

# NyS

Titel:	Sproglig normering i callcentre og på universiteterne - hvordan og hvorfor?
Forfatter:	Anna Kristina Hultgren
Kilde:	<i>NyS – Nydanske Sprogstudier 44. Sproglig normering</i> , 2013, s. 31-55
Udgivet af:	NyS i samarbejde med Dansk Sprognævn
URL:	<a href="http://www.nys.dk">www.nys.dk</a>



© NyS og artiklens forfatter

## Betingelser for brug af denne artikel

Denne artikel er omfattet af ophavsretsloven, og der må citeres fra den. Følgende betingelser skal dog være opfyldt:

- Citatet skal være i overensstemmelse med „god skik“
- Der må kun citeres „i det omfang, som betinges af formålet“
- Ophavsmanden til teksten skal krediteres, og kilden skal angives, jf. ovenstående bibliografiske oplysninger.

## Søgbarhed

Artiklerne i de ældre NyS-numre (NyS 1-36) er skannet og OCR-behandlet. OCR står for 'optical character recognition' og kan ved tegngenkendelse konvertere et billede til tekst. Dermed kan man søge i teksten. Imidlertid kan der opstå fejl i tegngenkendelsen, og når man søger på fx navne, skal man være forberedt på at søgningen ikke er 100 % pålidelig.

# Sproglig normering i callcentre og på universiteter - hvordan og hvorfor?

ANNA KRISTINA HULTGREN

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

Jeg starter med at indkredse hvad jeg forstår ved sproglig normering, og hvorfor det er et begreb der er interessant at udforske. Derefter indsnævrer jeg fokus til sproglig normering på arbejdspladser i det globaliserede samfund og de modstridende behov der dér eksisterer. Efter kort at have beskrevet mit materiale og mine metoder går jeg videre til at eksemplificere og forklare den sproglige normering der foregår i henholdsvis callcentre og på universiteter. Til sidst sammenholder jeg forskelle og ligheder mellem den sproglige normering der foregår på

disse arbejdspladser og konkluderer ved at komme med et bud på hvilke mere overordnede samtidsstrømninger sproglig normering kan ses som et udtryk for. Mere præcist vil jeg argumentere for at den sproglige normering der foregår, kan forstås som et udtryk for den ”kommunikationskultur” vi lever i (Cameron 2000). Kendetegnende for kommunikationskulturen er at kommunikation og sprog i langt højere grad i dag end tidligere bliver gjort til genstand for ihærdig refleksion og kodificering. Som det vil blive uddybet nedenfor, skyldes det ikke mindst de aspekter af globaliseringen der er forbundet med en øget fokus på rationalisering og effektivisering (Castells 2010; Ritzer 2013).

## SPROGLIG NORMERING

### *En indkredsning af begrebet*

Ved sproglig normering forstår jeg en aktivitet som falder ind under det som den britiske sociolingvist Deborah Cameron benævner *verbal hygiene* (2012). Ved dette forstår hun enhver form for metasproglig praksis som udspringer fra det behov folk tilsyneladende har for at blande sig i sproglige anliggender (Cameron 2012: 265, min parafrase). Dette er en bevidst bred definition, som dækker over enhver form for trang til at blande sig i sproglige anliggender. Eksempler på sproglig indblanding kan være når regeringer i nationalstater der bliver selvstændige (fx Norge, Tanzania eller Indien), udarbejder retningslinjer for hvilke(t) sprog der skal have officiel status. Den kan også komme fra græsrodsniveau, som for eksempel når svenske feminister arbejder på at få indført formen *hen* som kønsneutralt, generisk alternativ til pronominerne *hon* og *han*. Eller det kan være når man påpeger over for forfatteren til en tekst at kompositummet *lamme koteletter* skal skrives i ét ord. En vigtig pointe i Deborah Camerons forståelse af verbal hygiejne er at ingen kan sige sig fri fra at udøve det – eller som minimum – at lægge mærke til eller måske at *føle* noget omkring afvigelser fra den sproglige norm.

Med en sådan bred forståelse af verbal hygiejne udfordrer Deborah Cameron den del af sociolingvistikken der affejer almindelige menneskers indblanding i hinandens sprogbrug som ’irrelevant’ og ’misforstået’ (Cameron 2012: vii, min oversættelse).<sup>2</sup> Da ingen, selv ikke meget deskriptivt orienterede sociolingvister, kan sige sig fri fra at reagere

over for sprogbrug der afviger fra normen (uanset om man vælger at kommentere dette eller ej), mener Cameron at verbal hygiejne er udtryk for en trang der ligger dybt i mennesket, og som derfor skal tages alvorligt og gøres til genstand for seriøs forskning. Hun skriver om verbal hygiejne:

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

Ifølge Cameron er der altså gode grunde til at se nærmere på forskellige former for verbal hygiejne. Dels fordi det kan give os en øget forståelse for hvad det vil sige at være menneske, da verbal hygiejne er en aktivitet der er dybt forankret i mennesket. Og dels fordi verbal hygiejne-aktiviteter kan give os et indblik i hvilke former for angst ("anxieties") de er et udtryk for, eller i hvert fald hvilke egentlige problemer de dækker over.

Sproglig normering er en *form* for verbal hygiejne. Ved sproglig normering forstår jeg en *aktiv stillingtagen til hvilke sproglige normer der skal gælde inden for en given aktivitet eller et givent område*. Det er en definition der ligger tættere på de 'eksplicite' end de 'implicitte' normer hos Thøgersen (2011) og Harder (2011) og tættere på 'normerne' end 'konventionerne' hos Duncker (2011). Det vil ofte være tilfældet at en sådan aktiv stillingtagen kodificeres i regler for eller erklæringer om en given sproglig adfærd eller sprogkonstellation. Eksempler på dette kan være Dansk Sprognævns Retskrivningsordbog, som opstiller normer for den danske retskrivning, eller Nordisk Ministerråds Sprogdeklaration, der anbefaler parallelsproglighed (dvs. en ligeværdig brug af engelsk og de(t) lokale sprog) som norm på nordiske universiteter. Lingvisten og sprogpolitikforskeren Bernard Spolsky (2004) benævner den form for sproglig normering for *language management*, men pointerer dog at det ikke er en forudsætning for language management-aktiviteter at

de resulterer i et nedskrevet dokument. Over for language management stiller Spolsky *language practices* og *language beliefs*. Disse refererer henholdsvis til den sproglige adfærd som folk udviser og de sproglige overbevisninger de har om hvad der er rigtigt og forkert, acceptabelt og uacceptabelt, grimt og pænt. I denne artikel beskæftiger jeg mig udelukkende med den form for sproglig normering eller verbal hygiejne som udmøntes i nedskrevne regler.

### *Sproglig normering på arbejdspladser*

Der er en del der tyder på at der er en stigende tendens til sproglig normering på arbejdspladser. Det er naturligvis svært at validere en sådan påstand, da det forudsætter at vi har tal på væksten af sprognormeringsaktiviteter på arbejdspladser over tid. Nogle sådanne tal har jeg ikke kendskab til. Vi ved kun med sikkerhed at der i den globaliserede serviceøkonomi, som her er eksemplificeret ved callcentre, er en udbredt tendens til at gøre sproget og kommunikationen til genstand for omfattende opmærksomhed, diskussion og ikke sjældent normering (Duchêne & Heller 2012; Eustace 2012; Taylor & Bain 2005). I min egen forskning har jeg fundet at dette også gælder danske callcentre (Hultgren 2011, 2008). Når det gælder universiteter, som er den anden type af arbejdