redan på finska, så att kunden förstår, för jag kan ju inte, om jag läser lagtext blablabla, så att tolken översätter den, så då tittar de båda sådär äää? vad säger du, det kan vara utmanande redan på finska att berätta saken på ett vardagsspråk.

Fastän flera av informanterna upplever att fackspråk och fackord är utmanande finns det också informanter som upplever det som utmanande med sådana situationer som innehåller substanskunskande, situationer som är centrala och vanliga i polisyrket och som även övas i polishögskolans språkkurser. Av situationer som kan anses innehålla yrkeskunskap upplevs bl.a. delgivning av böter (se exempel 14 i avsnitt 4.1.2.2), undersökning av dödsorsak och förande av dödsbud (se exempel 110 i avsnitt 7.3.1), samt förhör och kundkontakter som utmanande (se exempel 80).

Förhör på det andra inhemska språket upplevs som utmanande av både de finsk- och de svenskspråkiga informanterna. Informanterna menar att förhörs-situationer är svåra eftersom allt ska gå hundra procentigt korrekt till och man ska kunna producera felfri text. Texterna som produceras i förhör är med under hela rättegångsprocessen vilket ökar trycket på att producera felfria texter (se avsnitt 7.3.1 och 7.3.2). Förhörssituationer kombinerar också båda modaliteterna på samma gång vilket kan tänkas öka utmaningen. Som framgår av exempel 80 upplever den svenskspråkiga informanten att det är utmanande att utföra förhör på finska, speciellt när den förhörda tittar på när man skriver förhørsprotokoll.

(80) *När man skall utföra förhör på finska. Man skall producera en text på finska när en människa sitter på andra sidan bordet och ser på! sv61Ö*

Orsaken till att flera informanter upplever det som utmanande att använda det andra inhemska språket i sitt arbete kan vara mängden olika slags arbetsuppgifter som poliserna har. De situationer som informanterna möter kan vara engångsföreteelser och ändå kräva specifika kunskaper inom något område. Av poliserna krävs inte endast att de kan flera språk utan språkkompetensen måste vara mycket omfattande. De behöver kunna använda komplicerade fackord men även kunna uttrycka sig nyanserat i känsliga situationer. Informanterna måste också kunna använda språket för flera olika syften, vilket kräver funktionell språkkompetens. Informanterna, både finsk- och svenskspråkiga, har ibland svårt att språkligt uttrycka olika kommunikativa språkfunktioner (se Abrahamsson & Bergman 2005: 15–17). Informanterna menar till exempel att det är utmanande att beordra (exempel 81) och att förklara noggrant (exempel 82 och 83).

(81) *Att beordra en kund att göra något på finska kan då och då kännas effektlöst eftersom man alltid inte kanske hittar de rätta orden. sv91Ö*

- (82) *Vaativat päätöksentekotilanteet, joissa asia täytyy esittää asiakkaalle tarkasti, niin ettei siihen jää tulkinnanvaraa.*

fi536VN

Krävande beslutsfattandesituationer, där saken måste presenteras noggrant till kunden så att inget utrymme för tolkning finns.

- (83) *Välillä tilanteet voi olla hyvinki haastavia varsinki kun puhutaan ammattisanastosta. Mun mielestä oli kieli ku kieli, niin mun mielestä ammattisanasto on aina hankalampaa. Mut välillä jos kohtaat ihmisen kauppatorilla oot kesällä fillaripartiossa ja tulee joku ruotsalainen ja kysyy, että missä on lähin vessa tai missä on Stockman niin se nyt ei niin hirveen haastava tilanne oo. Mut sitten saattaaki tulla joku, että selvittelet rautatieasemalla jotai nyrkkitappelua ja sun pitäs kertoa ammatillisesti kaikkea että oot kiinniotettu ja komissarion määräys kopitettavaksi ja muuta. Se saattaa heilahtaa äärilaidasta äärilaitaan. Böle2fi*

Ibland kan situationerna vara väldigt utmanande särskilt när det är tal om yrkesterminologi. Enligt min mening det kan vara fråga om vilket språk som helst är yrkesterminologin alltid svårare. Men ibland om du möter en människa på salutorget, du är på sommaren i cykelpatrullen och möter någon svenskspråkig och han frågar att var är den närmaste toaletten eller var är Stockmann så det är nu inte en så utmanande situation. Men sen kan det förekomma att du utreder något slagsmål på järnvägsstationen och du måste professionellt berätta allt att du är gripen och kommissariens befallning, att du sätts i finkan och annat. Det kan svänga från det ena extrema till det andra.

Flera informanter anger att ingen av arbetssituationerna eller arbetsuppgifterna är utmanande för dem på det andra inhemska språket. Som orsak till detta anges att de hela tiden arbetar tvåspråkigt och kan båda språken flytande. Både finsk- och svenskspråkiga informanter menar att sådana arbetsuppgifter som redan är utmanande på det egna modersmålet också är utmanande på det andra inhemska. Baker (2006: 384) konstaterar att språket i sig sällan är orsaken till språkliga konflikter. Också flera svenskspråkiga informanter preciserar att det inte är språket som är utmanande utan arbetsuppgiften (exempel 84), men ingen av de finskspråkiga informanterna har angett detsamma. Däremot gör en finskspråkig informant skillnad mellan arbete och kommunikation i exempel 85. Informanten upplever att arbetssituationerna i sig inte är utmanande, utan att det är kommunikationen som skapar utmaningar.

- (84) *Jag anser att språket inte är utmanande/lätta utan uppgiften. Den kan jag enligt egen mening utföra på båda språken. sv2EF*

- (85) *En usko, että itse työtilanteet ovat haasteellisia. Enemmänkin vain ja ainoastaan kommunikointi. fi39EF*

Jag tror inte att själva arbetssituationerna är utmanande. Snarare endast kommunikationen.

En del finskspråkiga informanter anser att det inte är utmanande att använda svenska eftersom de inte behöver använda språket. Det preciseras med att svenskspråkiga tar hand om svenskspråkiga kunder och ärenden, och således behöver de inte själva använda svenska. I kommentarerna går det ibland att av informanternas ordval implicit utläsa att en del av de finskspråkiga informanterna undviker att använda svenska och helst väljer något annat språk. I exempel 86 berättar informanten att han inte stött på en situation där svenska skulle ha varit det enda möjliga språket. Även i exempel 87 berättar den finska informanten att det aldrig har varit nödvändigt att använda svenska.

- (86) *Ei ole tullut vastaan sellaista jossa olisi ainoa mahdollinen kieli ollut ruotsi. fi297H*

Jag har inte mött sådant att det enda möjliga språket skulle vara svenska.

- (87) *En juurikaan ole tarvinnut. Koskaan ei ole ollut välttämätöntä. fi75EF*

Jag har inte behövt. Aldrig har det varit nödvändigt.

Flera finskspråkiga informanter har inte behövt använda svenska i sitt arbete eller har kunnat, genom hjälp av kollegor och genom att använda ett annat språk, undvika språkanvändningssituationer på svenska. Som framgår av exempel 88 har den finskspråkiga informanten aldrig använt svenska och upplever därför att alla möjliga situationer skulle vara utmanande. Informanterna menar att om de skulle behöva använda svenska skulle det vara mycket utmanande för dem. En del förklarar att användningen av svenska är utmanande för dem precis på grund av att de har använt språket så sällan och att de inte har rutiner för språkanvändning. Även de svenskspråkiga informanterna kan ha svårt att använda finska om de har haft ledigt från jobbet. I de finskspråkiga informanternas fall gäller dock att de inte har använt svenska på flera år, medan de svenskspråkiga menar att de är ”styvtungade” efter att ha haft ett par dagar ledigt.

- (88) *En ole käyttänyt ruotsin kieltä kertaakaan. Kaikki mahdollisesti vastaan tulevat tilanteet olisivat haastavia. fi132ÖN*

Jag har inte använt svenska en enda gång. Alla möjliga situationer skulle vara utmanande.

Fastän flera finskspråkiga informanter inte använder svenska, inte skulle vilja göra det och inte heller kan, är de dock medvetna om att språkliga brister kan ha negativa konsekvenser både för kunden och för polisen. De största riskerna är enligt dem att rättssäkerheten kan äventyras, vilket framgår av exempel 89. Flera menar att de låter bli att använda svenska för att undvika att äventyra rättssäkerheten. Att de har valt att inte handla är speciellt i detta fall ett medvetet val. Enligt Granér (2004: 153–154) är en av de grundläggande rättsprinciperna att effektiviteten i polisarbetet aldrig får överordnas rättssäkerheten. Även om det skulle vara tidsbesparande för polisinformanterna att sköta situationen med bristfällig språkkompetens vill de inte använda språket eftersom de oroar sig för rättssäkerheten. Informanterna berättar att de vill vara säkra på att kunden har förstått och även på att, som framgår av exempel 90, att de själva har förstått kunden rätt. Informanterna vill skapa en känsla av trygghet, att kunden upplever att han har blivit hörd och förstådd. För detta krävs enligt informanterna att de förklarar noggrant, vilket enligt dem kan vara mycket utmanande, speciellt när de måste uttrycka sig så korrekt som möjligt. Utöver rättssäkerheten är informanterna oroliga även för arbetssäkerheten. Som framgår av exempel 91 kan arbetssäkerheten äventyras om man inte hinner uppfatta vad andra säger. Informanterna betonar även att det är ytterst viktigt att de förstår vad kollegan säger och att det därför inte är önskvärt att poliserna i en patrull talar olika språk.

- (89) *Koska työmme on vastuullista, voivat väärinkäsitykset olla vaarallisia joko asiakkaan oikeusturvan tai todellisen turvallisuuden kannalta.* fi293H

Eftersom vårt arbete är ansvarsfullt kan missförstånd vara farliga med tanke på kundens rättsskydd eller på den egentliga säkerheten.

- (90) *asiakkaiden ymmärtäminen oikein, sen varmistaminen, että vaikeissa asioissa asiakas kokee tulleensa kuulluksi ja ymmärretyksi varmasti oikein.* fi395H

Att förstå kunderna rätt, att försäkra sig om att kunden upplever att han har blivit hörd och förstådd korrekt i svåra saker.

- (91) *På fältet kan arbetssäkerheten äventyras t.ex. om jag inte hinner uppfatta vad personer säger.* sv107–

Flera informanter, speciellt finskspråkiga, anser att alla arbetssituationer är utmanande på det andra inhemska språket. I några kommentarer syns det antingen explicit eller implicit genom ordvalet att alla finskspråkiga informanter inte har en så positiv inställning till användningen av det andra inhemska språket. I exempel 92 beskriver den finskspråkiga informanten hur det är utmanande när någon börjar ”lalla på svenska”. Som framgår av exempel 93

anser informanten att alla arbetsuppgifter som man måste av en eller annan anledning utföra på svenska är utmanande. Han menar att svenska är ett språk, som inte alls borde behöva användas. I exempel 94 anger informanten att han inte är det ringaste intresserad av svenska.

(92) *Kaikki missä joku alkaa sitä sopertaa.* fi207H

Alla där någon börjar lalla det.

(93) *Kaikki työtehtävät, joita joutuu syystä tai toisesta suorittamaan ruotsiksi. Ruotsi on kieli, jota ei mielestäni tarvitsisi käyttää ollenkaan. Kaikki suomenruotsalaiset osaavat suomea ja ne jotka eivät niin englantia.* fi45ÖN

Alla arbetsuppgifter, som man av en eller annan anledning måste genomföra på svenska. Svenska är ett språk som enligt min mening inte borde behöva användas alls. Alla finlandssvenskar kan finska och de som inte kan, kan engelska.

(94) *Olen tarvinnut ruotsia kaksi kertaa 13 vuoden aikana, eli ei ihan kiinnosta koko kieli pätkän vertaa.* fi202EF

Jag har behövt svenska två gånger under 13 år dvs. hela språket intresserar mig inte ett dugg.

Fastän det finns en del gemensamma orsaker till muntliga och skriftliga utmaningar finns det dock utmaningar, och orsaker till dessa utmaningar, som framgår endast i muntlig eller skriftlig språkanvändning. Muntliga och skriftliga utmaningar, samt det som orsakar dessa, beskriver jag i de tre följande separata avsnitten.

7.3.1 Muntliga utmaningar

Fastän mina informanter kan ha svårt att förstå kunder som talar det andra inhemska språket menar de att språket sällan är orsaken till utmaningarna. Som framgår av citatet av informant Böle5fi i avsnitt 5.2.3 menar den finskspråkiga informanten att när polisen ger till exempel en befallning uttrycks det så klart att även om man inte fullständigt förstår finska förstår man ändå innehållet i budskapet. Informanten menar att förståelsen snarare kan försvåras på grund av att kunden använt berusningsmedel.

Situationer som uppstår plötsligt utan att informanterna kan förbereda sig för en muntlig användning av det andra inhemska språket upplevs som utmanande. Som framgår av exempel 95 upplever informanten att det är utmanande att byta från finska till svenska när någon plötsligt börjar tala svenska. För majoriteten av

informanterna (61,9 %, N=509) är det inte lätt att byta från finska till svenska eller från svenska till finska. Hela 78,2 % av de finskspråkiga informanterna anser att det inte är lätt att växla mellan språken, medan 1,9 % av de svenskspråkiga informanterna anser detsamma. Skillnaderna mellan de olika polis-inrättningarna är statistiskt signifikanta. För informanter från Mellersta Österbotten och Pedersöre och från Österbotten är det lättare att växla mellan språken. (Se vidare Heittola 2015a.) Enligt en svenskspråkig informant från Helsingfors är arbetspråket vid polis-inrättningen så finskt att det är en utmaning att hitta svenska benämningar (exempel 96). Däremot berättar en svenskspråkig informant från Västra Nyland i exempel 97 att det för honom är lätt att byta mellan finska och svenska eftersom båda språken används lika mycket. Det verkar alltså finnas skillnader mellan de olika tvåspråkiga polis-inrättningarna. Både polis-inrättningen i Helsingfors och den i Västra Nyland är tvåspråkiga men finskan verkar vara mycket mer dominerande i Helsingfors än i Västra Nyland. I Västra Nyland är även en större andel av befolkningen svenskspråkig än i Helsingfors vilket kan tänkas påverka hur mycket och ofta svenska används. Enligt informanten i exempel 95 skulle det hjälpa om han hade mer tid att fundera på dialogen. I exemplet använder informanten det finska ordet *kääntäminen*, vilket även kan betyda att informanten menar att det inte är lätt att snabbt översätta från finska till svenska. Jag har dock tolkat svaret så att informanten talar om byte av språk från finska till svenska, eftersom frågan som han svarat på gällde språkbyte mellan de inhemska språken.

- (95) *Usein ruotsin puhuminen aloitetaan yhtäkkiä, joten nopea kääntäminen suomesta ruotsiin saattaa tuottaa vähän hankaluuksia. Jos vuoropuheluita saisi miettiä pidempään, niin ne olisivat huomattavasti helpompia.* fi499VN

Ofta inleds talandet av svenska plötsligt så ett snabbt byte/översättning från finska till svenska kan orsaka lite svårigheter. Om man fick mer tid att fundera på dialogen skulle de vara betydligt lättare.

- (96) *Arbetspråket så finskt att svårt att ibland hitta svenska benämningar.”* sv54H

- (97) *Naturligt eftersom bägge språk används lika mycket.* sv8VN

Granér (2004: 225–226) konstaterar att när individen inte har tid för eftertanke i en akut situation måste han förlita sig på omedelbara impulser och bekanta beteendemönster för att inte riskera handlingsförklammning. Utmaningen i plötsliga situationer kan också härledas från att informanterna är ovana att använda det andra inhemska språket. Språkanvändningsmiljön och infor-

manternas habitus korresponderar inte med varandra vilket orsakar att informanterna inte känner sig bekväma med språkanvändningen (jfr Lund 2010: 8).

I överraskande situationer är det ofta obekanta ord som skapar utmaningen. Speciellt i samband med telefonsamtal kan det komma som en överraskning för finskspråkiga informanter att motparten talar svenska. Informanterna har en förväntning om att kunderna som ringer talar finska, men när en kund bryter mot förväntningarna och talar svenska uppmärksammas avvikelserna och det förväntade språkvalet, finska, blir synligt (jfr Gafaranga 2000: 345 & Söderlundh 2010: 31). För finskspråkiga skapar det också utmaningar när den som de talar svenska med i telefon tror att polisen är svenskspråkig. Kunden talar då snabbt på svenska och märker inte att informanten har svårt att förstå. Som framgår av exempel 98 antar kunder ibland att informanten, som inte kan svenska, är tvåspråkig, vilket enligt informanten skapar utmaningar. Informanterna anger att det är utmanande att sköta telefonsamtal på det andra inhemska språket eftersom det inte är möjligt att använda hjälpmedel och förklara med hjälp av till exempel händerna.

(98) *Asiakkaat saattavat olettaa, että olen kaksikielinen. Työkaverit eivät aina huomaa, etten osaa ruotsia. fi100MÖ*

Kunderna kan anta att jag är tvåspråkig. Kollegor märker inte alltid att jag inte kan svenska.

Fastän man i en muntlig kommunikationssituation måste reagera snabbt är det enligt de svenskspråkiga informanterna inte så farligt även om man säger något grammatiskt lite fel. De finskspråkiga däremot upplever att de borde kunna svenska felfritt. I det institutionaliserade språkbruket, dvs. även i informanternas språkanvändning, är kravet på att inte göra fel synligt (jfr Karlsson & Nikolaidou 2012: 250). Ofta ställer informanterna själva de högsta kraven på den egna språkkompetensen. De berättar att de är rädda för att göra fel och att de har en för hög tröskel för att våga börja tala svenska. Ibland kan också kunder kräva att informanten talar språket perfekt. I exempel 99 och 100 kommer det fram att kunden kan vägra förstå bristfällig svenska och i exempel 101 berättar informanten att det mest utmanande är definitiva språkkrav och när endast en felfri kompetens räcker. Vaara m.fl. (2011: 87) menar att språk kan skapa samhörighet eller motsättningar beroende på nyckelpersoners språkkompetens. Det kan bland informanterna finnas en ambivalens i förhållande till allmänheten som informanterna ska betjäna, men som enligt informanterna agerar otacksamt genom att försvåra situationen (jfr Granér 2004: 116).

- (99) *Ne, joissa asiakas kieltäytyy periaatteen vuoksi puhumasta suomea eikä suostu myöskään ymmärtämään huonosti puhuttua ruotsia.* fi248H

De där kunden vägrar på grund av en princip att tala finska och går inte heller med på att förstå svenska som är dåligt talad.

- (100) *Kohdehenkilö ei halua ymmärtää asiaa siksi että ruotsinkielien taitoni ei ole virheetöntä.* fi72ÖN

Målpersonen vill inte förstå saken eftersom min språkkompetens inte är felfri.

- (101) *ehdottomat kielivaatimukset, kelpaa vain virheetön osaaminen.* fi466H

Definitiva språkkrav, endast en felfri kompetens duger.

De finskspråkiga informanterna anger att det är utmanande att kommunicera både med kunder som har svenska som modersmål och med sådana som inte talar svenska som sitt första språk. Också rikssvenska skapar utmaningar. Både finsk- och svenskspråkiga informanter anger att dialekter är utmanande att förstå och finskspråkiga berättar att utöver dialekt har de ibland problem också med svenskt skriftspråk. För att kunna förstå dialekt och skillnader i stilnivå använder man den sociolingvistiska kompetensen som enligt Baker (2006: 15) definieras som känslighet för språkanvändningskontext. Som framgår av exempel 102 berättar den finskspråkiga informanten att han har haft svårt att förstå en kund som utöver att tala dialekt också hade ett talfel. Informanterna kan ha svårt att förstå kunden inte endast på grund av dialekt, utan även på grund av att kunden talar på ett annorlunda sätt. Kunder kan ha talfel, artikulera dåligt och som framgår av exempel 103 kan kunder även tala otydligt och tyst, vilket försvårar förståelsen. De finskspråkiga informanterna berättar att man ibland helt enkelt inte hör vad den andra säger på svenska, vilket förstås gör det omöjligt för informanten att förstå kunden. Informanterna berättar vidare att de måste koncentrera sig för att förstå det andra språket, vilket ibland leder till att de missar en del av diskussionen.

- (102) *No se liittyy taas tähän [ort] murteeseen. Niinku sakon tiedoksiannossa en saanu selevää kyllä että mikä hänen ammattinsa on. Sitte siinä oli mulla yks kollega, joka on ruotsinkielinen äidinkieleltään eikä sekään saanu selvää. Ilmeisesti sillä oli vielä puhevika. Sitä mä en hokannu, mutta kaveri hokas sitten, että tällä on kuule joku ärrä- tai ässävika. Se oli [yrke] sitten loppujen lopuksi. Me käskettiin sen ite sitten kirjottamaan se ammatti.* Öst4fi

Det har med [ort] dialekt att göra. Liksom när jag vid tillkännagivande av böter inte kunde urskilja vad hans yrke är. Då hade jag där en kollega, som har svenska som modersmål, och han kunde inte heller urskilja. Tydligt hade han därutöver talfel. Det förstod jag inte, men kompisen fattade då att den här har något r- eller s-talfel. Det var sist och slutligen [yrke]. Vi befallde honom skriva ner sitt yrke själv.

- (103) *Då någon pratar någon konstig dialekt väldigt tyst, otydligt och snabbt så blir det svårt att förstå.* sv100Ö

Utöver dialekt anser informanterna att kundens tillstånd kan göra arbets-situationen mer utmanande. Som framgår av exempel 104 anser den svensk-språkiga informanten att det är utmanande när en berusad person, som är i uppjagat tillstånd försöker förklara på finska. Kunder som är upprörda, aggressiva, i panik, ängsliga eller hysteriska gör situationen enligt informanterna mer utmanande. Informanterna anser att upprörda kunder ofta talar det andra inhemska språket lite för snabbt och oklart, vilket framgår även av exempel 105 där informanten anser att det är utmanande när en helt svenskspråkig person, som är i panik, talar snabbt och alltför oklart. Informanterna menar att svenskspråkiga kunder, speciellt berusade människor, ofta reagerar positivt när informanterna använder svenska med dem. Informanterna menar att man snabbare får kontakt med kunderna på deras modersmål.

- (104) *När nån från östra Finland i berusat uppjagat tillstånd försöker förklara.* sv101Ö

- (105) *Hätäkeskuksen kautta tulleet tehtävät, joissa täysin ruotsinkielinen on paniikissa ja täten höpöttelee nopeasti ja liian epäselvästi. Ruotsin eri murteita puhuvat henkilöt.* fi218VN

Uppgifter som kommer via nödcentralen och i vilka en helt svensk-språkig är i panik och därför babblar snabbt och för otydligt. Personer som talar olika svenska dialekter.

Utöver kunder som är arga eller hysteriska kan de som har en lägre uppfattningsförmåga vara svåra att förstå. En informant menar att barn använder sådana ord som han inte känner till. Dessutom kan informanterna uppleva det utmanande att kommunicera också med funktionsnedsatta (exempel 106).

- (106) *Yks tehtävä muistuu mieleen, missä oli semmonen täysin kehitysvammane aikamiespoika joka oli ruotsinkielinen ja hänen ymmärryksen tasonsa jo oli heikko, että hän oli hyvinki lapsen asteella vaikka oli aikamiespoika, mut jotain yksinkertaisia lauseita hän ymmärsi mitä mä sanoin ja hän sanoi minulle jotain yksinkertaisia sanoja. Vaikka de stinker, kun haisi pahalta yks*

erite ja sanoin hänelle rör inte, niin se ymmärsi, että sitä ei nyt kannata näin tehdä niinku hän teki ja sitte hän totesi, että de stinker ja sanoin rör inte. Ja sitte kysyttii kan du stå ja sitten hän pomppas pystyy ja tällasia siis hyvin vähästä sillee. Böle1fi

Jag erinrar mig en uppgift med en svenskspråkig helt utvecklingsstörd vuxen son och hans uppfattningsförmåga var redan svag, att han var väl på ett barns nivå, även om han var en vuxen pojke, men han förstod några enkla satser som jag sade till honom och han sade några enkla ord tillbaka. Till exempel ”de stinker”, när en avsondring luktade illa och jag sade åt honom att ”rör inte”, och han förstod att det lönar sig att inte göra så som han gjorde och då konstaterade han att ”de stinker”, och jag sade ”rör inte”. Och då frågade vi att ”kan du stå” och då flög han upp. Och sådana, alltså mycket lite på det sättet.

Det är inte endast kundens tillstånd som kan göra situationen mer utmanande. Informanterna berättar att om de själva är stressade kan de lätt glömma ord, vilket framgår av exempel 107. Även trötthet kan påverka den egna prestationen. I exempel 108 berättar informanten att fastän han inte annars har några problem att tala finska kan det vara jobbigt att arbeta på finska när man är trött. Stress och trötthet påverkar informanternas inre förhållanden genom att de har svårare att få tillgång till den egna språkkompetensen. Också Granérs (2004: 199) undersökning visar att poliser kan ha större tålamod när de är utvilade och har färre arbetsuppgifter än vad de har i slutet av ett arbetspass eller när de har bråttom.

(107) *Jos asiakas on hätääntynyt/paniikissa eikä pysty puhumaan suomea vaikka sitä itse vähän osaisikin. Stressaavassa tilanteessa omat ruotsinkielen sanat ovat hukassa. fi400VN*

Om kunden är ängslig/i panik och kan inte tala finska fast han kanske kan lite. I stressiga situationer glöms de egna svenska orden bort.

(108) *Då man är trött eller hamnar o. jobba med två språk samtidigt. För övrigt inga problem. sv48EF*

Utöver kundens sätt att tala kan även skillnaden mellan kundens och informantens bakgrund väcka språkliga utmaningar. Som framgår av exempel 109 kan det vara svårt för informanterna att vänja sig vid hur människor med olika bakgrund talar.

(109) *Kanske i början i några riktig svåra situationer så kunde det bli att jag kanske inte hittade ord genast eller när de gällde att försöka få nerlugnat eller. Jag hade kanske svårt att sätta mig in i människans situation och förstå vad dom menar när dom säger nånting. Dom hade så annan bakgrund än jag och så annor-*

lunda tänkesätt. Där liksom, just i början. I början var de lite liksom kulturechock innan man kom in i innan man vande sig vid hur en knarkare pratar eller hur en fyllist pratar. De var inte finska-svenska i sig utan de var mera de där sättet att prata och sättet att leva och vilka saker som för dom är viktiga där tog de lite tid att växa in i så att man kunde hantera dom. Språkligt också liksom vettigt så att säga. [...] när man inte har själv levt i dom kretsarna och gått i skola och studerat och sen kommer man ut i fältet och de är flera kväll, och det är natttur och man kommer in i en sån värld som normala människor som jobbar åtta till fyra och går sova efter kymmenen uutiset så de ser inte alls den där världen de läser om det i tidningen utan så där konkret att hur kommunicera där så man förstår inte riktigt varandra. Åbo1sv

Enligt både finsk- och svenskspråkiga informanter är det utmanande på det andra språket både att ta reda på dödsorsak och att föra fram dödsbud. En undersökning av dödsorsak ska enligt Kiiski (2009: 5) vara effektiv och ekonomisk men samtidigt ska den även ske i enlighet med lagar och bestämmelser. Enligt Granér (2004: 164–165) ställs det institutionella förväntningar på polisarbetet inte bara ifråga om att bedriva effektivt polisarbete utan dessutom på att det ska ske på ”rätt” sätt. I det praktiska polisarbetet ingår att lagstiftningen ska hanteras så att maximal effektivitet kan uppnås (Granér 2004: 194). Informanterna menar att brott mot liv och hälsa kan vara känsliga och utmanande eftersom man inte vill uppröra kunderna ännu mer. En finskspråkig informant berättar i exempel 110 hur han upplevde undersökningen av dödsorsak som utmanande eftersom den dödas anhöriga, som var svenskspråkiga, var på plats.

(110) *Kuolemansyyn tutkinta paikan päällä. Paikalla vainajan omaiset, jotka puhuvat ruotsia. fi387H*

Undersökning av dödsorsak på plats. På plats den dödas anhöriga, som talar svenska.

Informanterna berättar att det alltid är utmanande att diskutera med anhöriga. Att föra ett dödsbud är en av de svåraste arbetsuppgifterna som en polis möter under sin arbetskarriär (Kiiski 2009: 99) och allvaret och känsligheten i situationen gör den även språkligt utmanande för polispatrullen. Budet måste kunna uttryckas med takt och respekt, eftersom finkänslighet alltid är en viktig princip när man kommer med ett dödsbud (Kiiski 2009: 99). Kiiski (2009: 100) som har studerat polisens roll vid undersökning av dödsorsak ger principer för

hur man för fram ett dödsbud och för vem som skulle vara lämplig person för att framföra budet. Han tar dock inte explicit hänsyn till de anhörigas eller patrullens språkkompetens utan menar att en person eller patrull som är lämplig för uppgiften borde väljas. Som kriterier borde enligt honom användas personens temperament och erfarenhet. Mitt material visar att det i praktiken är förhållandevis sällsynt att man för fram ett dödsbud på det andra inhemska språket, men språket borde ändå vara explicit bland de viktigaste kriterierna när man väljer vem som framför dödsbudet. I mitt material förekommer inga situationer där informanten diskuterar med tvåspråkiga anhöriga, t.ex. med ett par där den ena har finska och den andra svenska som sitt språk, vilket betyder att det förblir öppet hur poliser hanterar sådana situationer och vilket språk som väljs som diskussionspråk.

Att uttrycka sig korrekt är utmanande inte endast i känsliga situationer utan också annars. Att uttrycka sig korrekt betyder enligt Lindberg och Rantatalo (2014: 4) att agerandet anses vara korrekt av proffset självt, av kollegor, förmän och andra människor. Vad som kan anses som korrekt beror således på mottagaren. Informanterna menar att det är utmanande att förklara tillräckligt noggrant och så att kunden får en känsla av trygghet. Informanterna vill även genom sin kommunikation skapa trygghet, vilket definieras av Heder (2009: 280) som en av handlingarna som en god polis utför. Att informanterna vill förklara tillräckligt noggrant så att kunden förstår är i linje med Heders (2009: 272–274) uttalande om att det är polisen som tar ansvar för att kunden förstår vad polisen menar.

Informanterna anser att det är utmanande att uttrycka olika kommunikativa funktioner språkligt, men de kan även ha svårt att anpassa språket efter situationen när den egna språkkompetensen är bristfällig (jfr Söderlundh 2010: 131). När informanterna har svårt att anpassa språket efter situationen kan det handla om att de inte har tidigare erfarenheter som har skapat mallar för deras handlande (Engström 2011: 25). Som framgår av exempel 111 har den svenskspråkiga informanten svårt att uttrycka sig finkänsligt. Situationen känns utmanande för honom eftersom hans sociolingvistiska kompetens i finska är bristfällig och han måste dra nytta av andra kompetenser. En av förutsättningarna för att vara en bra polis är enligt Heder (2009: 272, 274) förmågan att vara empatisk, men informanterna har svårt att uttrycka sig på ett empatiskt sätt på det andra inhemska språket. Som framgår av exempel 112 har informanten svårt att uttrycka sig lika nyanserat på finska som på sitt modersmål. När den sociolingvistiska kompetensen inte räcker till drar man nytta av den strategiska kompetensen som enligt Abrahamsson och Bergman

(2005: 18) hjälper till med uttryckssätt som man inte helt behärskar för att få fram budskapet.

(111) *Det är svårt att formulera sig finkänsligt på finska och få bra kontakt med kunderna pga att jag talar dålig finska. sv107–*

(112) *Långa förhör där man gärna skulle få med dessa nyansskillnader lika bra som i sitt modersmål. sv21EF*

Finskspråkiga informanter menar att det är lätt att kommunicera med tvåspråkiga kunder som kan de båda inhemska språken eftersom de kan använda finska som stödspråk. Helt svenskspråkiga kunder, som inte kan något annat språk, anses däremot vara mer utmanande. Informanterna anser att det är utmanande om det finns stora skillnader i kommunikationsparternas språkkompetens. I exempel 113 anger informanten att det är utmanande när han är medveten om att den andra har en högre språkkompetens än han själv. Kommunikation mellan en kund och en polis är dock sällan jämställd. Polisen är den professionella parten, som dominerar samtalen och bestämmer vad som är relevant och tillräcklig information (Andersson 2010: 18). Fastän polisen oftast är i en dominerande ställning på grund av sin yrkesroll kan den andra partens höga språkkompetens ställa polisen i en språkligt underordnad ställning som är ny för polisen. Informanterna berättar om svenskspråkiga jurister och om en professor i svenska (exempel 114) som har fått dem att känna att de inte behärskar språket. Kunder kan även rätta det som informanterna säger. Att hamna i en språkligt underordnad ställning är nytt för informanterna och deras habitus har inga färdiga mallar enligt vilka de kunde agera, vilket orsakar att de upplever situationen som utmanande. I dessa situationer ser informanterna språket mer som en brist än som en kraft (jfr Vaara m.fl. 2011: 95).

(113) *Utmanande är evetuellt situationer där man är medveten om att den andra parten (kunden eller kundens biträde) pratar finska på hög nivå, dvs. använder svåra finska ord. sv39VN*

(114) *En språkligt utmanande situation var ett förhör av en professor i svenska språket som var från Sverige. Han var expert på svenska och språklig guru, medan ja själv funderade på vilken preposition ska ja använda. Han pekade på att så där kan man int säga. Men ja fick godkänt från honom ändå. Åbo8sv*

Exempel 115 visar att fastän kunden annars har en högre språkkompetens än informanten i det andra inhemska språket har kundens alkoholanvändning utjämnat skillnaderna i språkkompetens. Det är vidare möjligt att polisen har en

lägre tröskel att använda det andra inhemska språket när den andra parten är alkoholpåverkad.

- (115) *Lähes kaikki, paitsi tarpeeksi juopuneet henkilöt, joiden kommunikointikyky vastaa tuolloin omaani.* fi378VN

Nästan alla, förutom tillräckligt berusade personer vilkas kommunikationsförmåga motsvarar då min egen.

Kunder kan även försöka dra nytta av situationer där de har en språkligt överordnad ställning, vilket framgår av exempel 116. Informanten berättar att den svenskspråkiga kunden inledde diskussionen på finska men bytte till svenska när han märkte att situationen hade negativa konsekvenser för honom. Informanterna upplever även att kunder som inte är flexibla är utmanande. Med detta menar de antagligen att det är utmanande när kunderna inte går med på språkbyte utan kräver service på svenska (se avsnitt 6.3.3 om språkbyte). Heder (2009: 264, 280), som undersöker vilka egenskaper en bra polis har, definierar att möten är det som är centralt i polisyrket och specificerar vidare att poliser ofta möter människor som inte önskar att mötet kommer till stånd.

- (116) *Kun asiakas kohtaamisessa aloittaa keskustelun suomenkielellä ja tilanteen kääntyessä hänelle negatiiviseksi, vaihtaa hän kielen ruotsiksi.* fi112ÖN

När kunden i ett möte inleder diskussionen på finska och när situationen blir negativ ur hans synvinkel byter han språk till svenska.

En del av de finskspråkiga informanterna blir frustrerade när kunderna försöker begränsa språkvalet till svenska. Granér (2004: 70) konstaterar att för poliser är målet att lösa uppgiften och de kan bli frustrerade av alla de begränsningar som finns för hur detta får ske. En del finskspråkiga informanter upplever att det är utmanande när kunder som kan finska ändå kräver service på svenska. Av kommentarerna framgår att informanterna har föreslagit för kunderna att de ska använda ett annat språk än svenska fastän man enligt Polisstyrelsen (2013: 10) inte får be kunden byta språk. Informanterna har upplevt det som utmanande när kunden inte har gått med på att byta språk. De berättar att vissa kunder har som princip att de inte vill tala finska (exempel 117 och 118). Enligt Jansson (2011: 5) är språk inte bara ett neutralt kommunikationsmedel, vilket framgår av exemplen där kunden vill använda sitt eget språk med polisen.

- (117) *Haastavaa on myös kommunikoida suomea osaavan henkilön kanssa, joka vaatii periaatteellisista syistä saada puhua ruotsia.* fi378VN

Utmanande är också att kommunicera med en person som kan finska, men som av principiella orsaker kräver att få tala svenska.

- (118) *Asennevammainen, vain ruotsiksi keskusteleva kansalainen, haluaa hoitaa asian ruotsiksi eikä millään tavallisella ruotsilla, vaan ihan kirjakielellä ja kaikki ruotsiksi kääntäen. Näitä tapauksia on vuodessa muutama.* fi134VN

Attitydhandikappad medborgare, som diskuterar endast på svenska, vill sköta ärendet på svenska, och inte på någon vanlig svenska, utan helt på skriftspråk och allt översatt till svenska. Dessa fall förekommer ett par gånger per år.

Ibland har de finsk- och svenskspråkiga informanterna svårt att förstå kollegans syn på situationen. De finskspråkiga informanterna berättar att de svenskspråkiga kollegorna inte förstår att de har svårt att förstå svenska. Detta händer enligt informanterna på polisstationer där svenska är majoritetsspråk. Även de svenskspråkiga informanterna anger att de ibland inte fattar att de finskspråkiga kollegorna inte behärskar svenska. De anger att det är utmanande att växla språk i en blandad grupp så att ingen, dvs. de finskspråkiga, blir ”stött eller utanför”. De svenskspråkiga menar dock vidare att det även är utmanande när de finsktalande poliserna anser att man kan använda finska i alla situationer.

7.3.2 Skriftliga utmaningar

De finsk- och svenskspråkiga informanterna lyfter fram lite olika faktorer som orsaker till skriftliga utmaningar, men både de finsk- och de svenskspråkiga informanterna anser att grammatik skapar skriftliga språkliga utmaningar. Fastän informanterna anger att de även ibland i den muntliga kommunikationen har utmaningar med grammatiken är det dock främst i den skriftliga kommunikationen där grammatik lyfts fram. Seawright (2012: 56) menar att det är mycket viktigt att de texter som poliser skriver är felfria och grammatiskt korrekt skrivna. I arbetsuppgifter som kräver skriftlig användning av svenska skapar grammatik och behärskning av ord, speciellt behärskning av fackspråk, utmaningar för de finskspråkiga informanterna.

Texttyper som de finskspråkiga informanterna nämner att de har svårt med är begäran om handräckning, anmälan om användning av tvångsmedel, förhørsprotokoll, brottanmälan, förundersökningsprotokoll och böter. När informanterna skriver på svenska har de svårt att komma ihåg ord, speciellt fackord och juridiska termer, att skriva ord i rätt form och att stava rätt, använda rätta prepositioner och långa satsstrukturer samt att använda skriftspråk. De finskspråkiga informanterna har oftare utmaningar med den organisatoriska, speciellt

den formella språkliga kompetensen, som innehåller uttal, grammatik och ordförråd, än med den pragmatiska kompetensen. Fastän de finskspråkiga informanterna anser att det är svårt att skriva på svenska är skriftliga utmaningar dock inte vanliga, eftersom informanterna så sällan skriver på svenska (se även avsnitt 6.1.2.1).

De skriftliga utmaningar som de finskspråkiga informanterna möter i sitt arbete har sin källa i kraven på felfrihet och i bristfällig språkkompetens. De finskspråkiga informanterna upplever att det absoluta kvalitetskravet på skriftkompetens är utmanande. Det institutionaliserade skriftbruket har som krav objektivitet, neutralitet och relativ kontextobundenhet och kravet på att formulera sig ”fint”, respektfullt och att inte göra fel är synligt. (Karlsson & Nikolaidou 2012: 250) Ask och Byrman (2009: 2) konstaterar att texter som poliser producerar måste vara korrekta eftersom de används i juridiska sammanhang. Fastän de flesta informanter anser att texter som de skriver på svenska måste vara korrekta finns det dock informanter som tycker att det inte är så noga så länge som texten är förståelig (exempel 119). Enligt Ask och Byrman (2009: 2) är korrekt skriftlig myndighetsutövning dock avgörande för att samhället ska fungera och för att medborgarna ska behandlas rättssäkert.

(119) *mutta eipä se ole niin justiinsa kunhan asia vaan tulee selväksi ja ymmärretyksi. fi26VN*

Men det är inte så noga bara saken blir klarlagd och förstådd.

De finskspråkiga informanterna menar att en bristfällig språkkompetens är den största orsaken till skriftliga språkliga utmaningar. Den bristfälliga språkkompetensen betyder enligt dem att de kan antingen grammatik eller ord. Eftersom de flesta informanter har lärt sig finlandssvenskt skriftspråk i skolan upplever de det utmanande att läsa olika varieteter. Eriksson Gustavsson (2005: 43) menar vidare att det är annorlunda att läsa i arbetet än att läsa i skolan eftersom man i arbetet måste förstå texten så att man kan handla enligt den. Fastän dialekt speciellt i den muntliga kommunikationen anges som en orsak till utmaningar ger den upphov till svårigheter även i den skriftliga texten, eftersom kunderna kan i förhör och i brottsanmälan använda ord och uttryck som är dialekt eller slang. Språket i officiella dokument kan vara obekant för de finskspråkiga informanterna, eftersom det inte motsvarar det dagliga språket som de använder. I dokument används även, enligt informanterna, gammalt språk och ”krokigt kanslispråk”, vilket försvårar läsning av texten.

Fastän även de svenskspråkiga informanterna anger att de ibland har problem med den formella språkliga kompetensen, med finskans grammatik och rättstav-

ning, är deras kommentarer om skriftliga språkliga utmaningar av annan natur än de finskspråkiga informanternas. De anser att det ibland är svårt att välja det rätta officiella uttrycket och att formulera texten så att den är professionell och korrekt. Detta handlar om den sociolingvistiska kompetensen, om att anpassa språket efter olika sociala situationer och efter olika mottagare (Abrahamsson & Bergman 2005: 15–17). Av de svenskspråkiga informanternas kommentarer framgår att när de har skriftliga utmaningar gäller dessa endast officiella och arbetsrelaterade texter. De texter som de svenskspråkiga har svårt med är långa förhör inom något obekant specialområde, texter med officiella uttryck eller med ett teoretiskt innehåll. De svenskspråkiga lyfter fram att det är mycket viktigt att skriva exakt rätt, vilket framgår även av exempel 120 nedan. Också Seawright (2012: 50) menar att en av de viktigaste kompetenserna som en polis behöver i sitt arbete är att kunna skriva. På polisarbetet ställs institutionella förväntningar inte bara på att bedriva effektivt polisarbete utan dessutom på att det ska ske på rätt sätt (Granér 2004: 164–165).

(120) *Utmanande texter när det gäller negativa tillståndsbeslut. Det måste vara exakt rätt, så att inget kan missförstås när klienterna besvärar sig över besluten till besvärsinstanserna. sv83Ö*

De skriftliga utmaningar som de svenskspråkiga informanterna möter har sin källa i kraven på felfrihet. I polisyrket är det inte endast individerna själva som ställer krav på texten, utan även utomstående instanser påverkar hur texten ska byggas upp. De svenskspråkiga kan också ha utmaningar med att hålla sig till korta meningar (exempel 121), att få texter att löpa (exempel 123) och att skriva med så få fel som möjligt (exempel 122). Ask och Byrman (2009) anser att det ställs höga krav på den skrivande polisen på grund av att de texter som skrivs har många mottagare. Informanten i exempel 121 har uppfattat att texten som han producerar blir läst av flera olika mottagare. Han anser att det är svårt att formulera texten så att den är lätt för alla att läsa (se också Seawright 2012: 50). Ask och Byrman (2009: 2) menar att skrivandet försvåras även på grund av att kommunikationen medborgarna och polisen emellan hela tiden rör sig mellan talspråk och fackspråk. Detta betyder att polisen måste välja sådana uttryck som förstås av alla parter. Som framgår av exempel 122 är det viktigt för den svenskspråkiga informanten att förhållsberättelsen är skriven med så få fel som möjligt, vilket enligt informanten skapar utmaningar.

(121) *Att hålla sig till korta meningar så att texten blir lättläst för alla parter. sv71MÖ*

(122) *att få förhållsberättelserna skrivna med så få fel som möjligt. fi21EF*

Det skrivande som bedrivs inom polisen är mångfacetterat. De texter som produceras av polisen är myndighetsutövande och därför ställs det höga krav på dem, speciellt i fråga om objektivitet och precision. Jönssons (1988) undersökning visar dock att poliser har en stor inverkan på vad som hamnar i protokollet då frågorna ofta är av ledande karaktär. Polisernas egna formuleringar, snarare än förhörsojektens, är också det som oftast förekommer i förhörsprotokoll. Som framgår av exempel 123 har informanten svårt att skriva en objektiv och precis text på finska utan att låta de egna formuleringarna styra den skrivna texten. Enligt Gunnarsson (2009: 3–4) har språket blivit ett av de viktigaste redskapen i en arbetskontext och muntliga händelser leder till produktion av texter, vilket framgår bland annat av exempel 123.

(123) *Att få texter att löpa, samt att få förhörstexter skrivna så som kunden själv har berättat. sv107–*

De svenskspråkiga informanterna kan även ibland ha svårt med det egna modersmålet, svenska. Detta beror på att deras arbete går främst på finska och på det att de är mera vana vid att använda finska i sitt arbete. De flesta svenskspråkiga upplever dock inte att de möter skriftliga språkliga utmaningar i arbetet.

Både de finsk- och de svenskspråkiga informanterna anser att det är svårt att skriva på det andra inhemska språket. Fastän de menar att situationer som uppstår snabbt är utmanande även i skriftliga språkanvändningssituationer hjälper det dock att man när man skriver har mer tid att formulera sig. Bland poliserna har behovs- och proportionalitetsprinciperna dock enligt Granér (2004: 279) brett stöd. Poliserna lägger ner tid och resurser i proportion till ett ärendes vikt och förutsättningar för att nå framgång. Det är således möjligt att fastän informanterna skulle ha ännu mer tid att formulera sig korrekt, skulle de inte uppleva det som viktigt. Ett av polisorganisationens dilemman är också att kombinera effektivitet med de regler som gäller för polisarbetet. (Granér 2004: 155)

7.3.3 Orsaker till språkliga utmaningar

I avsnitt 7.3 har jag beskrivit hurdana muntliga och skriftliga utmaningar informanterna möter i sitt arbete. Olika orsaker till informanternas språkliga utmaningar kan delas in i interna orsaker, konkreta externa orsaker och krav som ställs av informanten själv och av verksamheten. Interna orsaker är informantens sinnestillstånd, till exempel om han är stressad eller trött, informantens attityd och brister i den språkliga kompetensen. Konkreta externa orsaker till språkliga

utmaningar kan vara både kunder och kollegor, samt texter som informanterna behöver producera eller läsa. Att informanterna inte har möjlighet att använda språkliga hjälpmedel, t.ex. ordböcker, gamla texter som mall eller kollegor, orsakar språkliga utmaningar. Också krav, som informanten själv eller som omgivningen, antingen polisorganisationen eller samhället, ställer, kan orsaka utmaningar. Speciellt kraven på noggrannhet och felfrihet samt kraven på rätts- och arbetssäkerhet kan upplevas som utmanande. Även brist på tid är en orsak till att språkliga utmaningar uppstår.

Det finns flera utmaningar som är gemensamma för de finsk- och de svenskspråkiga informanterna. De båda språkgrupperna har till exempel svårt med fackord som gäller det egna yrket, med förhör som kombinerar båda modaliteterna och med att skriva på det andra inhemska språket. Både finsk- och svenskspråkiga lyfter fram vikten av arbets- och rättssäkerhet, men i den muntliga kommunikationen syns detta inte på samma sätt hos de båda grupperna. Medan de finskspråkiga upplever att de borde kunna tala svenska felfritt och ställer höga språkkrav på sig själva menar de svenskspråkiga att det inte är så farligt fastän man säger något grammatiskt lite fel. När det gäller den skriftliga kommunikationen är de finsk- och de svenskspråkiga av samma åsikt: orsaken till de skriftliga utmaningarna är kraven på felfrihet. De finskspråkigas skriftliga utmaningar är dock av en mer generell natur. De menar att en bristfällig språkkompetens är den största orsaken till skriftliga språkliga utmaningar. De svenskspråkiga däremot har mer specifika utmaningar som kan ha sin källa t.ex. i en bristfällig sociolingvistisk kompetens. Medan en del av de finskspråkiga informanterna blir frustrerade när kunderna försöker begränsa språkvalet till svenska, uttrycker de svenskspråkiga inte samma frustration antagligen beroende på att det är för dem naturligare att använda det andra inhemska språket. Medan de finskspråkiga informanterna har en tendens att koppla ihop utmaningen med språket, menar de svenskspråkiga att det inte är språket som är utmanande, utan arbetsuppgiften.

7.4 Strategier för att klara av språkliga utmaningar

I detta avsnitt behandlar jag strategier som polisinformanterna tillämpar för att klara av de språkliga utmaningar som har presenterats tidigare i detta kapitel. Jag undersöker informanternas medvetna strategier, eftersom det inte har varit möjligt att nå de omedvetna strategierna med hjälp av undersökningsmaterialet och undersökningsmetoden. Dörnyei och Scott (1997: 184) påpekar även att vissa kommunikationsstrategier kan i början ha varit medvetna men genom att bli rutinerade och automatiserade har de blivit mer omedvetna än medvetna. Jag

närmar mig de tvåspråkiga polisinsrättningarnas strategier genom informanternas praktiker, eftersom det enligt Watts (2007: 489) är svårt att förstå varför en organisation beter sig som den gör om man inte tar hänsyn till de individer som arbetar inom organisationen. Jag utreder hur informanterna hanterar arbetsituationer och arbetsuppgifter som de upplever som utmanande på det andra inhemska språket och tar också reda på vad de gör om de märker att deras språkkompetens inte räcker till i någon situation.

Fastän de klassiska polissociologerna enligt Granér (2004: 104) beskriver en i en hög grad enhetlig poliskultur finns det variation i informanternas sätt att klara av språkliga utmaningar. Det finns variation inte endast på grund av att den strategi som väljs har med problemets karaktär att göra utan även på grund av att det kan finnas flera olika slags strategier för att klara av en viss utmaning. Polisinformanternas strategier för att klara av språkliga utmaningar kan delas in i allmänna och språkliga strategier, men gränsen mellan dessa är inte entydig, vilket leder till att en del av strategierna kan uppfattas som både allmänna och språkliga.

De allmänna strategierna innehåller förhållningssätt, förberedelser och efterarbete samt samarbete, medan de språkliga strategierna innehåller språkbyte och omformulering. De två mest använda strategierna är kollegialt stöd och språkbyte och de baserar sig på samarbete, som är en allmän strategi, och övertalning, som är en språklig strategi. Språkbyte kan uppfattas bland annat som en autonom och tuff praktik, som inte får stöd från det legalistiska perspektivet, som framhåller att kunden ska betjänas på sitt eget språk (se Granér 2004: 109, 201, Språklag 423/2003 10 §, jfr 6.3.3). Språkbyte behandlas i avsnitt 7.4.1 tillsammans med de andra språkliga strategierna (se även avsnitt 6.3.3 om språkbyte). De allmänna strategierna beskrivs i avsnitt 7.4.2. Samarbete med kollegor, som kan uppfattas som en praktik av en mer officiell och mjuk karaktär, beskrivs i underavsnitt 7.4.2.1, där jag undersöker om informanterna samarbetar med kollegor när språkliga utmaningar uppstår, i vilka slags situationer de gör detta och hur. Jag granskar vidare varför en del av informanterna inte vänder sig till kollegor och om informanterna använder någon annan för att kontrollera det de skriver på det andra inhemska språket. Materiella artefakter som hjälpmedel får ett eget avsnitt, 7.4.2.2, eftersom praktiker förmedlas via det materiella enligt praktikteorierna.

7.4.1 Språkliga strategier

Språkliga strategier för att klara av utmaningar innehåller språkbyte och omformulering. Informanterna kan försöka klara av den språkliga utmaningen

genom att förklara det som de vill säga på ett annat sätt. Detta gäller främst när de har svårt att uttrycka det som de vill säga (se också Dörnyei & Scott 1997: 183) men också när den andra har svårt att förstå dem. De kan förenkla språket och förtydliga innehållet samt använda egna ord och synonymer. För att klara av de språkligt utmanande situationerna försöker informanterna använda enkelt språk och omskrivningar. De talar runt de svåra orden och förklarar dem. De försöker förklara med egna ord och snappa upp nya ord under tiden, dvs. samlar in nya erfarenheter och lär sig av dem. Informanterna berättar att de klarar av språkliga utmaningar genom att även improvisera och använda synonymer. När orden tar slut använder informanterna kroppsspråk.

Kategorin språkbyte inrymmer strategier som innebär språkbyte och användning av andra språk som stöd. Språkbyte som strategi för att klara av språkliga utmaningar kan ta sig tre olika former: informanten kan byta språk och be eller få kunden att byta språk (se även avsnitt 6.3.2 och 6.3.3). Informanterna kan också klara av situationen genom att använda två språk så att kunden talar ett språk och informanten ett annat. Informanterna föreslår för kunden att de talar var sitt modersmål, vilket enligt informanterna fungerar utmärkt. Polisinformanterna kan också själva blanda två språk, t.ex. finska och svenska, eller flera språk i sitt tal eller använda stödspråk. Informanterna berättar att fastän diskussionen flyter på ett språk kan de ändå använda stödspråk för att klara av enstaka svåra ord. Till exempel fackord kan användas på finska fastän man annars kan genomföra diskussionen på svenska.

Behovet av att hantera flerspråkighet är speciellt viktigt för yrkesmän, så som poliser, som behöver både kommunicera med människor, som har ett annat modersmål än de själva, och betjäna dem samtidigt (se Angouri 2014: 4). Tange och Lauring (2009: 224) diskuterar att det kan vara svårt att agera på ett annat språk, vilket kan leda till att man skapar språkliga strategier som möjliggör att man kan fortsätta handla på sitt eget språk. Det är populärt bland speciellt de finskspråkiga polisinformanterna att klara av den språkligt utmanande situationen genom att byta språk. Oftast byter de finskspråkiga informanterna från svenska till sitt modersmål finska eller till engelska och språkbyte görs ofta på informanternas initiativ. En del av informanterna har som strategi att få kunden att byta språk. Detta åstadkommer de genom att tala så dålig svenska att den andra parten vill byta till finska. Oftast menar informanterna att det i sådana situationer är kunden som har initierat språkbytet, fastän informanterna har åstadkommit det med sitt eget språkliga beteende. Som framgår av exempel 124 talar informanten tills åhörarens öron börjar värka och han föreslår språkbyte.

- (124) *Puhutaan kirjoitetaan kunnes kuulijan korvaa / silmää alkaa särkeä ja hän itse ehdottaa kielen vaihtoa – tai sitten jatketaan, millä oli alitettu.* fi74VN

Talar skriver till dess att åhörarens öron/ögon börjar värka och han själv föreslår språkbyte – eller då fortsätter med det språk som man började med.

Alfaraz (2009: 424), som har undersökt tvåspråkighet och språkval i rituell språkanvändning, konstaterar att den person som har makten i en formell situation kan bestämma vilket språk som används och samtidigt bestämma den språkliga normen i situationen. Informantens makt som en del av polismyndigheten och kundens lagstadgade rätt att använda det egna språket kan möjligtvis, som framgår av exempel 124, dock orsaka kollisioner. I det praktiska polisarbetet ingår att lagstiftningen ska hanteras så att maximal effektivitet kan uppnås men detta hindrar inte att poliserna utvecklar sätt att förhålla sig till regelverket som underlättar det egna arbetet (Granér 2004: 194). Som framgår av exempel 124 har informanten utvecklat en egen tolkning av lagstiftningen. Även om informanten i exemplet inte direkt beordrar kunden att använda ett annat språk använder han ändå sin makt och påverkar kundens språkval genom att agera på ett visst sätt. Som kontrast till den regelstyrning som präglar polisorganisationen ser Granér (2004) polisarbetet som i hög grad självständigt. Ekman (1999: 205) beskriver hur poliser tolkar lagtexter i ständigt pågående informella samtal och samtidigt formar gemensamma föreställningar. Informanten i exempel 124 agerar inte direkt mot de fastställda normerna även om han markerar distans till det legalistiska perspektivet (jfr Granér 2004: 27, Vik & Pilke 2017).

7.4.2 Allmänna strategier

De allmänna strategierna för att klara av språkliga utmaningar är sådana strategier som kunde användas för att lösa också andra än språkliga problem. De allmänna strategierna är förberedelser och efterarbete, olika slags förhållningssätt samt samarbete med andra. Det finns även övriga strategier, så som att upprepa, använda metaspråk, improvisera och använda mer tid.

Informanterna har som strategi att genom förberedelser och efterarbete klara av språkliga utmaningar. De kan förbereda sig inför t.ex. ett telefonsamtal eller de kan lära sig av utmaningar och på det sättet klara av framtida utmaningar. I förberedelser och efterarbete använder informanterna ett intellektuellt förhållningssätt, som kännetecknas av en betoning av kunskapssökande och kritiskt tänkande (Granér 2004: 110). Informanterna har en ambition att

utvärdera och vid behov förändra hur de agerar. Genom förberedelser och efterarbete får informanterna en beredskap för situationer när det krävs handling utan möjlighet till förberedelser (Granér 2004: 225–226).

Informanterna kan genom att ändra sitt förhållningssätt försöka klara av en svår situation. De kan anstränga sig och inte ge upp när de möter utmaningar. De har också som strategi att lugna ner sig. De kan även antingen undvika utmaningar för att underlätta sitt arbete eller utsätta sig för dem för att kunna lära sig. Informanterna berättar att de klarar av utmaningar genom att göra upprepade försök. De anstränger sig extra för att komma till rätta med sin uppgift: gör sitt bästa och ger inte upp. De försöker med den kompetens som de har eftersom man ibland enligt deras mening inte har några andra möjligheter. Informanterna berättar att det inte alltid är möjligt att kalla in en språkkunnig kollega. Då måste man tillämpa det som man kan och anpassa sig. När man genomför praktiker krävs det alltid att man anpassar sig till situationen och således är detta att man genomför praktiker inte endast upprepning av det gamla men inte heller ren uppfinning (Nicolini 2013: 4–5). Också Bourdieu (1987: 121–122) anser att habitus är anpassbar. Granér (2004: 35) menar att individerna i en praktikgemenskap inte är endast agenter som mekaniskt tillämpar kulturen, utan att de samtidigt tillämpar och omskapar den. Som framgår av exempel 125 anser informanten att man i utmanande situationer måste slutföra ärendet på ett sakligt sätt och att man måste hitta tillämpningar och komma på någonting. Också Granér (2004: 53) anser att det i polisens arbete ”ingår att i dynamiska och komplicerade situationer göra individuella tillämpningar av generella regler”.

(125) *Tehtävä on suoritettava loppuun asiallisesti, sovellettava, keksittävä jotain.* fi202EF

Man måste slutföra uppgiften sakligt, tillämpa, komma på någonting.

De svenskspråkiga informanterna klarar av språkliga utmaningar genom att lugnt och sansat utföra arbetet. De talar lugnt och långsamt, lugnar ner sig och frågar på nytt. Både finsk- och svenskspråkiga informanter berättar att när de stöter på språkliga utmaningar klarar de av situationen genom att använda mer tid. De använder mer tid för att uttrycka sig förståeligt eller för att förstå den andra. Dörnyei och Scott (1997: 183) menar att när man talar och hör sitt andra språk behöver man mer tid för att både planera och förstå talet. Enligt dem (ibid.) leder behov av mer tid till strategier som ger dem mer tid. Om utmaningen gäller text, läser de genom den flera gånger. De ber kunden tala långsammare och talar också själva långsammare. Informanterna upprepar flera gånger och ber att kunden också upprepar vad han sagt. De svenskspråkiga informanterna berättar att en del finskspråkiga kunder förstår polisernas språkliga brister, medan andra

blir irriterade. Förutom att agera lugnt kan informanterna klaga över situationen för motparten. Både de finsk- och de svenskspråkiga informanterna har en tendens att berätta om de egna språkliga begränsningarna. De använder metaspråk och berättar om de egna begränsningarna och beklagar situationen för den andra.

En del informanter skäms över den dåliga språkkompetensen, medan andra har som praktik att utsätta sig för utmaningar och jobba sig igenom dem. Bourdieu (1990: 52) menar att kunskap snarare konstrueras aktivt än passivt och också informanterna konstaterar att träning ger färdighet. Informanterna berättar att de klarar av utmaningen genom att inte vara rädda för att göra fel. Genom att aktivt agera och reproducera praktiker drar de nytta av den kompetens som de innehar och samtidigt utvecklar de den vidare (jfr Feldman & Orlikowski 2011: 1243, Nicolini 2009: 17). När informanterna möter språkliga utmaningar försöker de senare dra nytta av det som de har lärt sig. En del använder tid för eftertanke i en icke-stressfylld miljö (jfr Granér 2004: 225–226). De kan senare hemma ta fram ordboken och lära sig ord som de kan använda i framtiden. Informanterna förbereder sig också genom att lära sig fraser som kan användas. De har en ambition att utvärdera och vid behov förändra hur de agerar, vilket betyder att den nya kompetensen så småningom kan leda till ifrågasättande av gamla beteendemönster (jfr Granér 2004: 224). Detta kräver dock att informanterna tillräckligt ofta använder det andra inhemska språket. Samma intellektuella förhållningssätt kan dock inte användas i akuta situationer, utan man måste förlita sig på sin habitus för att inte riskera att bli handlingsförlamad (jfr Granér 2004: 225). Det finns informanter som försöker undvika utmaningar. Dessa informanter reproducerar inte praktiker och kan således inte utveckla sin kompetens (jfr Lindberg & Rantatalo 2014: 4).

Endast de praktiker som innebär språkbyte och praktiken att undvika utmaningar kan tänkas stå i konflikt med normerna. Språkbyte står i konflikt med de fastställda normerna, medan undvikande av utmaningar står i konflikt med de konventionella sociala normerna. De som undviker vissa arbetsuppgifter kan enligt Granér (2004: 200) tolereras av poliskollektivet även om de kan innebära ett merarbete för kollegor. Ekman (1999: 102) beskriver hur de som inte hjälper till vid jobb riskerar att bli utfryssta av sina kollegor. Polisinformanterna har dock stor förståelse för kollegor som inte vill använda det andra inhemska språket på grund av bristande språkkompetens. De ställer gärna upp för en kollega som behöver hjälp (jfr även Granér 2004: 188).

En del informanter menar att man inte alltid kan hitta en lösning, medan andra anser att det alltid finns något sätt att reda upp den språkligt utmanande

situationen. Som framgår av exempel 126 har informanten alltid kunnat klara sig och även kommit framåt i karriären trots att hans språkkompetens är bristfällig.

(126) *Jag har alltid varit tvungen att lösa det på något sätt, ofast genom att fråga om hjälp. Jag har alltid klarat mig, och även kommit framåt i karriären trots bristade kunskaper i finska.*
sv80EF

Informanterna kan samarbeta med kollegor, och även med kunderna, för att klara av den språkliga utmaningen. Informanterna försöker söka svaret tillsammans med kunden. De kan tillsammans med kunden till exempel fundera på ett ord. Informanterna kan också fråga av kunden hur ett ord skrivs eller be kunden gå igenom förhållsberättelsen och rätta texten som informanten har skrivit. Som redan framgick av exempel 102 i avsnitt 7.3.1 kan informanterna också be kunden skriva ner det som informanten inte förstår.

7.4.2.1 Kollegialt samarbete

En klar majoritet av informanterna (84,5 %) anger att de samarbetar med sina kollegor, medan resten (15,5 %) inte samarbetar när språkliga utmaningar uppstår. Skillnaderna mellan de finsk- och de svenskspråkigas svar är inte statistiskt signifikanta ($p=0,207$). Av de finskspråkiga informanterna ($N=398$) samarbetar 83,4 % med kollegor, medan en lite större andel (88,5 %) av de svenskspråkiga informanterna ($N=104$) anger att de samarbetar när språkliga utmaningar uppstår.

De informanter som inte samarbetar med kollegor när språkliga utmaningar uppstår berättar att de inte behöver samarbeta. Några informanter använder tolk eller klarar av situationen genom att använda andra språk. För dessa informanter är användning av kollegor som hjälp inte den främsta praktiken när de möter språkliga utmaningar. Flera informanter anger att de inte samarbetar med kollegor eftersom de själva har kunnat klara av alla situationer. Informanten i exempel 127 berättar att han inte har mött oöverkomliga utmaningar i sitt arbete. Det är även möjligt att informanterna inte samarbetar med kollegor eftersom de inte använder det andra inhemska språket och således inte möter språkliga utmaningar på detta språk.

(127) *Eteeni ei ole tullut ylitsepääsemätöntä haasetetta.* fi55EF
Jag har inte mött en oöverkomlig utmaning.

Alla informanter har inte möjlighet att samarbeta med kollegor. Detta gäller främst de finskspråkiga. En del av de finskspråkiga informanterna har inte möjlighet att be om hjälp av en språkkunnig kollega eftersom ingen av kollegorna kan svenska. Det kan även vara så att det inte alltid är möjligt att nå en språkkunnig kollega. Det är alltså möjligt att svenskkunniga inte är tillgängliga eller att de helt enkelt inte finns, vilket framgår av exempel 128 och 129. Även av exempel 130 framgår att informanten inte samarbetar med kollegor eftersom han inte har någon som han kan be om hjälp av.

(128) *Jos asiakas ei puhu englantia tai suomea hankin paikalle jonkun, joka puhuu ruotsia, mikä ei ole helppoa.* fi115EF

Om kunden inte talar engelska eller finska skaffar jag någon som kan svenska, vilket inte är lätt.

(129) *Minulla ei ole useinkaan ketään, jotain voin pyytää avuksi.* fi426ÖN

Ofta har jag ingen som jag kan be om hjälp.

(130) *Ei ole juuri ketään keneltä kysyä tai yhdessä hoitaa mitään sellaisia juttuja.* fi447VN

Jag har nästan ingen som jag kan fråga eller sköta några sådana saker med.

De finskspråkiga informanterna delegerar till kollegor, som kan svenska bättre men informanterna kan även fundera tillsammans med en kollega, utan att delegera arbetsuppgiften. Det är inte alltid lika lätt att delegera till en kollega, utan ibland måste informanterna leta efter en kollega som kan svenska. Om man inte når en svenskkunnig kollega skriver man upp kundens kontaktuppgifter och berättar att någon annan, som kan språket bättre, tar kontakt. Ibland i brådskande situationer har man inte möjlighet att skaffa en språkkunnig kollega till platsen. Då måste man klara av situationen med den egna kompetensen eller genom att byta språk. I exempel 131 berättar informanten att han anlitar en svenskkunnig kollega.

(131) *Pyydän ruotsia osaavaa kollegaa apuun. Kiiretilanteissa on yritettävä suomeksi tai englanniksi.* fi274VN

Jag ber om hjälp av en svenskkunnig kollega. I brådskande situationer måste man försöka på finska eller på engelska.

I brådskande situationer måste man enligt informanten i exempel 131 försöka på finska eller på engelska. Informanten måste klara av situationen så snabbt och effektivt som möjligt utifrån de omständigheter som gäller. Enligt Hakaniemi (2016), som är riskhanteringsjurist, är det klart att i akuta situationer där rätten

till liv och språkliga rättigheter kolliderar att rätten till liv är viktigare och språkliga rättigheter får ge vika. Polisinformanterna måste hantera de olika förväntningar som ställs på polisen: regleringar i lagstiftningen, förväntningar hos dem som efterfrågar polisens tjänster liksom de förväntningar man mer generellt uppfattar från allmänhetens sida (se Granér 2004: 155–156). Kravet på snabbhet är även nödvändigt för att man effektivt ska kunna hantera akuta ärenden, och i sådana situationer är förutsättningarna för reflektion begränsade (Granér 2004: 228), vilket leder till att man agerar i enlighet med habitus och utifrån de omständigheter och möjligheter som finns.

Utmaningen vid de tvåspråkiga polisinställningarna är och kommer i framtiden förmodligen att vara att det finns skillnader i hur tvåspråkiga de olika polisstationerna kan anses vara. Den tvåspråkiga verkligheten kan se mycket olika ut vid de olika polisstationerna. I exempel 132 berättar informanten från Österbotten att arbetsgemenskapen är helt tvåspråkig. Ändå finns det inte i mitt material några informanter från Österbotten som anser sig vara tvåspråkiga. Att det inte finns sådana informanter betyder dock inte att organisationen inte skulle kunna fungera på två språk. Informanterna har mycket olikartade kommentarer om polisinställningarnas tvåspråkighet. I exempel 133 anger en informant från Egentliga Finland att ingen talar svenska fastän området är tvåspråkigt.

(132) *Työyhteisömme on täysin kaksikielinen. fi474Ö*
Arbetsgemenskapen är helt tvåspråkig.

(133) *Ei sitä kukaan täällä puhu, vaikka kaksikielinen alue onkin. fi202EF*
Ingen talar det här även om området är tvåspråkigt.

Möjligheten att be om hjälp av en svenskkunnig kollega varierar från att man inte har några svenskkunniga kollegor till att man känner ett par tvåspråkiga och till att alla andra i enheten talar svenska som sitt modersmål. Som framgår av exempel 134 arbetar den svenskspråkiga informanten nästan alltid med en finsk- eller en tvåspråkig kollega, vilket gör att det inte uppstår språkliga utmaningar. Däremot framgår det av exempel 135 att informanten inte känner till kollegor som kan svenska.

(134) *Oftast kör man med en kollega som är finskspråkig eller helt tvåspråkig så det uppstår sällan problem. sv8VN*

(135) *Ruotsin kieltä osaavia henkilöitä ei juurikaan ole omassa eikä lähitoimistoissa. fi451ÖN*

Det finns inte mycket svenskkunniga personer i mitt eget eller vid närmkontoren.

Som framgår av exempel 134 kör den svenskspråkiga informanten med en finsk- eller en tvåspråkig kollega. Av kommentarerna framgår inte om de tvåspråkiga patrullerna har byggts medvetet. Fastän en del av informanterna är skeptiska till om en tvåspråkig patrull skulle fungera, menar den svenskspråkiga informanten i exempel 134 att han och den finskspråkiga kollegan sällan möter språkliga utmaningar.

Utgående från informanternas kommentarer verkar verksamheten vid alla polisstationer inte vara organiserad så att språkkompetens finns där den behövs. Medan det vid vissa stationer finns en majoritet av svenskspråkiga finns det vid andra inga svenskkunniga. Kontrasterna mellan orterna är stora. Majoriteten (53,9 %) av informanterna menar att polispersonalen inte har tillräcklig språkkompetens i finska och svenska och informanterna tycker att det är utmanande när det inte finns språkkunniga kollegor som kan hjälpa till. Detta antyder att polismyndighetens tvåspråkiga verksamhet inte fungerar smidigt.

Om det inte är möjligt att skaffa fram en språkkunnig kollega, ringer man en tolk. Tolken som används kan vara antingen en kollega eller en professionell tolk. Även kunder eller andra som finns på plats kan användas som tolk. Praktiken att ringa en tolk skulle inte vara möjlig utan den materiella artefakten, telefonen eller radion. Också telefontolkning, som kan användas på fältet, medieras genom telefonen. De finskspråkiga informanterna kan även berätta för kunden att de ber en svenskspråkig kollega ringa tillbaka till kunden. Även denna praktik förmedlas genom den materiella artefakten (se avsnitt 7.4.2.2). Som har framgått av detta avsnitt har polisinformanterna flera olika slags strategier för att klara av språkliga utmaningar. Speciellt vanligt är det bland informanterna att använda samarbete som hjälpmedel. De kan samarbeta med kunder och kollegor eller be om hjälp av en tolk. Hela 76,0 % av informanterna anger att de har använt professionell tolk. Som tolk kan även användas en annan polis (55,0 %), en utomstående person (11,6 %) eller anhörig eller vän till kunden (28,7 %). Av informanterna (N=509) anger 25,5 % att de har tolkat mellan finska och svenska i sitt arbete. Av de finskspråkiga informanterna (N=399) anger 11,3 % att de har själva tolkat mellan finska och svenska, medan 78,7 % av de svenskspråkiga (N=108) anger detsamma. Också materiella hjälpmedel, som ordböcker och gamla texter, kan användas.

Det finns enligt informanterna nästan alltid andra som har mer språkkompetens. Oftast är den språkkunniga personen en kollega som talar det andra inhemska språket som modersmål. Flera berättar att de har en patrullkompis, som talar det

andra inhemska språket, och som kan hjälpa till vid behov. Informanterna berättar att de inte sköter förhör på det andra inhemska språket utan ber om hjälp av en arbetskollega som talar språket som sitt modersmål. I förhör kan informanterna följa med och lyssna för att lära sig. Som framgår av exempel 136 ber den svenskspråkiga informanten att kollegan talar med kunden eftersom han blir osäker när han har finskspråkiga kunder. Flera informanter upplever att de är osäkra i sin användning av det andra inhemska språket.

(136) *Om jag känner att arbetsuppgiften blir lidande ber jag min kollega prata med kunden. Jag tar ofta ett steg tillbaka och blir osäker när jag har kunder som talar finska. Jag upplever då att kundservicen blir lidande. sv107–*

De flesta informanter berättar att de vid språkliga utmaningar först försöker byta till ett annat språk, och om detta inte är möjligt kallar de in en språkkunnig kollega. Det är dock även möjligt att informanterna först försöker nå en kollega innan de byter språk. En informant från Östra Nyland berättar i exempel 137 att svenskspråkiga poliser gärna hjälper till eftersom de vet hurdan språkkompetens finskspråkiga poliser har. Enligt Granér (2004: 188) förväntas en polis alltid ställa upp för en kollega som behöver hjälp. Detsamma gäller för informanterna i mitt material. I exempel 137 kommenterar informanten vidare att alla dock förstås får försöka använda svenska om de så vill.

(137) *Ruotsin kieliset poliisit hoitavat mielellään, koska he tietävät meidän suomenkielisten huonon tason. Tosin jokainen saa yrittää tietekin jos haluaa. fi112ÖN*

Svenskspråkiga poliser tar gärna hand om, eftersom de vet hur dålig nivå vi finskspråkiga håller. Visserligen får alla förstås försöka om de vill.

En svenskspråkig informant berättar att han, fastän han inte själv behöver hjälp av kollegor, hjälper sina medarbetare om det behövs. De svenskspråkiga informanterna samarbetar oftare med kollegor, när språkliga utmaningar uppstår, än vad de finskspråkiga informanterna gör. Detta kan bero på det att de svenskspråkiga informanterna möter språkliga utmaningar oftare än de finskspråkiga, men också på det att de hjälper finskspråkiga kollegor när dessa möter utmaningar på svenska. Det är inte speciellt vanligt att man ber om hjälp av sin förman när språkliga utmaningar uppstår. Också ifråga om skrivandet är det mycket vanligare att kontrollera själv eller be en kollega kontrollera det som man har skrivit hellre än att be förmannen läsa genom texten.

Seawright (2012: 56) menar att varje polis måste kontrollera och korrigera sina texter innan han skickar dem vidare. Av informanterna anger 35,7 % att de

kontrollerar själva det som de skriver på det andra inhemska språket. Av de finskspråkiga informanterna kontrollerar 25,6 % själva det som de skriver på svenska, medan 74,1 % av de svenskspråkiga informanterna själva kontrollerar det som de skrivit på finska.

Fastän Gunnarsson (1992) uppmärksammar att skrivandet också kan vara en kollektiv och social aktivitet med många deltagare, vilket innebär att en text har flera författare och att man diskuterar och kommenterar andras texter, verkar detta inte alltid vara fallet när man betraktar polisinformanternas skrivpraktiker. Av dem anger 36,4 % (36,0 % av de finskspråkiga informanterna och 37,0 % av de svenskspråkiga) att en kollega kontrollerar det som de skriver på det andra inhemska språket.

Endast 6,8 % (4,2 % av de finskspråkiga och 16,7 % av de svenskspråkiga) anger att deras förman kontrollerar det som de skriver på det andra inhemska språket. Bara 3,9 % anger att någon annan kontrollerar det som de skriver på det andra inhemska språket. Informanterna preciserar att kunder, sakkunniga, åklagare, tingsrätt, Google translator, en närstående som de litar på, ordbok, internet, mamma, tolk och utredningssekreterare kontrollerar det som de skriver. De kommenterar även att ingen egentlig språkkontroll görs, men att de begär synpunkter på innehållet.

Hos 37,8 % är det ingen som kontrollerar det som de skriver på det andra inhemska språket. Detta gäller 41,1 % av de finskspråkiga informanterna och 25,9 % av de svenskspråkiga. Gunnarssons (2009: 164) undersökning om stiftande av lag visar att 89 % av dem som har hög ställning inom en organisation ber kollegor att läsa och kommentera texter som de har skrivit, medan endast 25 % av dem som har mellanpositioner och 6 % av dem som har låga positioner inom organisationen ber om detsamma av sina kollegor. Enligt Gunnarsson (2009: 164) kan detta bero på att de som har höga positioner skriver viktigare och svårare texter jämfört med dem som har en lägre position. Även mitt forskningsmaterial visar att en större andel av dem som har en högre arbetsposition ber en kollega kontrollera det som de har skrivit på det andra inhemska språket jämfört med de som ha en lägre arbetsposition. Materialet visar vidare att en större andel av dem som anser sig ha en tillräcklig språkkompetens i det andra inhemska språket kontrollerar själva och ber andra kontrollera det som de har skrivit jämfört med dem som inte anser sig ha tillräcklig kompetens. Till exempel 29,4 % av dem som anser sig ha tillräcklig språkkompetens ber ingen kontrollera texten som de har skrivit, medan 45,4 % av dem som inte anser sig ha tillräcklig språkkompetens inte ber någon att kontrollera texten.

7.4.2.2 Användning av materiella artefakter

Både finsk- och svenskspråkiga informanter berättar att om de i förväg märker att den egna språkkompetensen inte är tillräcklig försöker de förbereda sig. De bekantar sig med lagstiftningen och andra källor. Också i situationer där de inte har möjlighet att förbereda sig kan de använda lagstiftningen som ett språkligt hjälpmedel. De informanter som använder lagstiftningen som ett språkligt hjälpmedel drar nytta av det legalistiska perspektivet i polisarbetet (se Granér 2004). Polisinformanterna använder även textdatabaser, ordböcker, ordlistor och lexikon för att kolla upp ord. De kan i utmanande situationer kontrollera register och förlita sig på facklitteratur. Informanterna berättar att de använder gamla beslut som modeller när de skriver. Också textbehandlingsprogrammet Word och MOT-ordbok används som hjälp. Informanterna kan genom att använda Googles sökfunktion och Google translator klara av både muntliga och skriftliga utmaningar. Som hjälpmedel använder de finskspråkiga informanterna som skriver på svenska också polisens fackspråksordbok, ordböcker, översättningsprogram på nätet, sanakirja.org samt ordboken som finns på deras dator. Dessa materiella artefakter som förmedlar expertis kan användas som stöd speciellt när man behöver hjälp med enskilda ord eller när man skriver text (jfr Nicolini 2013: 204). Särskilt finskspråkiga informanter menar att det är svårt att hitta hjälpmedel om fackterminologi. Eftersom man använder språkliga hjälpmedel i muntlig kommunikation nästan endast för att ibland kontrollera enskilda ord, spelar sådana hjälpmedel inte en mycket central roll. Däremot används materiella artefakter flitigt som hjälpmedel när man skriver.

Majoriteten av informanterna (52,4 %, N=479) använder ordböcker eller andra hjälpmedel när de skriver på det andra inhemska språket. Skillnaderna mellan de finsk- och de svenskspråkiga informanterna är statistiskt signifikanta ($p < 0,001$). Av de finskspråkiga (N=373) använder 56,8 % hjälpmedel när de skriver på svenska, medan 37,5 % av de svenskspråkiga informanterna (N=104) anger sig använda hjälpmedel när de skriver på finska i arbetet.

De flesta finskspråkiga informanterna kommenterar att de inte skriver på svenska, men om de skrev skulle de använda hjälpmedel. De finskspråkiga använder hjälpmedel för att kontrollera enstaka ord och stavning. Fastän materiella artefakter används flitigt som hjälpmedel när man skriver, upplever informanterna att de inte får tillräckligt med stöd med hjälp av dem. Nicolini (2012: 204) menar att relationen mellan individer och det materiella oftast uppmärksammas endast när det uppstår konflikter mellan dessa. De finskspråkiga informanterna anser att ordböcker på nätet är för begränsade och att det är svårt att hitta facktermer (exempel 138) samt att de inte har tillgång till

ordböcker i en polisbil (exempel 139). Tvärtemot vad informanten i exempel 139 berättar anger dock en informant att han i polisbilen har papper som innehåller svensk terminologi. Informanternas skriftpraktiker kan förmedlas till exempel genom just en polisbil (se avsnitt 6.1.2.1). Informanterna kommenterar att de är tvungna att använda ordböcker på grund av den begränsade kompetensen. De menar att det viktigaste är att det är möjligt att förstå texten.

(138) *Nettipohjaiset sanakirjat ovat suppeita. Ammattisanastoon liittyvien sanojen haku välillä hankalaa.* fi176Ö

Nätbaserade ordböcker är begränsade. Ibland svårt att söka ord som gäller fackspråk.

(139) *Eikä poliisiauton varustukseen kuulu mitään sanakirjoja.* fi268H

Och några ordböcker hör inte till polisbilens utrustning.

De svenskspråkiga informanterna preciserar att de endast ibland eller mycket sällan använder ordböcker eller andra språkliga hjälpmedel när de skriver på finska. Som hjälpmedel används ordböcker, Google translator, Google och MOT-ordbok. De svenskspråkiga använder hjälpmedel för att kontrollera enstaka ord, fackord, synonymer och terminologi.

8 SLUTDISKUSSION

I detta avslutande kapitel inleder jag diskussionen genom att behandla undersökningens reliabilitet och validitet. Jag fortsätter med att lyfta fram likheter och skillnader i informanternas språkliga yrkespraktiker. På basis av de identifierade praktikerna beskriver jag tvåspråkigheten i polisens verksamhet och speciellt i kundbetjäningen. Efter beskrivningen av den tvåspråkiga kundbetjäningen ser jag på processen genom vilken polisorganisationens tvåspråkiga kundbetjäning, och i sista hand även den tvåspråkiga verksamheten, förverkligas. Identifiering av kundbetjäningsprocessen ger mig en möjlighet att vidare identifiera hur forskningsresultatet kan tillämpas i praktiken och vilka forskningsbehov som ännu finns.

Undersökningens reliabilitet och validitet

För att stärka pålitligheten i min undersökning har jag använt olika sätt att samla in material (se avsnitt 1.2). Q-metoden, tillsammans med den tillhörande intervjun och med enkätundersökningen, representerar olika modaliteter. Materialen som jag har samlat in med olika metoder kompletterar varandra. Jag har skapat webbenkäten utgående från den tvåspråkiga samhällskontexten, den teoretiska referensramen och den förförståelse som jag fick med hjälp av mina tidigare undersökningar (Heittola 2013, 2012, 2011). Q-setet har skapats på basis av enkäten och polisinformanternas svar på enkätfrågorna. Genom att använda olika metoder har jag erhållit mer data om samma ämne, fått stöd till analysen och kunnat även kontrollera resultaten. De svar som polisinformanterna gav i enkäten och de som jag fick genom Q-sorteringsprocessen och intervjuerna stärker varandra eftersom de är likartade, vilket ökar trovärdigheten hos forskningsresultatet. Enkätsvaren har hjälpt mig att kunna undersöka enskilda språkliga yrkespraktiker och detaljer, medan jag med hjälp av Q-metoden har kunnat kombinera dessa detaljer och skapa en helhetsbild av polisernas språkliga yrkespraktiker. En kombination av metoderna ger en bredare uppfattning om polisernas praktiker samtidigt som den ger mer djup i studien. Mitt val att använda olika materialinsamlingsmetoder är grundad. Utan enkäten skulle jag ha gått miste om de enskilda praktikerna och de mest negativa åsikterna. Utan Q-metoden skulle jag ha fått en mer svart-vit bild av polisernas sätt att agera i sitt yrke. Det skulle också ha varit svårare att hitta sambanden mellan de olika praktikerna. Utan intervjuerna skulle jag möjligtvis ha tolkat de två faktorerna delvis felaktigt.

Jag har strävat efter att skapa ett representativt urval av poliser i mitt val av informanter. Eftersom deltagandet baserar sig på frivillighet har jag ändå inte kunnat påverka vem som besvarar enkäten. Fastän även intervjuerna baserar sig på frivillighet har jag bättre kunnat påverka vilka som jag valt att ta med eftersom flera informanter var intresserade av att delta i en intervju. Jag kunde dock inte tillbringa hur mycket tid som helst vid varje intervjuställe, vilket delvis begränsade valet av informanter. Antalet svenskspråkiga informanter är lägre än antalet finskspråkiga, vilket kan ses som en begränsning. De svenskspråkigas habitus och deras språkliga yrkespraktiker ser ut att vara mer homogena än de finskspråkigas. På grund av detta kan det antas att det finns tillräckligt många deltagare i studien som har svenska som sitt språk. Eftersom deltagande i studien baserade sig på frivillighet kan det diskuteras om jag har kunnat fånga upp de mest kritiska och negativa åsikterna. De som har valt att delta i studien intresserar sig antagligen för språkfrågor, vilket kan tänkas påverka analysresultatet. Ändå förekommer det i materialet även klart negativa åsikter gentemot tvåspråkighet och det svenska språket. Detta kan tyda på att informanterna i studien representerar polära motsatser. Detta är dock inte sannolikt, eftersom t.ex. informanternas språkvalspraktiker representerar ett kontinuum.

På grund av min materialinsamlingsmetod har jag fått tolka det som poliser redan har tolkat istället för att observera det som de faktiskt gör (jfr också subjektivitet i Q-metoden, se van Exel & de Graaf 2005 och Watts & Stenner 2012). Eftersom mitt analysmaterial är förhållandevis omfattande har jag, genom att undersöka det som poliser berättar om det som de gör, kunnat skapa en helhetsuppfattning om deras språkliga yrkespraktiker. Förmodligen skulle jag inte ha fått en lika omfattande bild av det studerade fenomenet genom observationer. Webb (1992) anser att det i naturliga miljöer kan hända att väntan blir lång innan det studerade beteendet synliggörs. För att kunna komma åt de olika aspekterna som förekommer i analysmaterialet borde observationerna förmodligen ha varat en lång tid, speciellt när de flesta finskspråkiga informanterna använder svenska sällan. Observationer har också enligt Webb (1992) använts som ett komplement till andra undersökningsmetoder och för att bekräfta tidigare undersökningsresultat. Det faktum att de finländska polisernas användning av de inhemska språken inte har undersökts tidigare i någon större omfattning ger en motivering till materialinsamlingen. Även om observationer ger möjlighet att följa omedelbara reaktioner på olika företeelser finns det en risk för felaktiga tolkningar. Det är även möjligt att de som observeras anpassar sitt beteende efter vad de tror förväntas av dem. Polisernas svar på enkät- och intervjufrågorna förefaller vara pålitliga eftersom de lyfter fram praktiker som verkar vara rätt autonoma. På grund av mitt undersökningsmaterial kan resultatet generaliseras till att gälla de tvåspråkiga polisinrättningarna i Finland,

vilket inte skulle ha varit möjligt om jag hade gjort en fallstudie genom observationer. Även om informanterna inte har expertis inom språk besitter de expertis i sina språkliga yrkespraktiker och i sin yrkeskompetens. De besitter specialkunskande i hur de agerar och tänker i sitt polisyrke och därför kan det antas vara motiverat att fråga dem om deras praktiker. (Jfr Eteläpelto 1992.)

Polisinformanternas språkliga yrkespraktiker

Det finns fler skillnader än likheter mellan de finsk- och de svenskspråkiga polisinformanternas språkliga yrkespraktiker (se t.ex. statistiskt signifikanta skillnader i bilaga 5 och Broady 1991 om Bourdieus habitusteori). Både finsk- och svenskspråkiga informanter instämmer i principiella påståenden om att de både känner till och även förverkligar de språkliga rättigheterna (se avsnitt 7.1.1, statistiskt icke-signifikanta skillnader i bilaga 5 samt placering av påstående 32 på F1 och F2). De finskspråkiga informanternas sätt att tänka och sätt att agera är dock inte helt enhetliga, eftersom flera informanter inte förverkligar de språkliga rättigheterna i verkligheten, vilket beror främst på deras otillräckliga kompetens i svenska (se kapitel 4 om informanternas språkliga habitus). Språkkompetensen i svenska hos majoriteten av de finskspråkiga polisinformanterna räcker inte till för att de ska kunna betjäna de svenskspråkiga kunderna på svenska, vilket leder till autonoma praktiker. De svenskspråkiga polisinformanterna har inte problem med att använda både finska och svenska i kundkontaktsituationer (se avsnitt 4.1.2.1). Användning av finska är en naturlig del av de svenskspråkiga polisernas arbetsdag, medan de finskspråkiga poliserna använder svenska endast sällan. Dessa skillnader mellan de finsk- och de svenskspråkiga polisinformanterna leder till att tvåspråkigheten i polisens verksamhet förverkligas inte endast på ett sätt, till att kundbetjäningsprocessen som de finskspråkiga polisinformanterna förverkligar skiljer sig delvis från den hos de svenskspråkiga informanterna och till att den svenskspråkiga kundbetjäningen är personberoende på mikronivå.

Utöver att det finns skillnader mellan de finsk- och de svenskspråkiga informanternas praktiker finns det skillnader också mellan de en- och tvåspråkiga informanterna (se avsnitt 5.4 samt Bourdieu & Wacquant 1995 och Habermas 2010) och mellan olika polisinställningar (se Heittola 2015a). Kontrasterna mellan olika orter är synliga, vilket bidrar till att öka variationen i polisernas språkliga yrkespraktiker. Därtill är de finskspråkiga polisinformanterna en heterogen grupp. Det finns förhållandevis stora skillnader i deras språk-användning och speciellt i språkkompetens (se bilaga 5 och 6). På grund av detta är även deras yrkespraktiker heterogena.

Det förefaller inte finnas skillnader i hur ofta de finsk- och de svenskspråkiga informanterna möter språkliga utmaningar på det andra inhemska språket i sitt

arbete, men en närmare granskning av utmaningarna avslöjar skillnader mellan informanterna. De svenskspråkiga informanterna möter då och då utmaningar både i intern och i extern kommunikation, vilket inte beror på att de skulle ha otillräcklig kompetens i finska (se avsnitt 4.1) utan mer på att de använder språket så aktivt (se avsnitt 6.1). De finskspråkiga informanterna däremot möter inga utmaningar på svenska i intern kommunikation, som sker nästan enbart på finska, och förhållandevis få utmaningar i extern kommunikation eftersom de använder svenska så sällan med kunder. Allt som allt möter poliserna i mitt material ganska sällan språkliga utmaningar trots den otillräckliga språkkompetensen. Detta kan tolkas som att, även om en del av polisinformanterna inte kan det andra inhemska språket tillräckligt bra för att kunna använda det i sitt arbete, behöver de språket så sällan att nästan inga utmaningar uppstår. På grund av detta är det inte meningsfullt för dem att förbättra sin språkkompetens. Det är dock möjligt att de finskspråkiga informanter som inte kan svenska tillräckligt bra undviker att använda språket, vilket de kan tolka som att de inte möter utmaningar och som att de inte behöver kunna svenska eftersom andra kan belastas med de svenska arbetsuppgifterna.

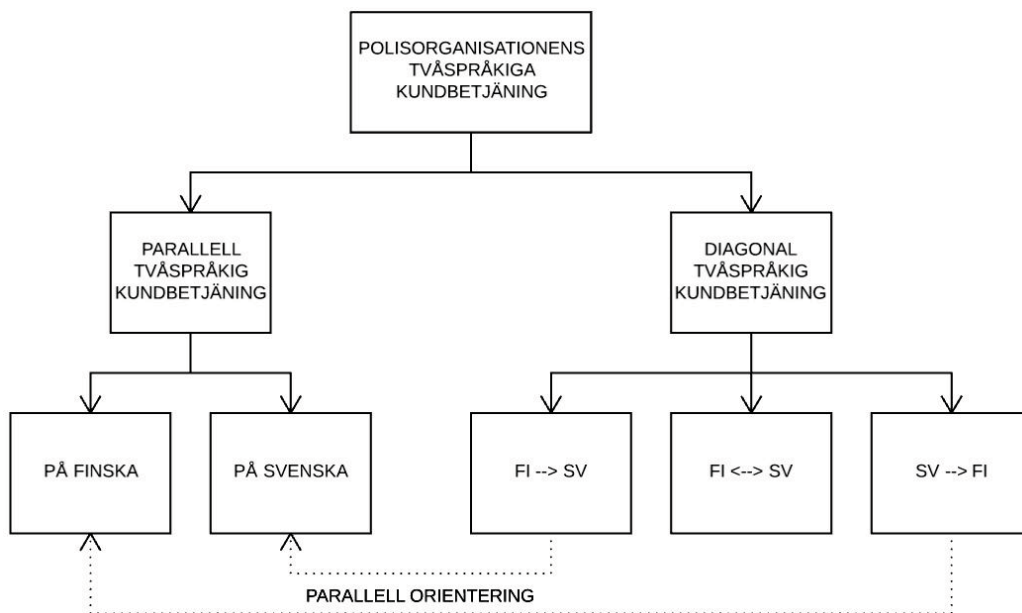
Polisorganisationens tvåspråkiga verksamhet

Skillnaderna i språkkompetens och språkanvändning mellan de finsk- och de svenskspråkiga informanterna och hos de finskspråkiga informanterna är synliga i deras språkliga yrkespraktiker, som är producerade av deras habitus och av hur de tolkar de fastställda normerna. Jag har kunnat, på basis av dessa divergerande praktiker, identifiera olika sätt att förverkliga den tvåspråkighet som kommer till uttryck i polisorganisationens verksamhet och i den tvåspråkiga kundbetjäningen.

Skillnaderna i informanternas praktiker leder till att tvåspråkigheten vid polisens verksamhet förverkligas inte endast på ett sätt, utan den tillgodoses både parallellt och diagonalt. Den parallella tvåspråkiga verksamheten, vilken innebär separat användning av finska och svenska (se Pilke & Vik 2015) i tid och rum, förekommer i kundbetjäning och officiell intern kommunikation. Speciellt i den officiella interna skriftliga kommunikationen finns en tendens att prioritera finska (se avsnitt 6.2). Fastän resultatet visar att tvåspråkighet inte förverkligas diagonalt utan främst parallellt i den interna officiella verksamheten, är detta inte heller ett syfte, eftersom finskan är det officiella interna språket. Den diagonala tvåspråkiga verksamheten, som kännetecknas av att både finska och svenska används i samma kommunikationsprocess eller kommunikations-situation, förekommer i inofficiell intern kommunikation och i kundbetjäning. I den sociala interna diskussionen, t.ex. vid ett kaffebord, kan båda språken

användas i en och samma situation. Även en del av den arbetsrelaterade diskussionen, se t.ex. exempel 2 i avsnitt 6.1.1, kan ske diagonalt tvåspråkigt. Den diagonala tvåspråkigheten kan betyda att t.ex. en finskspråkig polis och en svenskspråkig kund använder var sitt språk i en diskussion sinsemellan eller att en och samma person använder både finska och svenska (se t.ex. exempel 94 i avsnitt 6.3.3). I den diagonala kundbetjäningsprocessen kan man växla flera gånger mellan språken, byta från svenska till finska eller från finska till svenska. De två sistnämnda processerna som innehåller byte från ett språk till ett annat har en parallell orientering, fastän processerna i sig är diagonala (se figur 38).

Figur 38 illustrerar den tvåspråkiga kundbetjäningen, som är indelad i parallell och diagonal kundbetjäning, och är en utveckling av figur 22 där informanternas språkvalspraktiker presenteras. Informanternas språkval i kontakt med kunder förverkligar den tvåspråkiga kundbetjäningen och polisorganisationens tvåspråkighet. När tvåspråkigheten förverkligas parallellt kan betjäningen vara personberoende. Mina analyser visar att kunder inte alltid kan få betjäning på de båda inhemska språken av samma polis i samma ärende. Alla finskspråkiga poliser i mitt material kan inte betjäna kunder på svenska, vilket beror på deras otillräckliga språkliga kapital (se Melin och Roine 2008 om språkligt kapital). Den diagonala kundbetjäningen är inte på samma sätt personberoende och kunderna kan använda både finska och svenska med en och samma polis.



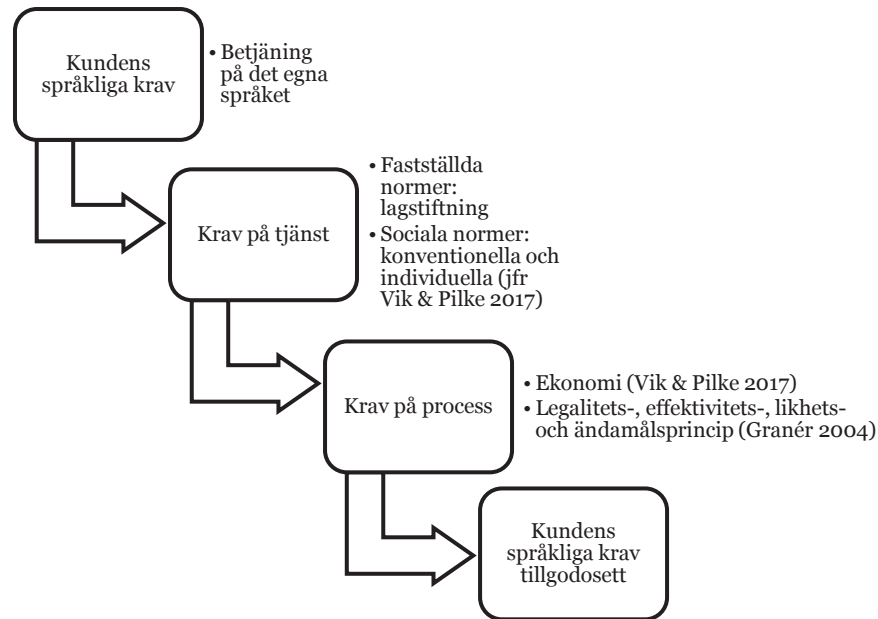
Figur 38. Polisorganisationens tvåspråkiga kundbetjäning

Oberoende av den språkliga status som polisinställningarna i studien har som officiellt tvåspråkiga organisationer avgörs tvåspråkigheten i praktiken utgående

från hur de anställda förverkligar den. På basis av bl.a. den enskilda polisens språkliga kapital och habitus finns det flera möjliga språkliga praktiker som han kan förverkliga (se Melin & Roine 2008 samt Bourdieu & Waqquant 1995, jfr Pavlou 2010). Dessa praktiker bidrar till att polisen tillgodoser tvåspråkigheten parallellt eller diagonalt. Enligt resultatet präglas polisorganisationen och polisens språkliga yrkespraktiker av mångfald, vilket kommer fram bl.a. när man betraktar variationen i kundbetjäningsprocessen. På basis av de uppfattningar som informanterna har om sitt professionella agerande och utgående från de likheter och skillnader som finns mellan de olika informanternas språkkompetens och språkanvändning har jag kunnat identifiera hur tvåspråkigheten och den tvåspråkiga kundbetjäningen förverkligas vid polisen. Eftersom det finns flera skillnader än likheter mellan de finsk- och de svenskspråkiga informanternas sätt att språkligt agera i sitt yrke granskar jag i det följande hur kundbetjäningsprocessen för kunder med olika modersmål förverkligas av polisinformanterna.

Polisens kundbetjäningsprocess

Kundbetjäning är en av polisorganisationens kärnprocesser och kundbetjäningsprocessen inleds och avslutas med kunden (jfr t.ex. figur 1, figur 39, figur 40 och figur 41). Figur 39 samlar de krav som ställs på kundbetjäningsprocessen. Kunden har sina egna krav på processen beroende på vilket ärende han har. Ur språklagstiftningens synvinkel är betjäning på det egna språket ett av kundens krav. Han väljer på vilket språk han vill utträta sitt ärende. På polistjänsten ställs normativa krav, som kan vara fastställda och sociala (se Vik & Pilke 2017). Även kundbetjäningsprocessen förverkligas på grundval av vissa principer. Processen borde vara ekonomisk (jfr Vik & Pilke 2017) och kundbetjäningen borde följa de fastställda normerna, dvs. lagstiftningen. Alla borde behandlas lika inför lagen och polisen borde vara både saklig och opartisk. Lagarna får inte heller tolkas i annat syfte än vad som är lagstiftarens intention. (Jfr Granér 2004.) I idealfallet avslutas kundbetjäningsprocessen med att kundens språkliga krav har tillgodosetts. Kunden behöver inte nödvändigtvis vara nöjd med processens slutresultat, men de olika kraven borde uppfyllas.



Figur 39. Krav på kundbetjäningsprocessen

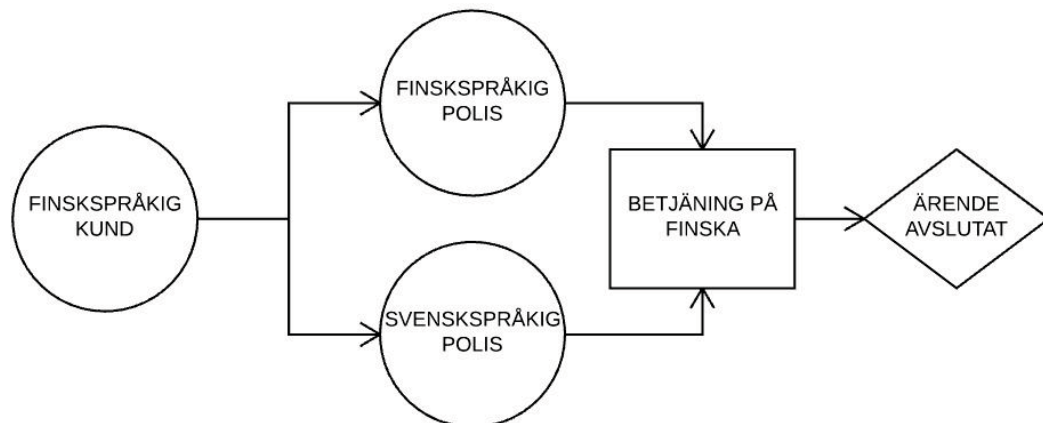
En central aspekt i den empiriska delen i min avhandling är att kunna identifiera variationen inom kundbetjäningsprocessen. Figur 1 i avsnitt 1.1 beskriver den mest optimala kundbetjäningsprocessen ur språklagstiftningens och kundens synvinkel. Det finns dock alltid i någon omfattning variation i processen och kunden får aldrig exakt samma slags betjäning. Kundens språkliga krav borde bestämma hur den önskade processen ska se ut, bl.a. på vilket språk kunden betjänas. Oavsett språk borde kraven på processen tillgodoses.

I figur 40 (och även i figur 41) används en snäv indelning av kunder och poliser i finsk- och svenskspråkiga. På grund av arten av mitt undersökningsmaterial är det inte möjligt att få mer kunskap om kunderna och deras språk. Polisinformanternas eller kundernas tvåspråkighet syns inte i figurerna. Däremot illustrerar figurerna polisernas, och även kundernas, språkliga preferens. Därför kan till exempel kunden som i figur 40 beskrivs som finskspråkig i verkligheten vara en tvåspråkig som prefererar användning av finska i kontakt med polisen.

Eftersom kundbetjäningsprocessen inte sker utan en kund producerar kunden och polisen tillsammans kundbetjäningen (se Fliess & Kleinaltenkamp 2004: 392). Innan polisen kan börja producera kundbetjäningen måste kundens behov identifieras och specificeras (Fliess & Kleinaltenkamp 2004: 392). Kunden kan antas förvänta sig att hans språkliga krav tillgodoses (jfr Gwinner, Gremler & Bitner 1998: 102), även om mitt resultat visar att kunderna ofta automatiskt använder finska med polisen. Jag har dock i min avhandling inte koncentrerat mig så mycket på kunden eftersom perspektivet är serviceproducentens.

Eftersom kundbetjäningsprocessen ändå börjar med kundens språkliga krav och tar slut när det är tillgodosett (Kim & Kim 2001, Laamanen 2003: 22, Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002: 28) har kunden i beskrivningen av kundbetjäningsprocessen (se figur 40 och figur 41) fått fungera som början och slutet av processen.

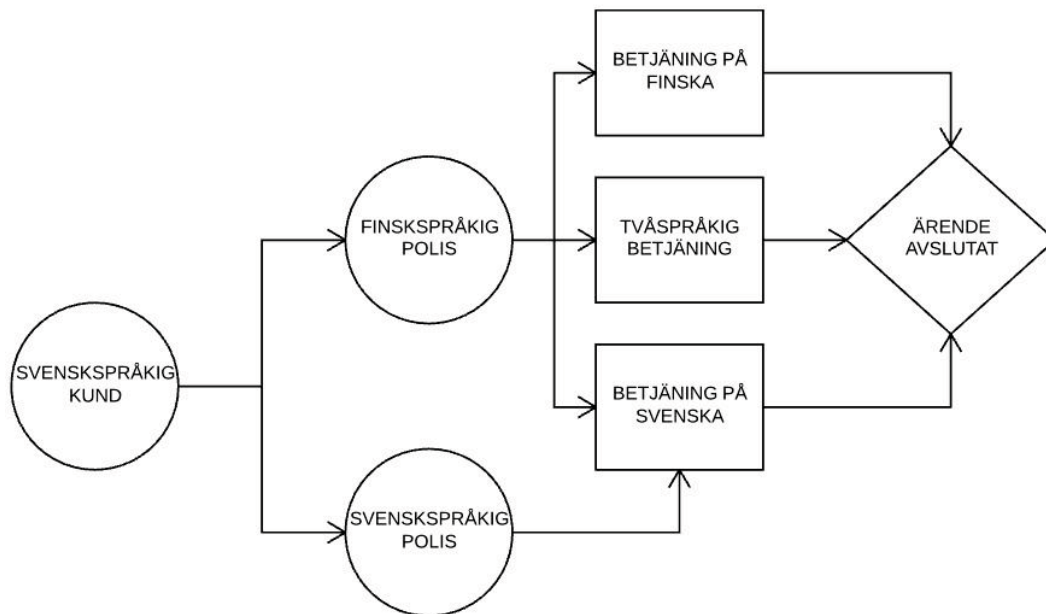
I figur 40 beskrivs betjäningen av en finskspråkig kund som en process. Den finskspråkiga kunden blir betjänad på sitt eget språk oavsett polisens språk. Processen är så ekonomisk (jfr Vik & Pilke 2017) som möjligt (jfr figur 1). Detta möjliggörs av de enskilda polisernas språkliga habitus och språkliga kapital (se avsnitt 4.1 och Bourdieu & Waquant 1995). Polisinformanternas kompetens i finska begränsar inte förverkligandet av språkliga rättigheter. Den variation som finns vid betjäning av en finskspråkig kund är liten och finskspråkiga kunder får betjäning på sitt språk (se avsnitt 6.1 och 6.3). Betjäningsprocessen är oftast enspråkigt finskspråkig och den förverkligar polisorganisationens tvåspråkighet genom parallellitet. Betjäningsprocessen av en svenskspråkig kund kan vara mycket mer mångfacetterad och det finns mer variation i processen (se figur 41).



Figur 40. Betjäning av en finskspråkig kund

Som framgår av figur 41 är betjäningsprocessen av en svenskspråkig kund, dvs. en kund som prefererar användning av svenska, inte nödvändigtvis lika optimal ur kundens och de kodifierade normernas synvinkel som betjäningsprocessen av en finskspråkig kund är. Om den svenskspråkiga kunden möts av en svenskspråkig polis får han betjäning på sitt eget språk. Kundbetjäningsprocessen är ekonomisk och förverkligar organisationens tvåspråkighet genom parallellitet. När den svenskspråkiga kunden möter en finskspråkig polis kan han bli betjänad på finska, på svenska eller tvåspråkigt, dvs. det finns flera möjliga alternativa processer (jfr Melin & Roine 2008). Endast den svenskspråkiga betjäningen kan sägas leda till att kundens språkliga krav har tillgodosetts. Den svenskspråkiga

processen förverkligar polisorganisationens tvåspråkighet genom den parallella tvåspråkiga kundbetjäningen, medan både den finsk- och den tvåspråkiga processen gör detsamma genom diagonal tvåspråkighet.



Figur 41. Betjäning av en svenskspråkig kund

Både det parallella och det diagonala sättet att förverkliga tvåspråkigheten vid polisorganisationen leder till att organisationen fungerar tvåspråkigt på organisationsnivå, även om praktikerna på mikronivå är enspråkiga. Som ett kollektiv förverkligar poliserna tvåspråkigheten diagonalt, medan de som individer förverkligar tvåspråkigheten oftast parallellt.

Undersökningens betydelse och praktisk tillämpning

De autonoma praktikerna och variationen vid polisens kundbetjäningprocess har synliggjort ett behov hos den tvåspråkiga polisorganisationen att möta och värdera den egna tvåspråkigheten. Polisinformanterna menar att tvåspråkighet kräver satsningar men de är oeniga om huruvida denna satsning lönar sig eller inte. Mina forskningsresultat erbjuder ett underlag för polisen att diskutera och fatta beslut om vart de vill styra organisationens tvåspråkighet.

De autonoma praktikerna beror oftast på otillräcklig språkkompetens, vilket har synliggjort ett behov av utveckling av polisinformanternas kompetens speciellt i svenska. Genom att utveckla polisernas språkkompetens (se vidare avsnitt 4.2) är det möjligt att utveckla polisernas språkliga yrkespraktiker och vidare polisens

tvåspråkiga verksamhet och kundbetjäningprocess. Min undersökning visar att en del av de finskspråkiga poliserna behöver svenska så sällan att det från deras perspektiv inte lönar sig att lära sig språket. Ur språklagstiftningens och kundernas synvinkel borde dock poliser med tillräcklig språkkompetens vara tillgängliga. Undersökningen visar således att enskilda polisers och polisorganisationens behov inte är likadana.

På basis av polisinformanternas språkliga yrkespraktiker och hur de förverkligar polisens kundbetjäning och den tvåspråkiga verksamheten är det möjligt att identifiera ett behov av utveckling av språkliga yrkespraktiker vid de tvåspråkiga polisinställningarna. Till exempel de fastställda och de sociala normerna som gäller språkutbildning står i konflikt med varandra eftersom polisinformanterna menar att polismyndigheten inte ordnar språkutbildning (jfr Justitieministeriet 2009c). Då det finns intresse för språkinläring bland informanterna kunde språkutbildning leda till mer etiska yrkespraktiker. Språkutbildningen behöver dock inte ske i form av traditionella språkkurser utan man kan utnyttja den språkkompetens som redan finns inom organisationen till exempel genom samarbetsinläring. (Jfr Folktinget 2015.) Enligt de kodifierade normerna ska myndigheterna kontrollera sökandes språkkompetens med hjälp av språkintyg, och genom anställningsintervjuer försäkra sig om att språkkompetensen faktiskt är tillräcklig. Mitt resultat visar att de fastställda och sociala normerna inte helt motsvarar varandra eftersom språkkompetensen hos majoriteten av informanterna inte har kontrollerats vid anställning. Polisen som myndighet verkar inte leva upp till de fastställda normer som gäller språkutbildning och kontroll av språkkompetens. Detta ger inte de anställda en bild av att språk, tvåspråkighet eller språkliga rättigheter är av vikt inom polisens verksamhet. Sambandet mellan människors agerande och de organisationella praktikerna är oftast tydligt och polisorganisationen borde inte kräva att de anställda förverkligar tvåspråkigheten om organisationen inte visar att tvåspråkighet är uppskattad och eftersträvt. Polisorganisationen kunde värdera behovet av språkutbildning och behovet av tydligare anvisningar när det gäller beaktande av språkkompetens vid anställning.

Om polisorganisationen inte är villig att satsa på polisens språkkompetens är en annan möjlighet att ordna verksamheten så att språkkompetens finns där den behövs. Av intervjuerna framgår att polisinställningarna redan i någon mån gör så, men denna organisationspraktik kunde utnyttjas i större omfattning, eftersom informanterna berättar om situationer där kunder betjänas lagstridigt. En möjlighet är att ännu mer effektivt bygga upp patruller på basis av språkkompetens (se också Statsrådet 2013: 67). Informanterna tvivlar dock på att denna praktik skulle fungera i större omfattning. De anger att det blir lite

pinsamt och även farligt om man sätter en svensk- och en finskspråkig polis, som inte förstår varandra, i en och samma patrull. Detta skulle enligt dem äventyra arbetssäkerheten eftersom man i en patrull alltid måste kunna förstå vad den andra säger. Mitt material visar dock att det finns endast enstaka svenskspråkiga poliser som inte förstår finska och således skulle patrullen ha i alla fall finskan som ett gemensamt arbetsspråk.

För att det ska vara möjligt att förnya praktiker och verksamhet behövs det kunskap både om lagstiftning och om yrkesetik. Arbetsgemenskapens konventionella normer påverkar de enskilda polisernas praktiker. De individuella normerna och gemensamma normer kan stödja poliserna i deras arbete. I en fungerande arbetsplatskultur har arbetstagarna även en gemensam förståelse när det gäller det rätta sättet att agera. (Polisförvaltning 2008: 24) Men kulturen kan också stödja de praktiker som är resultat av gamla traditioner och sätt att agera (Polisförvaltning 2008: 24) och det kan vara svårt att förnya dessa. Den gemensamma förståelsen, de konventionella normerna som polisinformanterna har, är att språkliga rättigheter förverkligas, att kunden får betjäning på sitt språk och att det är polisen som anpassar sig efter kundens språkval. Utgående från skillnader i informanternas sätt att tänka och agera är det möjligt att identifiera det faktum att de fastställda och konventionella normerna inte alltid förverkligas i kundbetjäningsprocessen. För att kunna utveckla enskilda polisers yrkespraktik och polisens tvåspråkiga verksamhet måste man även utveckla hur arbetsgemenskapens kultur förverkligas i det dagliga arbetet och i detta behövs stöd från polisens högsta ledning och den närmaste förmannen. Mina analyser visar att det inte räcker med att känna till de fastställda normerna utan poliserna måste förstå hur man tar hänsyn till dessa som instruktioner i det dagliga arbetet och vara villiga att agera i enlighet med denna förståelse (se även Inrikesministeriet 2000). Det är klart att det är av central betydelse att polisanställda arbetar professionellt och etiskt, men polisledningen måste vara tydlig i vad detta innebär i praktiken i fråga om språk, etik och förhållningssätt. I den tvåspråkiga polisorganisationen finns en mångfald av språkliga praktiker och verksamheten kunde ha nytta av förtydligade normer för den tvåspråkiga servicen på tjänstemannanivå. Varje enskild polis har ansvar för sin språkkompetens och för sina språkliga yrkespraktiker, men en fungerande verksamhet behöver stöd från flera olika håll, såsom från ledningen, polismenskapen och från utbildningssektorn (jfr Folktinget 2015, Polisförvaltning 2008: 5). Enligt Justitieministeriet (2015: 89) har inrikesministeriet och Polistyrelsen redan infört en utvecklings- och stödtjänst för de svenskspråkiga polistjänsterna vid huvudpolisstationen i Vasa.

Både finska och svenska bör ges en mening i en organisation på så sätt att språken används av de anställda och att de beaktas i arbetets innehåll (Dahl 2011: 20). Svenska arbetsuppgifter borde inte centraliseras till svenskspråkiga, utan alla borde i mån av förmåga sköta allt, så att behovet av svensk service blir tydligt. På grund av att de finskspråkiga informanterna inte kan svenska särskilt bra upplever de att tvåspråkighet är belastande. Att de finskspråkiga informanterna inte kan svenska orsakar att de svenskspråkiga måste sköta de finskspråkigas arbetsuppgifter, vilket ökar de svenskspråkigas arbetsbörda. Den otillräckliga språkkompetensen är inte en belastning endast för den enskilda polisen, utan också för kollegor och hela arbetsgemenskapen. Undersökningsmaterialet visar att vissa svenskspråkiga poliser kan vara tvungna att sköta arbetsuppgifter där svenska behövs men som inte hör till deras arbetsbeskrivning. Enskilda språkkunniga polismän borde inte belastas för mycket eller också borde det extra arbetet kompenseras. En omfördelning av språktillägget och språkkunskapsstillägget till dem som i verkligheten behöver det andra inhemska språket och andra språk i sitt arbete kunde gynna både enskilda poliser och även organisationen. Svenskspråkiga kunder kunde också lyfta fram sitt språk, så att behovet av svensk service blir synligare. På så sätt får svenskan mening i polisorganisationen.

Förslag till fortsatt forskning

De svar som jag har fått på mina forskningsfrågor har väckt nya intressanta frågor bland annat om kontroll av språkkompetens vid rekrytering, om tolkning och om språkval i kundkontaktsituationer. Undersökningsresultaten visar att det finns skillnader mellan polisinsrättningarna i hur stor roll språkkompetens spelar vid rekrytering. Informanterna har även lyft fram sin oro för tolkning. De menar att det har förekommit bland annat problem som gäller professionaliteten hos tolkar. Alla tolkar som används av polisen har inte fått tolkutbildning och det kan bli problem med deras tolketik och tolkvana. Polisinformanternas språkval i kundkontaktsituationer avslöjar mycket om hur informanterna förverkligar de språkliga rättigheter som medborgarna har.

Användningen av Q-metoden i min avhandling har varit en ny öppning inom den nordiska språkvetenskapen och har samtidigt erbjudit en ny synvinkel i min undersökning av finska och svenska vid polisen. Eftersom jag redan hade tillgång till informanternas webbenkät svar var det förhållandevis lätt att skapa Q-setet på basis av dem. På grund av detta har jag upplevt det som en god lösning att inleda med en enkätundersökning. Att inleda med en Q-metodologisk undersökning skulle ge möjligheter till fortsatt forskning. Man kan, efter Q-analysen, med hjälp av en enkät studera de mindre detaljerna, dvs. göra tvärtom mot det som jag

gjorde. Därtill får man även möjlighet att undersöka hur stor del av populationen som hör till de olika faktorerna som Q-analysen har avslöjat, vilket kan ses som en fördel. Enligt min mening kan det fungera bäst att inleda med en Q-studie om man redan har en förförståelse av det studerade fältet. Om det däremot inte finns tidigare undersökningar om ämnet kan man inleda med andra sätt att samla in data så att det är lättare att skapa ett fungerande Q-set. Fastän Q-metoden har använts främst i psykologi och i politik finns det inga orsaker till att den inte skulle kunna användas inom språkvetenskapen, speciellt när tolkning och beskrivning av resultatet sker kvalitativt, även om analystekniken i sig är statistisk och matematisk till sin natur.

Temat i min avhandling kunde följas upp med en studie om polisens samarbetsparter och om ansvarsfrågor. Polismyndigheten samarbetar med flera andra aktörer av vilka också krävs språkkompetens. Man kunde undersöka vilka språkliga yrkespraktiker polisens intressegrupper, som räddningsväsendet, gränsbevakning och nödcentraler, har och hur det språkliga samarbetet myndigheter emellan sköts. Undersökningen kunde vidare ha nytta av en studie av ansvarsfrågor. En undersökning av på vilket sätt olika sektorer förverkligar polisorganisationens tvåspråkighet kunde bidra till en förståelse av den tvåspråkiga verkligheten. Av vikt skulle också vara att undersöka hur organisationen och förmännen kan i det praktiska polisarbetet stödja förverkligandet av tvåspråkigheten.

Det redan existerande materialet ger möjligheter till fortsatt forskning. Samtidigt som jag samlade in material från de tvåspråkiga polisinsättningarna fick jag tillgång till de svar som poliser som arbetade vid den sedan år 2014 nedlagda riksomfattande rörliga polisen gav om sina språkliga yrkespraktiker. Denna del av materialet har inte utnyttjats i min avhandling. På grund av min materialinsamlingsmetod har jag fått analysera det som mina polisinformanter har berättat för mig om sina språkliga yrkespraktiker. Fältstudier i form av observationer skulle ge en ny infallsvinkel åt forskningsområdet och skulle förmodligen också öppna upp de processer som förekommer i polisarbetet. Min avhandling ger en utgångspunkt för undersökning av mer specifika aspekter på polisernas språkliga yrkespraktiker. Det skulle vara speciellt intressant att genom observationer studera polisens språkval i kundkontaktsituationer. En annan metodologisk synvinkel skulle möjliggöra att jag kunde studera det som tas för givet i polisens verksamhet och som således möjligtvis inte kommer till synes i min avhandling. Även om avhandlingens syfte inte har varit att jämföra polisinsättningarna sinsemellan framkommer det av informanternas kommentarer att skillnaderna polisinsättningarna emellan inte är lika stora som skillnaderna mellan de olika polisstationerna. Det skulle vara av intresse att jämföra

de tvåspråkiga polisinställningarna sinsemellan men även att utreda hurdana skillnader det finns på lokal nivå mellan polisstationerna. En jämförelse mellan polisinställningar är möjlig att genomföra med det redan existerande forskningsmaterialet som jag har samlat in för denna avhandling. Ett möjligt sätt att fortsätta studera språkanvändningen vid polisen är att göra jämförelser mellan tvåspråkiga samhällen där polisen har skyldighet att agera på två språk. En möjlighet är till exempel jämförelser mellan den finska och den kanadensiska polisen. Detta skulle kräva en ny materialinsamling.

I min avhandling har jag koncentrerat mig främst på de inhemska språken. På grund av begränsat utrymme och ett behov att prioritera har andra språk inte fått mycket uppmärksamhet, även om användningen av dem har kommit fram i polisernas svar. De praktiker som gäller andra språk än finska och svenska kunde undersökas eftersom det är tydligt att också andra språk än de inhemska är synliga i polisens verksamhet. Flerspråkigheten som polisen möter och är en del av kommer sannolikt inte att minska i framtiden. Detta kan skapa nya praktiker som gäller t.ex. språkval och språkliga rättigheter. Även ökad internationalisering kan sätta sin prägel på polisens språkliga verksamhet. Polisens nya arbetsuppgifter, speciellt i sociala medier, skapar nya språkliga yrkespraktiker som inte har behandlats i min avhandling. Den ökande växelverkan i den virtuella världen kräver att polisen måste anpassa sig snabbt efter den nya verksamhetsomgivningen. Man kunde undersöka hur flerspråkigheten kommer till uttryck i polisens verksamhet, hur ökad internationalisering påverkar polisen, hur det internationella samarbetet sköts språkligt samt vad polisens närvaro i sociala medier kräver språkligt av polisen.

I Finland är antalet poliser per invånare mindre än i något annat land i Europa (Suomen poliisijärjestöjen liitto 2017). Trots detta är förtroendet för poliser högre i Finland än i de andra europeiska länderna (Eurostat 2017). Antalet poliser i Finland har minskat och beräknas fortsättningsvis minska i framtiden (Suomen poliisijärjestöjen liitto 2017). Det minskande antalet polispatruller leder enligt Inrikesministeriet (2016: 21) till att polisen är tvungen att skjuta upp brådskande alarmuppgifter eller att helt låta bli att sköta dem. Enligt Inrikesministeriet (2016: 14–15) har minskningen av synligt polisarbete redan minskat känslan av trygghet bland medborgarna. Polisens beredskapstider har försämrats och det finns stora regionala skillnader i patrullers responstid. Också utredningstiden för brott har blivit längre. Inrikesministeriet (2016: 22) bedömer att polisernas arbetssäkerhet kommer att bli sämre på grund av ett minskat antal patruller. Tillgången på stödpatruller försämras vilket orsakar farliga situationer både för poliser och för målpersoner. Denna framtidsutsikt kommer också att påverka tillgången på poliser med tillräcklig språkkompetens och hur polisens

språkliga yrkespraktiker utvecklas. Temat i min avhandling kunde följas upp med en undersökning av om det minskande antalet polispatruller och behovet av prioritering leder till att poliser inte kan ta hänsyn till kundernas språkliga rättigheter. Man kunde också jämföra olika tvåspråkiga samhällen och se om det i dem finns ett samband mellan förtroendet för poliser och deras språkliga yrkespraktiker – sätt att tänka och sätt att göra.

Litteratur

Aalto, Pami (2003). Q-metodologia politiikan tutkimuksessa: Esimerkkinä EU:n pohjoisen ulottuvuuden asiantuntijakeskustelu. *Politiikka* 45: 2, 117–132.

Abrahamsson, Tua & Pirkko Bergman (2005). Ett andraspråk i utveckling. I: Tua Abrahamsson & Pirkko Bergman (red.). *Tankarna springer före – att bedöma ett andraspråk i utveckling*. Stockholm: Liber. 11–42.

Alfaraz, Gabriela G. (2009). Language Alternation and Choice in a Formal Register: Spanish and English in Bilingual Catholic Services. *International Journal of Bilingualism* 13: 4, 419–445.

Almström Persson, Gunilla (2009). *Perspektiv i polisprotokoll*. Doktorsavhandling. Stockholm: Stockholms universitet.

Andersson, Helena (2010). *Interkulturell kommunikation på ett svenskt sjukhus. Fallstudier av andraspråkstalare i arbetslivet* [online]. Uppsala: Uppsala universitet. [Citerat 20.3.2017]. Tillgänglig: <https://uu.divaportal.org/smash/get/diva2:346153/FULLTEXT01.pdf>.

Angouri, Jo (2014). Multilingualism in the workplace: Language practices in multilingual contexts. *Multilingua* 2014, 33: 1–2, 1–9.

Anttila, Katja (2013). *Egenutvärdering av språkkunskaper i svenska med hjälp av den europeiska referensramen och dialang-testet*. Avhandling pro gradu i svenska. Jyväskylä: Jyväskylä universitet.

Appelgren, Staffan (1998). *Praktik & kultur. Kulturteoretisk uppsats om Bourdieu och antropologi*. Göteborg: Göteborgs universitet.

Arbets- och näringsministeriet (2013). *Konstaapeli* [online]. Arbets- och näringsbyrån. [Citerat 26.3.2013]. Tillgänglig: http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/608_ammatti.

Ask, Sofia & Gunilla Byrman (2009). Polisstudenters avrapportering. Perspektiv och verbval i förhör [online]. *HumaNetten* 24, 2–12. [Citerat 18.5.2016]. Tillgänglig: [https://journals.lnu.se/index.php/hn/article/view File/255/241](https://journals.lnu.se/index.php/hn/article/view/File/255/241).

Ask, Sofia & Gunilla Byrman (2010). ”Så slog han Anna med ett okänt antal knytnävslag i ansiktet. Reliefanalys av polisstudenters och polisers skrivande”. I: Jon Smidt, Ingvild Folkvord & Arne Johannes Aasen (red.). *Rammer for skrivning: Om skriveutvikling i skole og yrkesliv*. Trondheim: Tapir akademiska forlag.

Bachman, Lyle & Adrian Palmer (1989). The construct validation of self-ratings of communicative language ability. *Language Testing* 6: 1, 14–29.

Bachman, Lyle & Adrian Palmer (1996). *Language Testing in Practice: Designing and Developing Useful Language Tests*. Oxford: Oxford University Press.

Baker, Colin (2006). *Foundations of Bilingual Education and Bilingualism*. Fjärde upplagan. Clevedon m.fl.: Multilingual Matters.

Barnes, Barry (2001). Practice as collective action. I: Theodore Schatzki m.fl. (red.). *The Practice Turn in Contemporary Theory*. London: Routledge. 24–37.

Berglund, Raija (2008). *Ett barns interaktion på två språk. En studie i språkval och kodväxling*. Doktorsavhandling. Vasa: Vasa universitet.

BiLingCo (2015). *Forskningsprogram* [online]. Uppdaterat 2.6.2015. [Citerat 3.9.2015]. Tillgänglig: <http://www.uva.fi/sv/research/groups/management/bilingo/programme/>.

Bird, Cindy M. (2005). How I Stopped Dreading and Learned to Love Transcription. *Qualitative Inquiry* 11: 2, 226–248.

Blanche, Patrick & Barbara J. Merino (1989). Self-assessment of foreign language skills: Implications for teachers and researchers. *Language Learning* 39, 313–340.

Block, Jack (1961). *The Q-sort method in personality assessment and psychiatric research* [online]. Springfield: Charles C. Thomas [Citerat 8.10.2014]. Tillgänglig: http://qmethod.org/articles/jack_block.pdf.

Blom, Jan-Petter & John J. Gumperz (1972). Social Meaning in Linguistic Structure: Code-Switching in Norway. I: John J. Gumperz & Dell Hymes (red.). *Directions in sociolinguistics*. New York: Holt, Rinehart & Winston. 407–434.

Bonnier (1987). *Bonniers engelsk-svenska ordbok. English-Swedish dictionary*. 1. upplagan. Stockholm: Bonnier.

Boud, David (1995). *Enhancing learning through self-assessment*. London: Kogan Page.

Bourdieu, Pierre (1977). *Outline of a Theory of Practice*. Cambridge: Cambridge University Press.

Bourdieu, Pierre (1987). *Sosiologian kysymyksiä*. (Questions de sociologie. översatt av J.P.Roos.) Tammerfors: Osuuskunta Vastapaino.

Bourdieu, Pierre (1990). *The Logic of Practice*. Stanford: Stanford University Press.

Bourdieu, Pierre & Loïc J. D. Wacquant (1992). *An Invitation to Reflexive Sociology*. Cambridge: Polity Press.

Bourdieu, Pierre & Loïc J. D. Wacquant (1995). *Refleksiiviseen sosiologiaan: Tutkimus, käytäntö ja yhteiskunta*. (Invitation to reflexive sociology, översatt av Ari Antikainen m.fl.) Joensuu: Joensuu University Press.

- Braswell, Michael C., Belinda R. McCarhthy & Bernard J. McCarthy (2002). *Justice, Crime and Ethics*. Cincinnati: Anderson Publishing Co.
- Broadly, Donald (1991). *Sociologi och epistemologi: om Pierre Bourdieus författarskap och den historiska epistemologin*. Stockholm: HLS.
- Broadly, Donald (1998). *Kapitalbegreppet som utbildningssociologiskt verktyg*. Uppsala: Uppsala universitet.
- Brouwer, Marten (1999). Q is accounting for tastes. *Journal of Advertising Research* 1999, 39: 2, 35–39.
- Brown, Crystal Lea (2013). *What works? Principals' perceptions of professional development*. Doktorsavhandling. North Carolina: North Carolina State University.
- Brown, Steven R. (1978). The importance of factors in Q methodology: Statistical and theoretical considerations. *Operant Subjectivity* 1, 117–124.
- Brown, Steven R. (1980). *Political subjectivity: Applications of Q methodology in political science*. New Haven: Yale University Press.
- Brown, Steven R. (1991/1992). *A Q Methodological tutorial* [online]. [Citerat 7.10.2014]. Tillgänglig: <http://facstaff.uww.edu/cottlec/QArchive/Primer1.html>.
- Brown, Steven R. (1997). The history and principles of Q methodology in psychology and the social sciences. *A Quest for a Science of Subjectivity: The Lifework of William Stephenson*. England: University of Durham.
- Brunstad, Endre (2000). Språknormer som forskningsobjekt. Refleksjonar kring språknormomgrepet og språknormforskninga [online]. I: Randi Benedikte Brodersen & Torodd Kinn (red.). *Språkvitskap og vitskapsteori. Ti nye vitskapsteoretiske innlegg*. Ariadne forlag: Oslo. [Citerat 27.2.2017]. Tillgänglig: <http://hdl.handle.net/1956/5100>.
- Canale, Michael & Merrill Swain (1980). Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics* 1, 1–47.
- Carlhed, Carina (2011). Fält, habitus och kapital som kompletterande redskap i professionsforskning. *Socialvetenskaplig tidskrift* 4: 2011, 283–300.
- Chomsky, Noam (1965). *Aspects of the Theory of Syntax*. Cambridge, Massachusetts: The M.I.T. Press.
- Collins, Linda (2009). *Participants perceptions of the instructional design of an online professional development module for teaching English language learners: A Q Methodology study*. Ohio: University of Akron.
- Cooker, Lucy (2012). *Formative (self-)assessment as autonomous language learning* [online]. Nottingham: University of Nottingham. [Citerat 11.5.2017]. Tillgänglig: <http://eprints.nottingham.ac.uk/13665/1/574615.pdf>.

Dahl, Emma (2011). *Tvåspråkighet i statens regionförvaltning. En rapport om språkligt beteende i fyra myndighetscentraler*. Vasa: Vasa universitet.

Damio, Siti Maftuhah (2013). *Seeking Malay trainee English teachers' perceptions of autonomy in language learning using Q methodology*. Nottingham: University of Nottingham.

Dreyfus, Hubert & Stuart Dreyfus (2000). Mästarlära och experters lärande. I: Klaus Nielsen & Steinar Kvale (red.). *Mästarlära. Lärande som social praxis*. Lund: Studentlitteratur. 67–87.

Dufholm, Kristina (1998). *Finlands tvåspråkighet: lag och övervakning*. Helsingfors: Svenska Finlands folkting.

Dörnyei, Zoltán & Mary Lee Scott (1997). Communication Strategies in a Second Language: Definitions and Taxonomies. *Language Learning* 47:1, 173–210.

Eckert, Penelope & Sally McConnell-Ginet (1992). Think Practically and Look Locally: Language and Gender as Community-Based Practice. *Annual Review of Anthropology* 21, 461–490.

Eckert, Penelope & Sally McConnell-Ginet (1999). New generalizations and explanations in language and gender research. *Language in Society*, 185–201.

Eckert, Penelope & Sally McConnell-Ginet (2003). *Language and Gender*. Cambridge: Cambridge University Press.

ECRML (2012). *Expertkommitténs rapport framlagd inför Europarådets ministerkommitté i enlighet med artikel 16 i stadgan. Fjärde rapporten. Finland*. Strasbourg: Council of Europe.

Edlund, Ann-Catrine (2012). Två vågor av vardagligt skriftbruk 1800–2000. I: Ann-Catrine Edlund (red.). *Att läsa och att skriva. Två vågor av vardagligt skriftbruk i Norden 1800–2000*. Nordliga studier 3, Vardagligt skriftbruk 1. Umeå: Umeå universitet & Kungliga Skytteanska Samfundet. 9–18.

Einarsson, Jan (2009). *Språksociologi*. Lund: Studentlitteratur.

Ekman, Gunnar (1999). *Från text till batong. Om poliser, busar och svennar*. Akademisk avhandling. Stockholm: Handelshögskolan i Stockholm.

Elsinen, Raija & Taina Juurakko-Paavola (2006). *Korkeakouluopiskelijoiden ruotsin kielen taidon arviointi*. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.

Engeström, Yrjö (1987). *Learning by expanding: an activity-theoretical approach to developmental research*. Helsinki: Orienta-konsultit.

Engeström, Yrjö (1999). *Learning by Expanding: Ten Years After* [online]. [Citerat 20.3.2017]. Tillgänglig: <http://lhc.ucsd.edu/MCA/Paper/Engestrom/expanding/intro.htm>.

Engeström, Yrjö (2000). Activity theory as a framework for analyzing and redesigning work. *Ergonomics* 43:7, 960–974.

- Engeström, Yrjö (2001). Expansive Learning at Work: Toward an Activity Theoretical Reconceptualization. *Journal of Education and Work* 14:1, 133–156.
- Engström, Lizbeth (2012). *Kliniken flyttar hem. Sjuksköterskans institutionella praktik inom specialiserad palliativ hemsjukvård*. Doktorsavhandling. Acta Universitatis Upsaliensis. Uppsala: Uppsala universitet.
- Engström, Susanne (2011). *Att värdsamt värdesätta eller tryggt trotsa. Gymnasiefysiken, undervisningstraditioner och fysiklärares olika strategier för energiundervisning*. Doktorsavhandling. Västerås: Mälardalens högskola.
- Eriksson Gustavsson, Anna-Lena (2005). *Jag fixar det oftast. Hur industriarbetare hanterar läs- och skrivkrav i arbetet*. Lund: Studentlitteratur.
- Ervin-Tripp, Susan (1964). An Analysis of the Interaction of Language, Topic, and Listener. *American Anthropologist* 60:6:2, 86–101.
- Ervin-Tripp, Susan (1968). An analysis of the interaction of language topic, and listener. I: Joshua Fishman (red.). *Readings in the Sociology of Language* 1, 92–211. The Hague: Mouton de Gruyter.
- Eteläpelto, Anneli (1992). Tulevaisuuden asiantuntijuuden kehittämiseen. I: J. Ekola (red.). *Johdatusta ammattikorkeakoulupedagogiikkaan*. Juva: WSOY. 19–43.
- Eurostat (2017). *Average rating of trust by domain, sex, age and educational attainment level* [online]. Uppdaterat 7.2.2017. [Citerat 17.5.2017]. Tillgänglig: [http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do? dataset=ilc_pwo3&lang=en](http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=ilc_pwo3&lang=en).
- Færch, Claus, Kirsten Haastrup & Robert Phillipson (1984). *Learner language and language learning*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Falk, Maria Lim (2008). *Svenska i engelskspråkig skolmiljö. Ämnesrelaterat språkbruk i två gymnasieklasser*. Doktorsavhandling. Stockholm: Stockholms universitet.
- Feldman, Martha & Wanda Orlikowski (2011). Theorizing Practice and Practicing Theory. *Organization Science* 22: 5, 1240–1053.
- Finlands grundlag 11.6.1999/731.
- FLASH Q [Online]. Hackert & Braehler. Uppdaterat 7.9.2006. [Citerat 10.2.2015]. Tillgänglig: <http://www.hackert.biz/flashq/home/>.
- Fliess, Sabine & Michael Kleinaltenkamp (2004). Blueprinting the service company. Managing service processes efficiently. *Journal of Business Research* 57: 2004, 392–404.
- Folktinget (2015). *Skrivelse till Inrikesministeriets kanslichef Päivi Nerg* [online]. Publicerat 13.05.2015. [Citerat 2.2.2016]. Tillgänglig: <http://www.folktinget.fi/sv/press/utlatanden/article-54795-43626-skrivelse-till-inrikesministeriets-kanslichef-paivi-nerg>.

Forskningsetiska delegationen (2009). *Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi* [online]. [Citerat 26.9.2017]. Tillgänglig: <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>

Forskningsetiska delegationen (2012). *God vetenskaplig praxis och handläggning av misstankar om avvikelser från den i Finland* [online]. [Citerat 26.9.2017]. Tillgänglig: http://www.uva.fi/fi/research/researcher/graduate_school/hyva_tieteellinen_kaytanta_ohje.pdf

Fristedt, Sofi & Anders Wretstrand (2010). Äldre mäns och kvinnors perspektiv på mobilitet och delaktighet. I: Arlena Arstad Thorsen & Eleanor Allgood (red.). *Q metodologi. En velegnet måte å utforske subjektivitet*. Trondheim: Tapir akademisk forlag. 123–140.

Forsman, Ludvig (2014). Svensk etnicitet utan svenskt språk i Gammalsvenskby. I: Riitta Kosunen, Kirsi Lepistö & Paula Rossi (red.). *Svenskan i Finland 14*. 47–60.

Förundersökningslag 22.7.2011/805.

Förvaltningslag 6.6.2003/434.

Gafaranga, Joseph (2000). Medium repair vs. other-language repair: telling the medium of a bilingual conversation. *International journal of bilingualism* 4:3, 327–350.

Gestrelus, Kurt (1995). Kompetensutveckling i en förändrad arbetsmarknad. I: Göte Rudvall (red.). *Bildning, Kunskap, Demokrati*. Lund: Studentlitteratur.

Goodman, Debbie (2008). *Enforcing Ethics: A Scenario-Based Workbook for Police and Corrections Recruits and Officers*. USA: Prenhall.

Granér, Rolf (2004). *Patrullerande polisens yrkeskultur*. Doktorsavhandling. Lund Dissertations in Social Work 18. Lund: Lunds universitet.

Grin, François (2003). *Language Policy Evaluation and the European Charter for Regional or Minority Languages*. Hampshire & New York: Palgrave.

Grosjean, François (1982). *Life with two languages. An introduction to Bilingualism*. Cambridge: Harvard University Press.

Grosjean, François (2010). *Bilingual: life and reality*. Cambridge mfl.: Harvard University Press.

Grundlagsutskottet (2010). *Grundlagsutskottets betänkande 1/2010 rd. Berättelse om regeringens åtgärder under år 2008* [online]. [Citerat 2.6.2014]. Tillgänglig: <https://www.eduskunta.fi/pdf/GrUB+1/2010>.

Gumperz, John J. (1982). *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.

Gunnarsson, Britt-Louise (1992). *Skrivande i yrkeslivet*. Lund: Studentlitteratur.

- Gunnarsson, Britt-Louise (2009). *Professional discourse*. London: Continuum.
- Gwinner, Kevin, Dwayne Gremler & Mary Jo Bitner (1998). Relational Benefits in Services Industries: The Customer's Perspective. *Journal of the Academy of Marketing Science* 26:2, 101–114.
- Habermas, Jürgen (2010). *Social Theory* [online]. Universiteit Gent. Uppdaterat 28.07.2010. [Citerat: 18.5.2016]. Tillgänglig: <http://www.english.ugent.be/da/socialtheory#habitus>.
- Hakola, Outi (2011). *Bedömningen av muntliga språkfärdigheter: En jämförelse mellan utomstående bedömares bedömningar och självbedömningar av två studentgrupper i svenska*. Helsingfors: Helsingfors universitet.
- Halkier, Bente & Iben Jensen (2008). Det sociale som performativitet – et praksisteoretisk perspektiv på analyse og metode. *Dansk sociologi* 3:19, 49–68.
- Haraholma, Kristiina (2011). *Poliisin hallintorakennemuutos. Arviointitutkimus muutoksista ja sen vaikutuksista*. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 97. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu.
- Haugen, Einar (1956/1974). *Bilingualism in the Americas: A Bibliography and Research Guide*. Alabama: University of Alabama Press.
- Heder, Mats (2009). Vad är en bra polis? I: Jonna Bornemark & Fredrik Svenaeus (red.). *Vad är praktisk kunskap?* Södertörn: Södertörns högskola. 264–289.
- Heittola, Sanna (2011). En fallstudie i polisens användning av svenska i en finskspråkig och en tvåspråkig stad. Opublicerad kandidatavhandling i nordiska språk. Vasa: Vasa universitet.
- Heittola, Sanna (2012). *Det andra inhemska språket inom polisens verksamhet. Användning, attityder och självbedömd färdighet*. Avhandling pro gradu. Vasa: Vasa universitet.
- Heittola, Sanna (2013). Det andra inhemska språket inom polisens verksamhet – språkliga färdigheter. I: Maria Eronen & Marinella Rodi-Risberg (red.). *Perspektivet som utmaning*. VAKKI-symposium XXXIII 7.–8.2.2013. Vasa. VAKKI Publications 2, 83–91.
- Heittola, Sanna (2015a). Svenskan i samhället: Polisperspektiv på tvåspråkighet och det andra inhemska språket. I: Mona Forsskåhl m.fl. (red.). *Svenskan i Finland* 15, 48–68. Tammerfors: Tampere University Press.
- Heittola, Sanna (2015b). ”Ei kaikilla maailman kielillä voi olla palvelua” – Lagstiftningen som grund för språklig service vid polisen. I: Daniel Rellstab & Nestori Siponkoski (red.). *Gränsernas dynamik*. VAKKI-symposium XXXV 12.–13.2.2015. Vasa: Vakki Publications 4, 96–105.
- Heittola, Sanna & Jari-Pekka Välimaa (2015). Havaintoja tulkkausikäytänteistä: kaksikieliset paikallispoliisiorganisaatiot ja kaksikielinen terveydenhuollon palveluorganisaatio. *Virittäjä* 3/2015, 403–412.

Hillier, Jean & Rooksby, Emma (2008). *HABITUS: A Sense of Place*. Second edition. England: Ashgate Publishing Limited.

Hintikka, Tiia (2003). *Andra inhemska språket inom polisyrket. En attitydundersökning om polisaspiranternas och äldre konstupplägningshållning till svenska språket i Finland*. Avhandling pro gradu i nordiska språk. Helsingfors: Helsingfors universitet.

Holgersson, Stefan & Johannes Knutsson (2012). *Vad gör egentligen polisen?* Linköping: Linköpings universitet.

Hyltenstam, Kenneth & Christopher Stroud (1991). *Språkbyte och språkbevarande. Om samiskan och andra minoritetsspråk*. Lund: Studentlitteratur.

Hymes, Dell H. (1972). On communicative competence. I: J.B. Pride & Janet Holmes (red.). *Sociolinguistics. Selected Readings*. Harmondsworth: Penguin. 269–293.

Härmälä, Marita (2008). *Riittääkö Ett ögonblick näytöksi merkonomilta edellytetystä kielitaidosta? Kielitaidon arviointi aikuisten näyttötutkinnoissa*. Doktorsavhandling. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Inrikesministeriet (2000). *Ammattietiikka on poliisille hyödyllinen työkalu* [online]. Publicerat 2.11.2000. [Citerat 30.8.2016]. Tillgänglig: http://www.intermin.fi/fi/ajankohtaista/uutiset/uutisarkisto/1/0/ammattietiikka_on_poliisille_hyodyllinen_tyokalu_25856.

Inrikesministeriet (2001). *Paikallispoliisin ulkoinen tiedottaminen. Kehittämishankkeen loppuraportti*. Poliisiosaston julkaisu 16/2001. Helsinki: Sisäasiainministeriö.

Inrikesministeriet (2007). *Projektet för utveckling av polisens förvaltningsstruktur PORA-projektet* [online]. Polisens interna publikation SMO86:00/2007 [Citerat 2.6.2014]. Tillgänglig: [http://www.poliisi.fi/intermin/images/nsf/files/5f90ff11a41da8aec225747b003343d4/\\$file/porahankverkkoru.pdf](http://www.poliisi.fi/intermin/images/nsf/files/5f90ff11a41da8aec225747b003343d4/$file/porahankverkkoru.pdf)

Inrikesministeriet (2013a). *Omstruktureringen av polisförvaltningen (Pora III) – kompletterande riktlinjer. Projektarbetsgruppens förslag* [online]. Inrikesministeriets publikation 6/2013. [Citerat 2.6.2014]. Tillgänglig: http://www.intermin.fi/download/39962_062013.pdf?4d3be2631c05d188

Inrikesministeriet (2013b). *Den interna laglighetsövervakningen av polisen* [online]. SMO63:00/2011 [Citerat 10.3.2017]. Tillgänglig: <http://julkaisut.valtio-neuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79027/Den%20interna%20laglighets%C3%B6vervakningen%20av%20polisen.pdf>.

Inrikesministeriet (2014a). *Projekt för omstrukturering av polisförvaltningen (Pora III)* [online]. [Citerat 2.6.2014]. Tillgänglig: http://www.intermin.fi/sv/utveckling/omstrukturering_av_polisforvaltningen.

Inrikesministeriet (2014b). *Perustuslain 47 §:n 2 momentin mukainen selvitys Eduskunnalle poliisin hallintorakenneuudistuksesta (Pora III)* [online]. SMO22:00/2012. [Citerat 10.3.2017]. Tillgänglig: http://intermin.fi/documents/1410869/4113506/57375_pora_iii_selvitys_eduskunnalle_19122014.pdf/5d80450c-686c-4f56-a320-bbda419f9594.

Inrikesministeriet (2016). *Valtioneuvoston selonteko sisäisestä turvallisuudesta*. Sisäministeriön julkaisu 8/2016. Sisäministeriö.

Inrikesministeriet (2017). *Tulostavoiteasiakirja 2017* [online]. SMDno-2016-1053. [Citerat 23.3.2017]. Tillgänglig: http://www.poliisi.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/intermin/embeds/poliisiwwwstructure/55961_Tulossopimus_2017_Poliisihallitus.pdf?64ac60ad586cd488.

Inrikesministeriets polisavdelning (2003). *Poliisin sisäinen viestintä* [online]. Sisäasiainministeriö, poliisiosaston julkaisusarja 16/2003. [Citerat 11.12.2013]. Tillgänglig: [http://www.poliisi.fi/intermin/biblio.nsf/5A0130C9101A6BEFC2256E010044116E/\\$file/16-2003.pdf](http://www.poliisi.fi/intermin/biblio.nsf/5A0130C9101A6BEFC2256E010044116E/$file/16-2003.pdf).

Jansson, Gunilla (2011). *Att sätta ord på vårdarbetarens yrkeskompetens. Metodutveckling med forskarstöd*. Stockholm: Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum.

Jarzabkowski, Paula (2004). Strategy as Practice: Recursiveness, Adaption, and Practices-in-Use. *Organization Studies* 25: 4, 529–560.

Johansson, Britt (1988). *Från allmänmänsklig kompetens till omvårdnads-kompetens*. Stockholm: HLS Förlag.

Johansson, Britt (1996). *Från allmänmänsklig kompetens till omvårdnads-kompetens*. Rapport nr 1996: 1. Göteborg: Göteborgs Universitet.

Johansson, Marjut, Pirkko Nuolijärvi & Riitta Pyykkö (2011). *Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt*. Helsinki: Suomen Kirjallisuuden Seura.

Johansson, Roine (1997). *Organisationer emellan – Om förhandlingar, makt och handlingsutrymme*. Lund: Studentlitteratur.

Justitieministeriet (2009a). *Myndigheternas skyldigheter* [online]. Uppdaterat: 27.8.2009. [Citerat 12.3.2014]. Tillgänglig: <http://oikeusministerio.fi/sv/index/julkaisut/Broschyter/kielilaki/viranomaisenvollisuusdet.html>.

Justitieministeriet (2009b). *Valtioneuvoston kertomus kielilainsäädännön soveltamisesta 2009* [online]. [Citerat 20.3.2014]. Tillgänglig: http://oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1236880953561/Files/KielikertomusFIN_netti240309.pdf.

Justitieministeriet (2009c). *Tjänstemännens språkkunskaper* [online]. [Citerat 9.4.2014]. Tillgänglig: <http://www.oikeusministerio.fi/sv/index/julkaisut/Broschyter/kielilaki/virkamiestenkielitaito.html>.

Justitieministeriet (2012). *Språkbarometern 2012* [online]. [Citerat 28.2.2013]. Tillgänglig: <http://www.kommunerna.net/sv/>.

Justitieministeriet (2014). *Kommuner* [online]. Uppdaterat: 28.8.2014. [Citerat 1.2.2016]. Tillgänglig: <http://www.oikeusministerio.fi/sv/index/kansalliskieli-strategia/kunnat.html>.

Justitieministeriet (2015). *Nationalspråksstrategins mellanrapport. Uppföljningen av nationalspråksstrategin samt förverkligandet av regeringens åtgärder 2011 – 2015* [online]. Utredningar och anvisningar 34/2015. [Citerat 10.3.2017]. Tillgänglig: http://oikeusministerio.fi/sv/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1431429999340/Files/OMSO_34_2015_Kansalliskielistrategia_132_s.pdf.

Justitieministeriet (2016a). *Språkbarometern 2004–2016. Forskningsrapport* [online]. [Citerat 23.2.2017]. Justitieministeriets publikation 52/2016. Tillgänglig: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-543-0>.

Justitieministeriet (2016b). *Språkliga rättigheter* [online]. Publicerat: 7.1.2016. [Citerat 1.2.2016]. Tillgänglig: <http://www.oikeusministerio.fi/sv/index/grundlaggandebestammelser/perusoikeudetjademokratia/kielilaki.html>.

Justitieombudsman (2012a). *Språkliga rättigheter förverkligades inte vid trafikövervakningen* [online]. Riksdagens justitieombudsmans avgörande dnr 2667/4/10; dnr 463/4/10 [Citerat 1.12.2013]. Tillgänglig: [http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw.cgi/trip/?\\${APPL}=ereopaa&\\${BASE}=ereopaa&\\${THWIDS}=0.30/1490278650_4503&\\${TRIPPIFE}=PDF.pdf](http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw.cgi/trip/?${APPL}=ereopaa&${BASE}=ereopaa&${THWIDS}=0.30/1490278650_4503&${TRIPPIFE}=PDF.pdf).

Justitieombudsmans berättelse (2012b). *Riksdagens justitieombudsmans berättelse år 2011* [online]. [Citerat 10.3.2017]. Tillgänglig: <http://www.oikeusiamies.fi/dman/Document.phx?documentId=nv16012114829229&cmd=download>.

Justitieombudsmans berättelse (2013). *Riksdagens justitieombudsmans berättelse år 2012* [online]. B 4/2013 rd [Citerat 6.6.2014]. Tillgänglig: <http://www.oikeusiamies.fi/dman/Document.phx?documentId=sd15113094045484&cmd=download>.

Justitieombudsmans berättelse (2014). *Riksdagens justitieombudsmans berättelse år 2013* [online]. [Citerat 10.3.2017]. Tillgänglig: <http://www.oikeusiamies.fi/dman/Document.phx?documentId=rx16114123912781&cmd=download>.

Jäppinen, Tuula (2010). Suomi (S2) korkeakoulutettujen työssä – Millainen kielitaito riittää? [online]. I: Mikael Garant & Mirja Kinnunen (red.). *AFinLa-e Soveltavan kielitieteen tutkimuksia* 2010:2, 4–16. [Citerat 17.6.2014]. Tillgänglig: <http://www.ojs.tsv.fi/index.php/afinla/article/download/3872/3654>.

Jönsson, Linda (1988). *Polisförhöret som kommunikationssituation*. Linköping: Universitetet i Linköping.

Kamal, Sristi, Marcin Kocór & Małgorzata Grodzińska-Jurczak (2014). Quantifying Human Subjectivity Using Q Method: When Quality Meets Quantity. *Qualitative Sociology Review* X:3, 60–79.

Kankaanranta, Anne & Leena Louhiala-Salminen (2013). "What language does global business speak?" – The concept and development of BELF [online]. *Ibérica* 26, 17–34. [Citerat 1.3.2017]. Tillgänglig: http://www.aelfe.org/documents/01_26_Kankaanranta.pdf.

Kaplan, Robert B. & Richard B. Baldauf (1997). *Language Planning from Practice to Theory*. Clevedon m.fl.: Multilingual Matters.

Karlsson, Anna-Malin (2006). *En arbetsdag i skriftsamhället: ett etnografiskt perspektiv på skriftanvändning i vanliga yrken*. Stockholm: Norstedts Akademiska Förlag.

Karlsson, Anna-Malin & Zoe Nikolaidou (2012). Vardagskunskapen, arbetet och lagen. Om skriftpraktiker och yrkesidentiteter i äldreomsorgen. I: Ann-Catrine Edlund (red.). *Att läsa och att skriva. Två vågor av vardagligt skriftbruk i Norden 1800–2000*. Nordliga studier 3, Vardagligt skriftbruk 1. Umeå: Umeå universitet & Kungliga Skytteanska Samfundet. 9–18.

Kiiski, Kimmo (2009). *Poliisin rooli kuolemansyyntutkinnassa* [online]. Poliisiammattikorkeakoulun oppikirjat 18/2009. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu. [Citerat 31.3.2016]. Tillgänglig: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/88350/Oppikirjoja%2018.pdf?sequence=1>.

Kiiskinen, Satu, Anssi Linkoaho & Riku Santala (2002). *Prosessien johtaminen ja ulkoistaminen*. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Kim, Hee-Wong & Young-Gul Kim (2001). Rationalizing the customer service process. *Business Process Management Journal* 7:2, 139–156.

Kivelä, Jonna (2012). Viranomaisen kielelliset velvollisuudet. I: Merja Koskela & Niina Mäntylä (red.). *Viestinnän ja kaksikielisyyden hyvät käytänteet aluehallinnon uudistuksessa*. Selvityksiä ja raportteja 181. Vasa: Vasa universitet. 132–145.

Kline, Paul (1994). *An easy guide to factor analysis*. London: Routledge.

Knorr-Cetina, Karin (2001). Objectual practice. I: Theodore Schatzki, Karin Knorr-Cetina & Eike von Savigny (red.). *The practice turn in contemporary theory*. London och New York: Routledge. 184–197.

Kong, Kenneth (2014). *Professional Discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.

Koskela, Merja & Emma Dahl (2011). Suomen ja ruotsin vuorottelu kaksikielisessä kokouksessa – Kielenvalinnan näkökulma. I: Niina Nissilä & Nestori Siponkoski (red.). *Kieli ja etiikka*. VAKKI-symposiumi XXXI. Vasa 11.–12.2.2011. 153–163. [Citerat 26.8.2016]. Tillgänglig: http://www.vakki.net/publications/2011/VAKKI2011_Koskela&Dahl.pdf.

Koskela, Merja & Nina Pilke (2011). På två språk eller tvåspråkigt? Svenskan i tal och skrift inom regionförvaltningen i Finland. I: Ann-Catrine Edlund & Ingmarie Mellenius (red.). *Svenskans beskrivning 31*, 170–181. Umeå: Umeå universitet.

KPMG (2013). *Tillgången på språklig service i samband med polisens tjänster 2013. Slutrapport* [online]. [Citerat 6.6.2014]. Tillgänglig: [https://www.poliisi.fi/intermin/biblio.nsf/3A65C80DF6AF649DC2257C21003451F9/\\$file/appendix_KPMG%20Tillg%C3%A5ngen%20p%C3%A5%20spr%C3%A5klig%20service%20i%20samband%20med%20polisens%20tj%C3%A4nster%202013_Slutrapport.pdf](https://www.poliisi.fi/intermin/biblio.nsf/3A65C80DF6AF649DC2257C21003451F9/$file/appendix_KPMG%20Tillg%C3%A5ngen%20p%C3%A5%20spr%C3%A5klig%20service%20i%20samband%20med%20polisens%20tj%C3%A4nster%202013_Slutrapport.pdf).

Kvale, Steinar (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Kärnebro, Katarina (2013). *Plugga stenhårt eller vara rolig? Normer om språk, kön och skolarbete i identitetsskapande språkpraktiker på fordonsprogrammet*. Umeå: Umeå universitet.

Laamanen, Kai (2003). *Johda liiketoimintaa prosessien verkkona – ideasta käytäntöön*. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda 6.6.2003/ 424

Lagerholm, Per (1999). *Talspråk i skrift. Om muntlighetens utveckling i svensk sakprosa 1800–1997*. Lundastudier i nordisk språkvetenskap A 54. Lund: Lunds universitet.

Lagerholm, Per (2016). *Språknormer och språkvärdering*. Lund: Studentlitteratur.

Lammi, Kati (2002). *Kielisalkku lukion ruotsin kielen opiskeluun motivoinnissa: Opiskelijoiden ja opettajan kokemuksia*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Langelotz, Lill (2014). *Vad gör en skicklig lärare? En studie om kollegial handledning som utvecklingspraktik*. Doktorsavhandling. Göteborg: Göteborgs universitet.

Lapadat, Judith C. & Anne C. Lindsay (1999). Transcription in Research and Practice: From Standardization of Technique to Interpretive Positionings. *Qualitative Inquiry* 5: 1, 64–86.

Laurén, Christer (1982). Språknormer – traditioner och behov [online]. *Språkbruk* 1, 3–6. [Citerat 27.2.2017]. Tillgänglig: http://www.sprakbruk.fi/media/1982.1_artikel_1.pdf.

Lauvås, Per & Gunnar Handal (2007). *Veiledning i praktisk yrkesteori*. Oslo: Cappelen.

Leblay, Tarja (2013). *"Voi ei, nää on tosi hyviä verrattuna muhun!": Uudenlaisen arviointimenetelmän toimivuus ranskan suullisen kielitaidon itsearvioinnissa*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Lehto, Jari (2013). *Skriptpraktiker och skrifthändelser på Vasa centralsjukhus ur ett tvåspråkigt yrkesperspektiv*. Avhandling pro gradu i svenska språket. Vasa: Vasa universitet.

Lindberg, Ola & Oscar Rantatalo (2014). Competence in professional practice: A practice theory analysis of police and doctors. *Human relations*, 1–22.

Lindgren, Anna-Riitta (2000). *Helsingin saamelaiset ja oma kieli*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Lindström, Niclas (2012). *Förhållandet mellan praxis och teori inom etiken*. Lund: Lunds universitet.

Linell, Per (1990). De institutionaliserade samtalsens elementära former: om möten mellan professionella och lekmän. *Forskning om utbildning* 17, 1990:4, 18–35.

Linell, Per (1998). *Approaching dialogue: talk, interaction and contests in dialogical perspectives*. Amsterdam: John Benjamins.

Linikko, Jari (2009). ”Det gäller att hitta nyckeln”. *Lärares syn på undervisning och dilemman för inkludering av elever i behov av särskilt stöd i specialskolan*. Stockholm: Stockholms universitet.

Ljosland, Ragnhild (2008). *Lingua franca, prestisjespråk og forestilt fellesskap: Om engelsk som akademisk språk i Norge. Et kasusstudium i bred kontekst*. Doktorsavhandling. Trondheim: NTNU.

Loikkanen, Elina & Noora Rasilainen (2010). *Förverkligande av språkliga rättigheter i Finland. En studie av svenskans ställning i polisens verksamhet i det tvåspråkiga Vanda*. Åbo: Åbo universitet.

Lund, Anna (2010). *Att utbildas för kultur. Om ”Programmet för kulturledare” och kultursektorns arbetsgivare*. Växjö: Linnéuniversitetet.

Lund, Karen & Michael Svendsen Pedersen (2006). Can (a second) language be learned in the workplace? I: Karen-Margrete Frederiksen, Karen Sonne Jakobsen, Michael Svendsen Pedersen & Karen Risager (red.). *Second Language at Work*. IRIS Publications 1, 11–24. Roskilde: Roskilde University.

Lüdi, Georges, Katharina Höchle & Patchareerat Yanaprasart (2010). Plurilingual practices at multilingual workplaces. I: Bernd Meyer & Birgit Apfelbaum (red.). *Multilingualism at Work: From Politics to Practices in Public, Medical and Business Settings*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company. 211–234.

Lönnholm, May (2012). *A language competence and subjective career success: A study of international business managers in Finland* [online]. Pro gradu avhandling. Helsingfors: Hanken School of Economics [Citerat 29.8.2016]. Tillgänglig: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/30312/lonnholm.pdf?sequence=4>.

Malkamäki, Anni (2011). *En studie av tvåspråkig praxis hos individer på två avdelningar vid Vasa centralsjukhus*. Vasa: Vasa universitet.

Manen, Max van (1991). *The Tact of Teaching. The Meaning of Pedagogical Thoughtfulness*. Albany: State University of New York Press.

McKeown, Bruce & Dan B. Thomas (2013). *Q Methodology*. 2. upplagan. Quantitative Applications in the Social Sciences. Los Angeles m.fl.: SAGE.

Melin, Harri & Mira Roine (2008). *Sosiologian peruskurssi* [Online]. [Citerat 1.9.2014]. Tillgänglig: <http://www.uta.fi/avoinyliopisto/arkisto/sosiologia/luku6.html>.

Meriläinen, Ulla (2010). *Poliisi tarvitsee ammattiin räätälöityä ruotsia* [online]. Yle [Citerat 7.1.2011]. Tillgänglig: http://yle.fi/uutiset/kotimaa/2010/10/poliisi_tarvitsee_ammattiin_raataloitya_ruotsia_2041803.html.

Mickwitz, Åsa (2008). Ett papper om domänförlust och lexikalt inflytande [online]. *Språkbruk* 2: 2008. [Citerat 3.5.2016]. Tillgänglig: <http://www.sprakbruk.fi/index.php?mid=2&pid=13&aid=2339>.

Miettinen, Reijo, Sami Paavola & Pasi Pohjola (2012). From habituality to change: Contribution of activity theory and pragmatism to practice theories. *Journal for the Theory of Social Behaviour* 42: 3, 345–360.

Miettinen, Reijo (2005). Object of activity and individual motivation. *Mind, Culture, and Activity* 12, 52–69.

Miettinen, Reijo, Dalvir Samra-Fredericks & Dvora Yanow (2009). Re-Turn to Practice: An Introductory Essay. *Organization Studies* 30: 12, 1309–1327.

Mills, Peter & James Morris (1986). Clients as "Partial" Employees of Service Organizations: Role Development in Client Participation. *Academy of Management Review* 11: 4, 726–735.

Myers-Scotton, Carol (2000). Explaining the Role of Norms and Rationality in Codeswitching. *Journal of Pragmatics* 32, 1259–1271.

Mäki-Torkko, Mari (2015). *"Viktiga för att tvåspråkigheten på VCS ska fungera"*. *Språkkurser på Vasa centralsjukhus ur personalens synvinkel*. Avhandling pro gradu i svenska språket. Vasa: Vasa universitet.

Nehez, Jaana (2015). *Rektorers praktiker i möte med utvecklingsarbete*. Doktorsavhandling. Göteborg: Göteborgs universitet.

Nicolini, Davide (2007). Stretching Out and Expanding Work Practices in Time and Space: The Case of Telemedicine. *Human Relations* 60: 6, 889–920.

Nicolini, Davide (2009). Zooming in and out: studying practices by switching theoretical lenses and trailing connections. *Organization Studies* 30: 12, 1391–1418.

Nicolini, Davide (2012). *Practice Theory, Work & Organization. An Introduction*. Korrekturavdrag. Oxford: University Press.

Nicolini, Davide (2013). *Practice theory, work, and organization: an introduction*. Oxford: Oxford University Press.

- Nilsson, Andreas (2008). *Projektledning i praktiken. Observationer av arbete i korta projekt*. Doktorsavhandling. Umeå: Handelshögskolan vid Umeå universitet.
- Norstedts svenska ordbok (2004). Utarbetad vid Språkdata. Göteborgs universitet.
- Nyholm, Sara (2012). *Närpesungdomars intraspråkliga beteende. En attitydundersökning med framtidsperspektiv*. Acta Wasaensia Nr 262. Språkvetenskap 44. Vasa: Vasa universitet.
- Obstbaum, Yaira (2006). *Brottslighet bland finskspråkiga och svenskspråkiga ungdomar*. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 69. Helsingfors: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.
- Orlikowski, Wanda J. & JoAnne Yates (1994). Genre repertoire: The structuring of communicative practices in organizations. *Administrative Science Quarterly* 39: 4, 541–574.
- Orlikowski, Wanda J. (2002). Knowing in practice: Enacting a collective capability in distributed organizing. *Organization Science* 13: 3, 249–273.
- Orlikowski, Wanda (2009). The sociomateriality of organisational life: considering technology in management research. *Cambridge Journal of Economics* 34, 125–141.
- Oscarson, Anne Dragemark (2009). *Self-Assessment of Writing in Learning English as a Foreign Language. A Study at the Upper Secondary School Level*. Doktorsavhandling. Göteborg: Göteborgs universitet.
- Oscarson, Mats (1980). *Approaches to Self-Assessment in Foreign Language Learning*. Oxford: Pergamon Press.
- Pavlou, Andreas (2010). Linguistic habitus and language policy in the Iberian Peninsula [online]. I: Début (red.). *The undergraduate journal of languages, linguistics and area studies* 1: 2, 56–67. [Citerat 18.5.2016]. Tillgänglig: <https://www.llas.ac.uk/resourcedownloads/3088/pavlou1.pdf>.
- Piekkari, Rebecca, Eero Vaara, Janne Tienari & Risto Sääntti (2005). Integration or disintegration? Human resource implications of the common corporate language decision in a cross-border merger [online]. *Int. J. of Human Resource Management* 16:3, 330–344. [Citerat 29.8.2016]. Tillgänglig: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10227/392/IJHRM,+Piekkari+et+al,+2005.pdf?sequence=3>.
- Pilke, Nina & Emma Dahl (2012). Kielistrateginen näkökulma kaksikieliseen organisaatioon. I: Merja Koskela & Niina Mäntylä (red.). *Viestinnän ja kaksikielisyyden hyvät käytänteet aluehallinnon uudistuksessa*. Selvityksiä ja raportteja 181. Vaasa: Vaasan yliopisto. 101–118.

Pilke, Nina & Gun-Viol Vik (2015). Parallellspråkighet och diagonal språkanvändning på ett tvåspråkigt gymnasiecampus. *Svenskan i Finland* 15. Tammerfors: Tampere University Press. 280–300.

Poliisiammattikorkeakoulu (2012). *Poliisin perustutkinto. Opinto-opas 2012–2013* [online]. [Citerat 14.5.2013]. Tillgänglig: <http://www.polamk.fi/opinto-opas2012/index.html>.

Poliisihallitus (2011a). *Määräys 2020/2010/4434. Poliisin viestintä* [online]. [Citerat 10.4.2014]. Tillgänglig: [https://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/files/poliisin_viestinta_maarays_2011/\\$file/poliisin_viestinta_maarays_2011.pdf](https://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/files/poliisin_viestinta_maarays_2011/$file/poliisin_viestinta_maarays_2011.pdf).

Poliisihallitus (2011b). *Poliisin viestintä* [online]. Nro 2020/2010/4434. [Citerat 1.2.2012]. Tillgänglig: [http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/files/poliisin_viestinta_maarays_2011/\\$file/poliisin_viestinta_maarays_2011.pdf](http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/files/poliisin_viestinta_maarays_2011/$file/poliisin_viestinta_maarays_2011.pdf).

Poliisihallitus (2013). *Poliisin vuosikertomus 2013* [online]. [Citerat 4.9.2015]. Tillgänglig: https://www.poliisi.fi/tietoa_poliisista/vuosi-kertomus.

Poliisihallitus (2014). *Tulostavoiteasiakirja 2015* [online]. [Citerat 10.3.2017]. Tillgänglig: http://intermin.fi/documents/1410869/4078220/Poliisihallitus_tulossopimus_2015.pdf/2dc9537f-07dd-43e9-a266-23dc89bfe4ea.

Poliisihallitus (2015). *Tulostavoiteasiakirja 2016* [online]. [Citerat 10.3.2017]. Tillgänglig: http://intermin.fi/documents/1410869/4078220/Poha_tulossopimus_2016.pdf/1766d2a2-32b2-441c-b80d-8faddde7cb97.

Polisen (2017a). *Polisen i social media* [online]. [Citerat 27.2.2017]. Tillgänglig: https://www.poliisi.fi/om_polisen/polisen_i_social_media#Poliser_i_social_media.

Polisen (2017b). *Nätpolisen* [online]. [Citerat 27.2.2017]. Tillgänglig: <https://www.poliisi.fi/natpolisen>.

Polisförvaltningen (2008). *Puheenvuoroja poliisin ammattietükasta. Poliisin ylijohdon julkaisusarja 3/2008*. Sisäasiainministeriö.

Polisförvaltningsförordning 15.3.1996/158.

Polisstyrelsen (2011). *Polisens interna och externa kommunikation*. Polisstyrelsen.

Polisstyrelsen (2012). *Viestinnän valmius* [online]. [Citerat 3.6.2014]. Tillgänglig: [https://www.poliisi.fi/intermin/biblio.nsf/EF64CA119A7ACF7FC22579AD0041A14E/\\$file/viestinn%C3%A4nvalmiusWeb.pdf](https://www.poliisi.fi/intermin/biblio.nsf/EF64CA119A7ACF7FC22579AD0041A14E/$file/viestinn%C3%A4nvalmiusWeb.pdf).

Polisstyrelsen (2013). *Arbetsgruppen för språklig polisservice, slutrapport* [online]. Polisstyrelsens publikationsserie 2/2013. [Citerat 2.6.2014]. Tillgänglig: [https://www.poliisi.fi/intermin/biblio.nsf/3A65C80DF6AF649DC2257C21003451F9/\\$file/WEB_Kielelliset_poliisipalvelut_raportti_2013_210x297_SE.pdf](https://www.poliisi.fi/intermin/biblio.nsf/3A65C80DF6AF649DC2257C21003451F9/$file/WEB_Kielelliset_poliisipalvelut_raportti_2013_210x297_SE.pdf).

Polisyarkeshögskolan (2012). *Polisens grundexamen. Studiehandbok 2012–2013* [online]. [Citerat 14.5.2013]. Tillgänglig: <http://www.polamk.fi/studiehandbok2012/index.html>.

Puurula, N. & E. Rantala (2003). *Selbstevaluation und Testen der mündlichen Sprachfertigkeiten im Deutschen: Eine Vergleichsanalyse in einer finnischen gymnasialen Oberstufe*. Pro gradu-avhandling. Jyväskylä: Jyväskylä universitet.

Pärkkä, Minna (2011). *Samhällsbärande tvåspråkighet i ljuset av nutida utbildning och framtida arbetsliv inom vården – Enkätundersökning bland studerande vid tre yrkeshögskolor*. Avhandling pro gradu i svenska språket. Vasa: Vasa universitet.

Pääkkönen, Kati (2007). *Ruotsin kielikoe nyt Poliisikoulussa* [online]. Poliisihallinnon tiedotuslehti. [Citerat 6.1.2012]. Tillgänglig: <http://www.poliisi.fi/poliisi/poliisilehti/periodic.nsf/vwarchivedlist/29130386C6BBBB7FC225736A002ACC1E>.

Reckwitz, Andreas (2002). Toward a Theory of Social Practices. A Development in Culturalist Theorizing. *European Journal of Social Theory* 5: 2, 243–263. Sage Publications.

Remahl, Tea (2010). *Avain ammatilliseen asiantuntijuuteen. Oulun seudun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehittämistoiminnan arviointitutkimus* [online]. ePooki- Oulun seudun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 13/2010. [Citerat 26.1.2015]. Tillgänglig: <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-067-1>.

Reuter, Mikael (1989). Om myter och normer [online]. *Språkbruk* 4, 3–5. [Citerat 27.2.2017]. Tillgänglig: http://www.sprakbruk.fi/media/sprakbruk_1989.4_artikel_1.pdf.

Richardson, Laura (2016). *Weightism: An exploration of university exercise science students' views of obesity* [online]. Doktorsavhandling. Akron: University of Akron. [Citerat 9.3.2017]. Tillgänglig: https://etd.ohiolink.edu/!etd.send_file?accession=akron1460644039&disposition=inline.

Rodriguez, Lisa Ann (2010). *A Q-Methodological study of adult English language learners perceptions of audience response systems (Clickers) as communication aides*. Minneapolis: Walden University. [Citerat 11.5.2017]. Tillgänglig: <http://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1807&context=dissertations>

Ruohotie, Pekka (2005). Ammatillinen kompetenssi ja sen kehittäminen. *Ammattikasvatuksen aikakauskirja* 3: 2005, 4–18.

Räsänen, Keijo & Marja-Liisa Trux (2012). *Työkirja – ammattilaisen paluu*. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Røpke, Inge (2009). Theories of practice – New inspiration for ecological economic studies on consumption. *Ecological Economics* 68, 2490–2497.

- Sajavaara, Anu & Mailis Salo (2007). Työelämän kielitaitotarpeet ja kielikoulutus. I: Sari Pöyhönen & Minna-Riitta Luukka (red.). Kohti tulevaisuuden kielikoulutusta. Kielikoulutuspoliittisen projektin loppuraportti. Jyväskylän yliopisto: Soveltavan kielentutkimuksen keskus. 233–249.
- Salminen, Maritta (2011). Svensklärare vid polishögskolan. Tammerfors. Telefonsamtal, 15.3.2011.
- Salonen, Siiri (2016). *Språk i globala företag. Om den flerspråkiga kommunikationen i det finsk-svenska skogsbolaget Stora Enso*. Avhandling pro gradu i svenska språket. Vasa: Vasa universitet.
- Sartori, A. (2013). *Perceptions of EFL students and teachers on vocabulary acquisition: A Q study*. Brazil: University of Campinas.
- Schatzki, Theodore R. (1997). Practices and Actions: a Wittgensteinian Critique of Bourdieu and Giddens. *Philosophy of the Social Sciences* 27: 3, 283–208.
- Schatzki, Theodore R. (2001). Practice mind-ed orders. I: Theodore R. Schatzki, Karin Knorr Cetina & Eike von Savigny (red.). *The Practice Turn in Contemporary Theory*. London: Routledge. 50–63.
- Schatzki, Theodore R. (2002). *The site of the social: a philosophical account of the constitution of social life and change*. University Park, PA: Pennsylvania State University Press.
- Schatzki, Theodore R., Karin Knorr Cetina & Eike von Savigny (2001). *The Practice Turn in Contemporary Theory*. London: Routledge.
- Seawright, Leslie (2012). *The Literacy Practices of Law Enforcement*. Doktorsavhandling. Arkansas: University of Arkansas.
- Sieviläinen, Ellen (2001). Textbinding i polisprotokoll. *Svenskan i Finland* 7, 203–212.
- Sisäasiainministeriö (2005). *Poliisin ulkoisen tiedottamisen ohje*. SM-2005-03391/YI-3. Sisäasiainministeriön määräyskokoelma.
- Sisäasiainministeriö (2008). *Poliisin hallintorakenteen kehittämishanke. PORA-hanke. I-vaiheen valtakunnallinen työsuunnitelma* [online]. [Citerat 25.5.2014]. Tillgänglig: [http://www.poliisi.fi/intermin/images.nsf/files/7ff5f45a49826cf9c225740c00359fd6/\\$file/porantyosuunnitelma.pdf](http://www.poliisi.fi/intermin/images.nsf/files/7ff5f45a49826cf9c225740c00359fd6/$file/porantyosuunnitelma.pdf).
- Sisäasiainministeriö (2011a). *Sisäasiainministeriön ja poliisihallituksen välinen tulossopimus vuodelle 2011* [online]. 2010/1406 [Citerat 2.6.2014]. Tillgänglig: [https://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/ExternalFiles/SM_PoHa_Tuso_2011/\\$file/SM_PoHa_Tuso_2011.pdf](https://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/ExternalFiles/SM_PoHa_Tuso_2011/$file/SM_PoHa_Tuso_2011.pdf).
- Sisäasiainministeriö (2011b). Poliisihallituksen laillisuusvalvontatarkastus. Tarkastuskertomus 2011. [online]. [Citerat 25.2.2016]. Tillgänglig: http://www.intermin.fi/download/49467_poliisihallituksen_laillisuusvalvontatarkastus_tarkastuskertomus_2011.pdf.

Sisäasiainministeriön poliisiosasto (2003). *Poliisin sisäinen viestintä*. Hanke-
raportti 8.12.2003. Poliisiosaston julkaisusarja 16/2003.

Sjöberg, Anne (2002). *Functionality of language skills in occupational English. The point of view of language users, language training and language testing*.
Doktorsavhandling. Oulu: Oulun yliopisto.

Spolsky, Bernard (2004). *Language Policy. Key topics in sociolinguistics*.
Cambridge: Cambridge University Press.

Spolsky, Bernard. (2007). Towards a theory of language policy. Working Papers.
Educational Linguistics 22: 1, 1–14.

Spolsky, Bernard (2009). *Language Management*. Cambridge University Press:
Cambridge.

Språklag 6.6.2003/423

SPSS – Statistical Package for the Social Sciences. IBM SPSS Software.

Statistikcentralen (2014). *Befolkningen efter språk samt antalet utlänningar och
landareal efter område 1980 – 2012* [online]. [Citerat 6.3.2014]. Tillgänglig:
[http://193.166.171.75/Dialog/Varvalagg.asp?ma=060%5Fvaerak%5Ftau%5F107
&ti=Befolkningen+efter+spr%5k+sam+antalet+utl%4nningar+och+landarea
l+efter+omr%5de+1980+%2D+2012&path=../Database/StatFin/vrm/vaerak/&
lang=2&xu=&yp=&nr=1&aggfile%281%29=Polisinr%4ttningar+och+kommune
r+2013&prevagg=NNN&mapname=&multilang=sv&aggdir1=.](http://193.166.171.75/Dialog/Varvalagg.asp?ma=060%5Fvaerak%5Ftau%5F107&ti=Befolkningen+efter+spr%5k+sam+antalet+utl%4nningar+och+landarea+l+efter+omr%5de+1980+%2D+2012&path=../Database/StatFin/vrm/vaerak/&lang=2&xu=&yp=&nr=1&aggfile%281%29=Polisinr%4ttningar+och+kommune+r+2013&prevagg=NNN&mapname=&multilang=sv&aggdir1=)

Statsrådet (2013). *Statsrådets berättelse om tillämpningen av
språklagstiftningen 2013* [online]. [Citerat 25.2.2016]. Tillgänglig: [http://
oikeusministerio.fi/sv/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1371117791064/Files/VN
n_kielikertomus_2013__svenska.pdf](http://oikeusministerio.fi/sv/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1371117791064/Files/VN_n_kielikertomus_2013__svenska.pdf).

Statsrådets förordning om polisen 19.12.2013/1080

Statsrådets kansli (2012). *Nationalspråksstrategi* [online]. Principbeslut av
statsrådet. Statsrådets kanslis publikationsserie 4/2012 [Citerat 6.6.2014].
Tillgänglig: [http://vnk.fi/julkaisukansio/2012/jo4-kansalliskie-listrategia-
nationalsspraksstrategi-jo7strategy/PDF/Jo412_Kansalliskielistrategia_net.pdf](http://vnk.fi/julkaisukansio/2012/jo4-kansalliskie-listrategia-nationalsspraksstrategi-jo7strategy/PDF/Jo412_Kansalliskielistrategia_net.pdf).

Stephenson, William (1936). The inverted factor technique. *British Journal of
Psychology* 26, 344–361.

Stephenson, William (1980). Factor analysis. *Operant Subjectivity* 3, 38–57.

Stephenson, William (1993/1994). Introduction to Q-Methodology. *Operant
Subjectivity* 17: 1/2, 1–13.

Straszter, Boglárka (2011). *”Ungerska för rötternas skull”. Språkval och identitet
bland andragenerationens ungrare i Sverige och Finland* [online]. Acta
Universitatis Upsaliensis. Studia Uralica Upsaliensia 38. Doktorsavhandling.
Uppsala: Uppsala universitet [Citerat 4.5.2016]. Tillgänglig: [http://www.diva-
portal.org/smash/get/diva2:738793/FULL-TEXT01.pdf](http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:738793/FULL-TEXT01.pdf).

Strömman, Solveig (1995). *Två språk på arbetsplatsen. Status och förändring*. Acta Wasaensia. No 44. Språkvetenskap 7. Vasa: Vasa universitet.

Suomen poliisijärjestöjen liitto (2017). *Tilastoja* [online]. Uppdaterat 6.4.2016. [Citerat 17.5.2017]. Tillgänglig: <http://www.spjl.fi/viestinta/mediapankki/tilastoja>.

Swartz, David L. (2002). The Sociology of Habit: The Perspective of Pierre Bourdieu. *The Occupational Therapy Journal of Research* 22 [Online]. [Citerat 11.4.2014]. Tillgänglig: <http://www.bu.edu/av/core/swartz/sociology-of-habit.pdf>.

Sweetman, Paul (2003). Twenty-First Century Dis-Ease? Habitual Reflexivity or the Reflexive Habitus. *The Sociological Review* 51: 4, 528–549.

Svensk ordbok M-Ö (2009). Utgiven av Svenska Akademien. Utarbetad vid Redaktionen för Svenska Akademiens samtidsordböcker. Stockholm: Svenska Akademien.

Svensk synonymordbok (2007). Norstedts Akademiska förlag. Fjärde upplagan.

Svenska Akademiens ordlista över svenska språket (2006). Norstedts Akademiska förlag. Stockholm: Svenska Akademien.

Svenska Akademiens Ordbok [online]. [Citerat 24.3.2017]. Tillgänglig: <http://www.saob.se/artikel/?seek=norm&pz=1>.

Swidler, Ann (2001). What anchors cultural practices. I: Theodore R. Schatzki m.fl. (red.). *The Practice Turn in Contemporary Theory*. London & New York: Routledge. 83–101.

Svingstedt, Anette (2012). *Servicemötets praktik på en tingsrätt, ett äldreboende och ett hotell*. Lund: Lunds universitet.

Söderlundh, Hedda (2010). *Internationella universitet – lokala språkval. Om bruket av talad svenska i engelskspråkiga kursmiljöer*. Doktorsavhandling. Uppsala: Uppsala universitet.

Tandefelt, Marika (1988). *Mellan två språk. En fallstudie om språkbevarande och språkbyte i Finland*. Uppsala: Uppsala universitet.

Tange, Hanne & Jakob Lauring (2009). Language management and social interaction within the multilingual workplace. *Journal of Communication Management* 13: 3, 218–232.

Tarnanen, Mirja & Sari Pöyhönen (2011). Maahanmuuttajien suomen kielen taidon riittävyys ja työllistymisen mahdollisuudet. *Puhe ja kieli* 31: 4, 139–152.

Taylor, Charles (1999). To follow a rule... I: Richard Shusterman (red.). *Bourdieu: a critical reader*. Oxford: Blackwell. 29–44.

Tekniska nomenklaturcentralen (1993). *EGs ord och uttryck – EC Words and Expressions Ordlista över EGs regelspråk*. TNC 94. Solna: Tekniska nomenklaturcentralen & Förlags AB Wiken.

Thorsen, Arlena Arstad & Eleanor Allgood (2010). *Q metodologi. En velegnet måte å utforske subjektivitet*. Trondheim: Tapir akademisk forlag.

Tuorila, Mira (2015). *Personalens sociala representationer om fackspecifik tvåspråkighet på Vasa centralsjukhus*. Avhandling pro gradu i svenska språket. Vasa: Vasa universitet.

Tuurala, T. (2010). *Prosessi, prosessiorganisaatio ja prosessien ohjaus* [online]. Uppdaterat 29.8.2010. [Citerat 31.3.2017]. Tillgänglig: <http://www.koti-posti.net/tuurala/prosessit.htm>.

Törnquist, Agneta (2004). *Vad man ska kunna och hur man ska vara. En studie om enhetschefers och vårdbiträdens yrkeskompetens inom äldreomsorgens särskilda boendeformer*. Doktorsavhandling. Stockholm: Lärarskolan i Stockholm.

Uppsala universitet (2012). *Processbeskrivning – Kvalitetsstyrning* [online]. [Citerat 31.3.2017]. Tillgänglig: http://www.uu.se/digitalAssets/118/a_118753-f_kvalitetsstyrning_processbeskrivning-2.0-.pdf.

Utbildningsstyrelsen (2017). *5. Prosessit* [online]. [Citerat 31.3.2017]. Tillgänglig: http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/leonardo_quality_in_vet_schools/balanced_scorecard/bsc_prosessi/prosessit.

Vaara, Eero, Janne Tienari, Rebekka Piekkari & Risto Sääntti (2011). *Kieli ja valta fuusioituvassa monikansallisessa yrityksessä*. I: Marjut Johansson, Pirkko Nuolijärvi & Riitta Pyökkö (red.). *Kieli työssä. Asiantuntijatyon kielelliset käytännöt*. Helsinki: Suomen Kirjallisuuden Seura.

Van Exel, Job & Gjalte de Graaf (2005). *Q methodology: A sneak preview* [online]. [Citerat 7.10.2014]. Tillgänglig: <http://qmethod.org/articles/Q-methodologyASneakPreviewReferenceUpdate.pdf>.

Vasa universitet (2017). *Ledarskapets praktiker och diskurser* [online]. Uppdaterat 8.8.2016. [Citerat 24.2.2017]. Tillgänglig: <http://www.uva.fi/sv/research/groups/management/>.

Vasa universitets etiska rekommendationer (2013). [Citerat 26.9.2017]. Tillgänglig: http://www.uva.fi/fi/news/eettiset_suosituksset.pdf.

Watts, Duncan J. (2007). A twenty-first century science. *Nature* 445: 489.

Watts, Simon & Paul Stenner (2012). *Doing Q Methodological Research. Theory, Method and Interpretation*. Los Angeles m.fl.: Sage.

Webb, John (1992). *Understanding & Designing Marketing Research*. London: The Dryden Press.

Viberg, Åke (1993). Andraspråksinläarning i olika åldrar. I: Eva Cerú (red.). *Svenska som andraspråk. Mera om språket och inläring*. Stockholm: Natur och Kultur. 13–83.

Vik, Gun-Viol & Nina Pilke (2017). Tvåspråkig mötespraxis inom kommunalpolitiken. ”Det är fantastiskt att vi kan använda vårt eget modersmål och att vi förstår varandra”. *Folkmålsstudier* 55, 95–116.

Virtanen, Aija (2011). Käsityksiä kansainvälisesti rekrytoitujen hoitajien ammatillisesta kielitaidosta ja sen kehittymisestä. Mediakeskusteluiden ja asiantuntijan haastattelun analyysia [online]. *Puhe ja kieli* 31: 4, 153–172. [Citerat 17.6.2014]. Tillgänglig: <http://ojs.tsv.fi/index.php/pk/article/download/4751/4469>.

Wittgenstein, Ludwig (1967). *Philosophical Investigations*. Oxford: Blackwell.

Wolf, A. (2010). Subjektivitet i Q-metodologi. I: Arlene Arstad Thorsen & Eleanor Allgood (red.). *Q-metodologi. En velegnet måte å utforske subjektivitet*. Trondheim: Tapir akademisk forlag.

YLE (2010). *Poliisi tarvitsee ammattiin räätälöityä ruotsia* [online]. Publicerat 9.10.2010. [Citerat 24.3.2017]. Tillgänglig: <http://yle.fi/uutiset/3-5647514>.

Yle (2016). *Ruotsinkieliset tekevät vähemmän rikoksia kuin suomenkieliset – syy on arvoitus* [online]. Publicerat: 5.2.2016. [Citerat 23.8.2016]. Tillgänglig: http://yle.fi/uutiset/ruotsinkieliset_tekevät_vahemman_rikoksia_kuin_suomen_kieliset__syy_on_arvoitus/8608001.

Bilagor

Bilaga 1. Webbenkäten på finska



Vaasan yliopisto

Poliisien ammattikäytännöt kahdella kielellä

Hyvä poliisi!

Tämän kyselyn tavoitteena on tutkia poliisien ja poliisilaitosten suomen- ja ruotsinkielisiä ammattikäytännöitä ja selvittää kotimaisten kielten käyttöä kaksikielisissä poliisilaitoksissa ja liikkuvassa poliisissa. Tutkimus poliisien kielellisistä ammattikäytännöistä on osa Vaasan yliopiston [BiLingCo-tutkijatiimin](#) laajempaa projektia. Tutkimukselle on saatu poliisihallituksen myöntämä tutkimuslupa (ID-1551403663).

Kaikki vastaukset ovat arvokkaita ja täysin luottamuksellisia. Ketään ei ole mahdollista tunnistaa vastausten perusteella. Voit jättää vastaamatta kysymyksiin, jotka eivät koske sinua. Lomakkeen lopussa kysytään alustavasti olisitko kiinnostunut osallistumaan samaa aihealuetta käsittelevään haastatteluun vuoden 2014 aikana ja/tai kertomaan kirjallisesti kuinka käytät ruotsia ja suomea työssäsi.

Kaikkien lomakkeeseen vastanneiden kesken arvotaan 2 kpl S-ryhmän lahjakortteja (1x50€ ja 1x100€). Arvontaan voit osallistua täyttämällä yhteystietosi lomakkeen lopussa. Yhteystiedot käsitellään erillään lomakkeen vastauksista, eli vastaukset ovat nimettömiä.

Vastaamiseen kuluu aikaa noin 15-20 min.
Kyselyyn voit vastata 19.12.2013 saakka.

Tarkistathan vielä, että valitsit kyselylomakkeen äidinkielesi mukaan. Tämä kyselylomake on tarkoitettu suomea äidinkielenään puhuville.

Minä ja ohjaajani vastaamme mielellämme kysymyksiin.

Tohtorikoulutettava FM Sanna Heittola, sanna.heittola@uva.fi
 Professori Siv Björklund, siv.bjorklund@uva.fi
 Professori Nina Pilke, nina.pilke@uva.fi

Terveisin,
Sanna Heittola
 Puh. 029 449 8403
sanna.heittola@uva.fi



I TAUSTATIEDOT

Työpaikka

1. Millä poliisilaitoksella työskentelet tällä hetkellä?
- Etelä-Karjalan poliisilaitos
 - Etelä-Pohjanmaan poliisilaitos
 - Etelä-Savon poliisilaitos
 - Helsingin poliisilaitos
 - Itä-Uudenmaan poliisilaitos
 - Jokilaaksojen poliisilaitos
 - Kainuun poliisilaitos
 - Kanta-Hämeen poliisilaitos
 -
 - Keski-Pohjanmaan ja Pietarsaaren poliisilaitos
 - Keski-Suomen poliisilaitos
 - Keski-Uudenmaan poliisilaitos
 - Koillismaan poliisilaitos
 - Kymenlaakson poliisilaitos
 - Länsi-Uudenmaan poliisilaitos
 - Lapin poliisilaitos
 - Oulun poliisilaitos
 - Peräpohjolan poliisilaitos
 - Pirkanmaan poliisilaitos
 - Pohjanmaan poliisilaitos
 - Pohjois-Karjalan poliisilaitos
 - Pohjois-Savon poliisilaitos
 - Päijät-Hämeen poliisilaitos
 - Satakunnan poliisilaitos
 - Varsinais-Suomen poliisilaitos
 - Ålands polismyndighet
 - Muu, mikä?

2. Millä poliisiasemalla tai missä palvelupisteessä työskentelet?

3. Työskenteletkö liikkuvassa poliisissa? Kyllä
 En

Työtehtävät

4. Mihin kuulut? miehistöön
 alipäällystään
 päällystään
 muuhun, mihin?

5. Mitä tehtäviä työhösi kuuluu?
(Voit valita useita vaihtoehtoja.)

- valvonta- ja hälytystoiminta
- rikostorjunta
- lupahallinto
- johtotehtävät
- muu

Muita työtehtäviä, mitä?

6. Montako vuotta olet työskennellyt poliisina?

Työkielet

7. Mikä on äidinkieleni? suomi
 ruotsi
 muu, mikä?

8. Pidätkö itseäsi kaksikielisenä (suomi-ruotsi) Kyllä En **Kommentit:**

9. Mitkä kielet ovat mielestäsi erityisen hyödyllisiä poliisin työssä? Nimeä kolme hyödyllisintä. Miksi?

10. Mitä kieliä käytät työssäsi? (Voit valita useita vaihtoehtoja.)

- Suomi
 Ruotsi
 Englanti
 Venäjä
 Muu

Mitä muita kieliä?

II RUOTSIN KIELEN TAITO

11 a. Minkä arvosanan sait poliisiammattikorkeakoulussa toisen kotimaisen kielen kielikokeesta?

	Hyvä	Tyydyttävä	Ei arvioitu	En muista	Kommentit:
Ruotsin kielen ymmärtäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Suullinen ruotsin taito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Kirjallinen ruotsin taito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

11 b. Mikä oli ruotsin opinnoista saamiesi arvosanojen keskiarvo Poliisiammattikorkeakoulussa?

5 4 3 2 1 En
muista

12. Arvioi tämänhetkistä ruotsin kielen osaamistasi

	Osaan kiitettävästi	Osaan hyvin	Osaan tyydyttävästi	Osaan välttävästi	En osaa lainkaan	Kommentit:
Puhuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Kirjoittaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Luetunymmärtäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Kuullunymmärtäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

13. Kuinka ruotsin kielen taitosi tarkistettiin työhönoton yhteydessä?

(Voit valita useita vaihtoehtoja)

- minua haastateltiin myös ruotsiksi
 poliisiammattikorkeakoulun todistuksesta
 ei millään tavalla
 muulla tavalla, miten?

Millä muulla tavalla?

20. Mitkä ovat 3 tavallisinta tilannetta, joissa **puhut** ruotsia työssäsi?

21. Mitkä ovat 3 tavallisinta tilannetta, joissa **kuulet** ruotsia työssäsi?

22. Mitkä ovat 3 tavallisinta tekstityyppiä, joita **luet** työssäsi ruotsiksi?

23. Mitkä ovat 3 tavallisinta tekstityyppiä, joita **kirjoitat** työssäsi ruotsiksi?

24. Käytätkö sanakirjoja tai muita apuvälineitä kirjoittaessasi **ruotsiksi**?

Kyllä
 En

Kommentit:

25. Kuka tarkistaa ruotsiksi kirjoittamasi tekstin?

(Voit valita useita eri vaihtoehtoja.)

- Sinä itse
 Työkaveri
 Esimies
 Ei kukaan
 Joku muu

Joku muu, kuka?

IV KIELELLISET KÄYTÄNTEET

Kielelliset haasteet

26. Millaisia ruotsin kieleen liittyviä **suullisia** haasteita kohtaat työssäsi?

27. Millaisia ruotsin kieleen liittyviä **kirjallisia** haasteita kohtaat työssäsi?

28. Millaisia ruotsin kielen **ymmärtämiseen** liittyviä haasteita kohtaat työssäsi?

29. Kuinka usein kohtaat ruotsin kieleen liittyviä haasteita?

Valitse sopivin vaihtoehto.

	Päivittäin	Viikoittain	Muutaman kerran kuukaudessa	Muutaman kerran vuodessa	Harvemmin	En koskaan	Kommentit:
asiakkaiden, median ja sidosryhmien kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
kollegoiden ja muun henkilöstön kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

30. Millaisia kielellisiä haasteita uskot poliisipiirin kohtaavan tulevaisuudessa?

31 a. Teetkö yhteistyötä kollegoiden kanssa kielellisesti haastavissa tilanteissa?

Kyllä
 En

Kielelliset oikeudet

41.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Kommentit:
a. Tunnen hyvin lainsäädäntöömme perustuvat kielelliset oikeudet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
b. Olen saanut koulutusta kansalaisten kielellisistä oikeuksista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
c. Työni edellyttää, että tunnen kansalaisten kielelliset oikeudet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
d. Kohtaan työssäni kansalaisten kielellisiin oikeuksiin liittyviä kysymyksiä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
e. Kansalaiset saavat palvelua omalla kielellänsä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
f. Palvelun taso on yhtä hyvä sekä suomeksi että ruotsiksi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
g. Kansalaisten kielelliset oikeudet ovat turvattuina tulevaisuudessa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

Kielelliset toimintaperiaatteet

42. Kaksikielisyys poliisilaitoksella

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Kommentit:
a. on luonnollista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
b. on aikaa vievää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
c. erottaa meidät positiivisesti muista poliisilaitoksista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
d. on rikkaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
e. vaatii panostamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
f. kuormittaa henkilöstöä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
g. pyritään aina takaamaan asiakkaan näkökulmasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
h. seuraa vakiintuneita periaatteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
i. on henkilöstölle selvää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

V HAASTATTELU

Olen valmis osallistumaan haastatteluun vuonna 2014

- Ei
 Kyllä, sähköpostiosoitteeni on:

Kommenteja aiheesta tai lomakkeesta:

VI ARVONTA

Pääset osallistumaan kahden S-ryhmän lahjakortin arvontaan tallennettuasi lomakkeen tiedot.

Tietojen lähetyks

Tallenna

Bilaga 2. Webbenkäten på svenska



Vasa universitet

Polisernas yrkespraxis på två språk

Bästa polis!

Syftet med den här enkäten är att granska polisernas och polisutbildningarnas yrkespraxis på två språk och att reda ut användningen av de inhemska språken vid de tvåspråkiga polisutbildningarna och inom rörliga polisen. Undersökningen om polisernas språkliga yrkespraxis är en del av ett större forskningsprojekt inom forskargruppen [BiLingCo](#) vid Vasa universitet. Undersökningen har fått polisstyrelsens godkännande (ID-1551403663).

Alla svar är värdefulla och svaren förblir anonyma. Du kan hoppa över frågorna som inte gäller dig. I slutet av enkäten finns en fråga om ditt intresse av att delta i en intervju under år 2014 och om du kan tänka dig att göra en beskrivning av din yrkespraxis.

Bland alla som har svarat på enkäten utlottas 2 stycken presentkort från S-gruppen (1 x 50€ och 1 x 100€). Du kan delta i utlottningen genom att ange dina kontaktuppgifter i slutet av enkäten. Personuppgifter som skickas in i samband med deltagandet i utlottningen behandlas separat från enkätsvaren, svaren är därmed anonyma.

Det tar cirka 15-20 minuter att fylla i blanketten.

Enkäten är aktiv fram till 19.12.2013

Kontrollera att du har valt frågeformuläret enligt ditt modersmål. Detta frågeformulär är avsett för dem som har svenska som modersmål.

Jag och mina handledare ger gärna mer information.

Doktorand FM Sanna Heittola, sanna.heittola@uva.fi

Professor Siv Björklund, siv.bjorklund@uva.fi

Professor Nina Pilke, nina.pilke@uva.fi

Med vänlig hälsning,

Sanna Heittola

029 449 8403

sanna.heittola@uva.fi



I BAKGRUNDSFAKTA

Arbetsplats

Arbetsplats

1. På vilken polisinställning arbetar du för närvarande?

- Egentliga Finlands polisinställning
- Etelä-Karjalan poliisilaitos
- Etelä-Pohjanmaan poliisilaitos
- Etelä-Savon poliisilaitos
- Helsingfors polisinställning
- Jokilaaksojen poliisilaitos
- Kainuun poliisilaitos
- Kanta-Hämeen poliisilaitos
- Keski-Suomen poliisilaitos
- Keski-Uudenmaan poliisilaitos
- Koillismaan poliisilaitos
- Kymenlaakson poliisilaitos
- Lapin poliisilaitos
- Mellersta Österbotten och Pedersöre
- Oulun poliisilaitos
- Peräpohjolan poliisilaitos
- Pirkanmaan poliisilaitos
- Pohjois-Karjalan poliisilaitos
- Pohjois-Savon poliisilaitos
- Päijät-Hämeen poliisilaitos
- Satakunnan poliisilaitos
- Västra Nylands polisinställning
- Ålands polismyndighet
- Österbottens polisinställning
- Östra Nylands polisinställning
- Annan, vilken?

2. På vilket serviceställe eller på vilken polisstation arbetar du?

3. Arbetar du för rörliga polisen?

- Ja
- Nej

Arbetsuppgifter

4. Vad hör du till?

- manskapet
- underbefälet
- befälet
- annat, vilket?

5. Vad innehåller dina arbetsuppgifter?

(Du kan välja flera alternativ.)

- övervakning och alarmverksamhet
- brottsutredning
- tillståndsförvaltning
- ledningsuppgifter
- annat

Om annat, vad?

6. Hur många år har du arbetat som polis?

Arbetspråk

7. Vad är ditt modersmål? finska
 svenska
 annat, vilket?

8. Anser du dig vara tvåspråkig (svenska-finska)? Ja Nej
 Kommentarer:

9. Vilka språk är speciellt nyttiga att kunna för en polis? Ange de tre nyttigaste. Varför?

10. Vilka språk använder du i ditt arbete?**(Du kan välja flera alternativ.)**

- Finska
 Svenska
 Engelska
 Ryska
 Andra

Om andra språk, vilka?

II SPRÅKKUNSKAPER I FINSKA**11 a. Vilket vitsord fick du i Polishögskolans språkprov i det andra inhemska språket (finska)?**

	God förmåga	Nöjaktig förmåga	Inte bedömt	Kommer inte ihåg	Kommentarer:
Förmåga att förstå finska	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Muntlig förmåga i finska	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Skriftlig förmåga i finska	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

	5	4	3	2	1	Kommer inte ihåg	Kommentarer:
11 b. Vilket medeltal hade du i kurserna i finska i Polishögskolan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

12. Hurdana språkkunskaper anser du dig ha i finska för närvarande?

	berömliga	bra	nöjaktiga	försvarliga	inga alls	Kommentarer:
Att tala	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Att skriva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Läsförståelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Hörförståelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

13. Hur kontrollerades dina språkkunskaper i finska vid anställning?**(Du kan välja flera alternativ.)**

- genom att du intervjuades på finska
 med hjälp av ditt betyg från polishögskolan
 inte på något sätt
 på något annat sätt, hur?

På vilket annat sätt?

Följande frågor behandlar utmanande och lätta arbetssituationer och –uppgifter på finska.

14 a. Hurdana arbetssituationer/ –uppgifter upplever du som utmanande på finska?

14 b. Hur löser du sådana utmanande situationer?

15. Vad gör du om du märker att dina språkkunskaper i finska inte är tillräckliga i någon situation?

16. Hurdana arbetssituationer/ –uppgifter upplever du som lätta på finska?

III SPRÅKANVÄNDNING UNDER ARBETSTIDEN

17 a. Använder du finska i arbetet? Ja
 Nej

17 b. Svara på dessa två frågor om du **inte** använder finska i ditt arbete:

1. Varför använder du inte finska i ditt arbete?

2. Skulle du vilja använda finska i ditt arbete?

18 a. Hur mycket använder du finska i förhållande till svenska i intern kommunikation (med kollegor och annan personal).

Under arbetstiden använder jag i intern kommunikation cirka:

- 100 % finska
- 90 % finska och 10 % svenska
- 75 % finska och 25 % svenska
- 50 % finska och 50 % svenska
- 25 % finska och 75 % svenska
- 10 % finska och 90 % svenska
- 100 % svenska

18 b. Hur mycket använder du finska i förhållande till svenska i extern kommunikation (t.ex. med kunder, media och intressegrupper).

Under arbetstiden använder jag i extern kommunikation cirka:

- 100 % finska
- 90 % finska och 10 % svenska
- 75 % finska och 25 % svenska
- 50 % finska och 50 % svenska
- 25 % finska och 75 % svenska
- 10 % finska och 90 % svenska
- 100 % svenska

19. Språkanvändning under arbetstiden

	dagligen	varje vecka	några gånger i månaden	några gånger om året	mera sällan	aldrig
Jag talar finska	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag läser på finska	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag skriver på finska	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag lyssnar på/hör finska	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Vilka är de 3 vanligaste situationerna där du **talat** finska i arbetet?

21. Vilka är de 3 vanligaste situationerna där du **hör** finska i arbetet?

22. Vilka är de 3 vanligaste texttyperna som du **läser** på finska i arbetet?

23. Vilka är de 3 vanligaste texttyperna som du **skriver** på finska i arbetet?

24. Använder du ordböcker eller andra hjälpmedel när du skriver **på finska**?

- Ja
 Nej

Kommentarer:

25. Vem kontrollerar det du skriver på finska?

(Du kan välja flera alternativ.)

- Du själv
 Kollega
 Förman
 Ingen
 Någon annan

Om någon annan, vem?

IV SPRÅKLIG PRAXIS

Språkliga utmaningar

26. Hurdana **mundliga** språkliga utmaningar möter du i ditt arbete?

27. Hurdana **skriftliga** språkliga utmaningar möter du i ditt arbete?

28. Hurdana språkliga utmaningar som gäller **förståelsen** möter du i ditt arbete?

29. Hur ofta möter du språkliga utmaningar på finska i ditt arbete?

Välj det lämpligaste alternativet.

	dagligen	varje vecka	några gånger i månaden	några gånger om året	mera sällan	aldrig	Kommentarer:
med kunder, media och intressegrupper	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
med kollegor och annan personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

30. Hurdana språkliga utmaningar tror du att polisinsättningen kommer att möta i framtiden?

31 a. Samarbetar du med kollegor när språkliga utmaningar uppstår? Ja Nej

31 b. Om ja, i vilka slags situationer och hur?

Om nej, varför inte?

Tolkning

32. I situationer som kräver tolk, vem är det som tolkar?

(Du kan välja flera alternativ.)

- en annan polisman
- en professionell tolk
- en utomstående person
- anhörig eller vän till kunden
- någon annan

Om någon annan, vem?

33 a. Händer det att du tolkar mellan finska och svenska i ditt arbete? Ja Nej

33 b. Om ja, i vilka slags situationer har du fungerat som tolk?

Språkbyte och språkval

34 a. Har du någon gång hamnat i en situation där kunden först har talat finska men av någon orsak bytt språk till svenska? Ja Nej

34 b. Av vilken orsak tror du att kunden bytte språk?

35. På vilket språk inleder du diskussionen med kunden?

36. Hur bestämmer du vilket språk du använder med kunden?

Språkliga verksamhetsprinciper**42. Tvåspråkighet på polisinrättningen**

	Helt av samma åsikt	Delvis av samma åsikt	Delvis av annan åsikt	Helt av annan åsikt	Kan inte säga	Kommentarer:
a. är naturligt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
b. är tidskrävande	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
c. skiljer oss positivt från andra polisinrättningar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
d. är en rikedom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
e. kräver satsningar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
f. belastar personalen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
g. eftersträvas att alltid garanteras ur kundperspektiv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
h. följer vedertagna principer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
i. är klart för personalen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

V INTERVJU

Ni kan kontakta mig angående intervjun 2014 Nej Ja E-postadress:

Övriga kommentarer om temat eller enkäten

VI UTLOTNING

Du kan delta i utlottning av två presentkort från S-gruppen genom att klicka på "skicka uppgifterna" och genom att ange dina kontaktuppgifter på följande sida.

Skicka

Skicka uppgifterna

Bilaga 3. Q-anvisningar på finska

Ohjeet Q-lajittelun suorittamiseen

Tehtävänäsi on järjestää väittämät suhteessa toisiinsa sen mukaan kuinka paljon samaa mieltä tai eri mieltä olet väittämien kanssa. Jokainen väittämä antaa hiukan erilaisen vastauksen tutkimuskysymykseen.

Järjestä kaikki väittämät jakaumaan sen mukaan kuinka hyvin ne vastaavat kielellisiä käytänteitäsi poliisina. Aseta ne väittämät, joiden kanssa olet eniten samaa mieltä jakauman oikeaan reunaan ja ne väittämät jakauman vasempaan reunaan, joiden kanssa olet eniten eri mieltä. Jakauman muoto määrittelee sen, montako väittämää voit asettaa tietylle arvolle. Ei ole väliä mihin järjestykseen väittämät sarakkeen sisällä järjestät. Jakaumassa on tasan yhtä monta paikkaa kuin mitä väittämiä on.

Lue ensin läpi kaikki väittämät ja järjestä ne alustavasti kolmeen eri kategoriaan (samaa mieltä, neutraali/en tiedä, eri mieltä).

Tehtävänäsi on siis järjestää kaikki väittämät suhteessa toisiinsa kuvaillaksesi kielellisiä käytänteitäsi poliisina.

Voit aloittaa valitsemalla väittämät, jotka alustavasti järjestit kategoriaan samaa mieltä. Levitä kaikki väittämät eteesi ja valitse niistä se, jonka kanssa olet eniten samaa mieltä ja aseta tämä väittämä jakauman oikeaan reunaan. Valitse seuraavaksi väittämä, jonka kanssa olet toiseksi eniten samaa mieltä ja sijoittaa tämänkin jakauman oikeaan reunaan. Jatka väittämien lajittelua jakaumaan edeten oikeasta reunasta kohti vasenta reunaa. Järjestä kaikki samaa mieltä-kategorian väittämät jakaumaan. Ilmoita haastattelun suorittajalle kun olet järjestänyt kaikki kategorian väittämät jakaumaan. Voit missä vaiheessa tahansa pyytää apua haastattelijalta.

Seuraavaksi voit valita alustavasti eri mieltä-kategoriaan sijoittamasi väittämät. Levitä väittämät eteesi ja valitse näistä väittämistä se, jonka kanssa olet eniten eri mieltä ja aseta se jakauman vasemmanpuoleiseen reunaan. Valitse seuraavaksi väittämä, jonka kanssa olet toiseksi eniten eri mieltä ja sijoita sekin vasempaan reunaan. Jatka väittämien lajittelua jakaumaan edeten vasemmasta reunasta kohti oikeaa reunaa. Jatka kunnes olet asettanut kaikki tämän kategorian väittämät jakaumaan.

Viimeisenä voit ottaa jäljellä olevat väittämät ja sijoittaa ne jakaumaan.

Kun olet lajitellut kaikki väittämät jakaumaan tarkista, että olet tyytyväinen lopputulokseen. Voit vielä vaihtaa väittämien paikkoja.

Saatuasi lajittelun valmiiksi haastattelija merkitsee ylös väittämien sijainnit ja haastattelee sinua tekemäsi lajittelun pohjalta. Saat kertoa mielipiteesi eri väittämistä.

Muutama vinkki:

Älä jumiutu yksittäisen väittämän sijoittamiseen. Jos sinulla on esimerkiksi kolme väittämää, jotka haluaisit sijoittaa kohtaan +5 (vaikka paikkoja on vain kaksi!) älä käytä 10 minuuttia päättääksesi minkä väittämän näistä kolmesta siirrä +4-kohtaan. Riittää, että saamme yleisen kuvan siitä minkä väittämien kanssa olet samaa tai eri mieltä.

Älä huolestu, jos väittämät joiden kanssa olet samaa mieltä jatkuvat negatiiviselle puolelle ja saavat negatiivisen arvon. Lajittelujärjestelmä on suhteellinen. Kun lajittelet väittämän esimerkiksi kohtaan -2, tarkoittaa tämä että olet todennäköisesti vähemmän samaa mieltä tämän väittämän kanssa kuin väittämän, jonka lajittelet kohtaan -1 ja vähän enemmän samaa mieltä kuin väittämän kanssa, jonka lajittelet kohtaan -3.

Väittämien järjestyksellä sarakkeen sisällä ei ole mitään väliä.

Bilaga 4. Q-anvisningar på svenska

Anvisningar för Q-sorteringen

Du har som uppgift att sortera påståendena i relation till varandra enligt hur mycket av samma eller annan åsikt du är med påståendena. Varje påstående innehåller ett lite annorlunda svar till forskningsfrågan.

Placera alla påståendena in i distributionen enligt hur bra de motsvarar din språkliga praxis som polis. Placera de påståendena som du är mest av samma åsikt med längst till höger i distributionen och de påståendena som du är mest av annan åsikt med längst till vänster i distributionen. Formen till distributionen bestämmer hur många påståenden kan placeras på ett värde. Placeringen inom kolumnen spelar inte någon roll. Det finns lika många lediga platser i distributionen som det finns påståendena.

Läs först genom alla påståendena och gör en preliminär sortering till tre kategorier: av samma åsikt, neutral/kan inte säga, av annan åsikt.

Din uppgift är alltså att ordna alla påståendena i relation till varandra för att beskriva din språkliga praxis som polis.

Du kan börja med att välja påståendena som du preliminärt sorterade till kategorin av samma åsikt med. Sprid alla påståendena i kategorin på bordet framför dig och välj det påstående som du är mest av samma åsikt med och placera den längst till höger i distributionen. Välj näst det påstående som du är andra mest av samma åsikt med och placera även den längst till höger i distributionen. Placera resten av påståendena på samma sätt så att du rör dig från höger till vänster. Du kan be om hjälp av intervjuaren i vilket skede som helst.

Du kan fortsätta med att välja påståendena som du preliminärt sorterade till kategorin av annan åsikt med. Sprid påståendena framför dig på bordet och välj det påstående som du är mest av annan åsikt med och placera den längst till vänster. Välj näst det påstående som du är andra mest av annan åsikt med och placera även den längst till vänster i distributionen. Placera resten av påståendena på samma sätt så att du rör dig från vänster till höger.

Sist kan du ta påståendena som finns kvar och placera även dem in i distributionen.

När du har sorterat alla påståendena kolla att du är nöjd med resultatet. Du kan ännu göra ändringar.

När du är färdig med sorteringen skriver intervjuaren upp hur du har placerat påståendena och intervjuar dig. Du får också berätta vad du anser om påståendena.

Några tips:

Fastna inte till placering av en enskild påstående. Till exempel om du har tre påståenden som du skulle vilja placera till +5 (det finns bara två platser!) använd inte 10 minuter till att bestämma vilket påstående du ska sänka till +4. Det räcker med att vi får ett generellt ide om med vilka påståenden du är av samma eller annan åsikt.

Det spelar inte någon roll om påståenden som du är av samma åsikt med går över till den negativa sidan och får ett negativt värde. Sorteringssystemet är relativt. När du sorterar ett påstående till exempel till -2 betyder det att du sannolikt är lite mindre av samma åsikt med denna påstående än med det påstående som du placerade till -1 och lite mer av samma åsikt än med det påstående som du placerar till -3.

Placeringen inom kolumnen spelar inte någon roll.

Bilaga 5. Skillnaderna i de finsk- och de svenskspråkiga polisinformanternas språkliga yrkespraktiker

	signifikans
Språkkompetens	
Språkkompetens i det andra inhemska språket	<0,001*
Språkkompetens i det andra inhemska språket tillräckligt bra för att kunna sköta arbetsuppgifter på detta språk	<0,001*
Naturligt att använda det andra inhemska språket	<0,001*
Servicens kvalitet är lika god på båda de inhemska språken	0,987
Polispersonalen har tillräckliga språkkunskaper	0,001*
Viktigt att de som har chefsuppgifter kan både fi och sv	<0,001*
Intresse för deltagande i en språkkurs	<0,001*
Språkanvändning	
Användning av det andra inhemska språket i polisyrket	<0,001*
Användning av fi i förhållande till sv	<0,001*
Användning av fi i förhållande till sv i intern kommunikation	<0,001*
Användning av fi i förhållande till sv i extern kommunikation	<0,001*
Hur ofta poliser talar det andra inhemska språket	<0,001*
Hur ofta poliser skriver det andra inhemska språket	<0,001*
Hur ofta poliser hör det andra inhemska språket	<0,001*
Hur ofta poliser läser på det andra inhemska språket	<0,001*
Kundens språkbyte till informantens modersmål	0,376
Polisinrättningen informerar om interna ärenden både på fi och på sv	0,008*
Tvåspråkighet	
Tvåspråkighet på polisinrättningen är tidskrävande	<0,001*
Tvåspråkighet på polisinrättningen kräver satsningar	0,008*
Tvåspråkighet på polisinrättningen belastar personalen	<0,001*
Tvåspråkighet på polisinrättningen är klart för personalen	0,908
Tvåspråkighet på polisinrättningen följer vedertagna principer	0,069
Förmannen har mycket ansvar för förverkligande av tvåspråkigheten	0,001*
Varje tjänsteman har mycket ansvar för förverkligande av tvåspråkigheten	0,073
Informanten själv har mycket ansvar för förverkligande av tvåspråkigheten	0,014*
Chefen för polisenheten har mycket ansvar för förverkligande av tvåspråkigheten	0,001*
Förmannen har mycket ansvar för förverkligande av tvåspråkigheten	0,001*
Språkliga utmaningar	
Hur ofta man möter språkliga utmaningar	0,176
Hur ofta man möter språkliga utmaningar i intern kommunikation	0,001*
Hur ofta man möter språkliga utmaningar i extern kommunikation	0,538
Samarbete med kollegor när språkliga utmaningar uppstår	0,207
Användning av fi och sv ökar arbetsbörda	0,040*
I framtiden är medborgarnas språkliga rättigheter tryggade	<0,001*
De nya reformerna förstärker svenskans ställning	<0,001*
Det blir hela tiden mindre viktigt med kunskaper i sv	<0,001*
Använder hjälpmedel när skriver på det andra inhemska språket	<0,001*

Korrelationen har räknats med Mann-Whitney U-testet. Som gräns för statistiskt signifikant skillnad används signifikansvärdet 0,05 ($p < 0,05$). Statistisk signifikans markeras med asterisk i tabellen.

Bilaga 6. Statistiskt signifikanta skillnader i F1- och F2-polisernas språkliga yrkespraktiker

F1- och F2-poliserna har sorterat endast 8 av alla de 40 påståendena på samma sätt. Skillnaden i placering av påståendena 6, 10, 14, 19, 25, 27, 30 och 32 på faktor 1 och faktor 2 är statistiskt icke-signifikant (se matris 7 i avsnitt 5.1.2 för hur informanterna har rangordnat dessa påståenden). I tabellen syns de påståendena som F1- och F2-poliserna har rangordnat på ett statistiskt olikt sätt, dvs. den visar skillnader i polisens sätt att göra och tänka i sitt yrke. Skillnaden i rangordning av påståendena på F1 och F2 är statistiskt signifikant på nivå 0,01. De påståendena som F1- och F2-poliserna har rangordnat på ett mest olikt sätt presenteras i början av tabellen, medan de påståenden som poliserna har rangordnat på ett mindre olikt sätt presenteras i slutet av tabellen.

Påstående		Faktor	
		1	2
5	Jag talar hellre fi eller eng med en svenskspråkig kund än sv.	-4	2
17	Jag använder gärna sv i mitt arbete.	3	-4
16	Det är utmanande för mig att sköta mina arbetsuppgifter på sv.	-3	3
3	Det känns naturligt för mig att använda sv i mitt arbete.	3	-3
24	Jag deltar naturligt på telefonsamtal på sv.	2	-4
8	Jag kan uttrycka mig både på fi och på sv också i känsliga situationer.	2	-3
40	Kvaliteten på servicen som jag erbjuder är lika god på båda de inhemska språken.	2	-3
36	Jag anser att det är besvärligt om svenskspråkiga kunder inte vill bli betjänade på fi.	-4	1
11	Jag ber om hjälp av arbetskamrater om jag har problem med sv eller fi.	-1	3
34	Det viktigaste är inte vilket språk jag använder utan att ärendet sköts väl.	-1	4
21	För mig är det vanligt att använda en professionell tolk i mitt arbete.	-3	2
7	Det är lätt för mig att byta från fi till sv och från sv till fi.	2	-2
37	Jag anser att de som kan sv får ta hand om svenskspråkiga kunder.	-2	3
12	Jag kan variera mitt språkbruk på sv i arbetet enligt situation.	1	-2
15	Det är lättare för mig att skriva arbetsrelaterade texter på fi än på sv.	0	4
4	Jag har bara sällan problem med fi fackord.	0	4
23	Jag börjar diskussionen med svenskspråkiga personer på sv.	3	-1
18	Med kollegor och annan personal diskuterar jag både på fi och på sv.	1	-1
38	När kunden uträttar sitt ärende med mig väljer han språket.	4	0
39	Jag strävar efter att garantera att finsk- och svenskspråkiga får använda sitt eget språk när de uträttar sitt ärende hos mig.	4	1
1	Det är vanligt för mig att möta svenskspråkiga i mitt arbete.	1	-1
13	Jag använder ofta språkliga hjälpmedel i mitt arbete.	-2	0
20	Lokala dialekter försvårar mitt arbete.	-2	0
26	Jag erbjuder mig att tolka mellan fi och sv i mitt arbete.	0	-2

35	Min språkliga praxis grundar sig på det som jag har lärt mig i arbetet.	-2	0
2	Jag använder mig av både fi och sv med personer som inte hör till personalen på polisstationen.	1	-1
22	Jag hittar lösningar i arbetssituationer som är språkligt utmanande.	0	3
33	Arbetsuppgiftens natur påverkar språkvalet.	-1	0
9	Jag hjälper kollegor om de har problem med fi eller sv.	4	1
28	Min språkliga praxis grundar sig på det som jag har lärt mig i polisskolan/polishögskolan.	-2	-1
29	Jag förhåller mig till svenskspråkiga kunder på samma sätt som andra poliser på polisstationen.	-1	0
31	Jag anpassar mig efter kundens språkval.	3	2

Ju mer av samma åsikt deltagarna har varit om påståendet desto större positivt värde har påståendet fått. Ju mer av annan åsikt deltagarna har varit om påståendet, desto mindre negativt värde har påståendet fått.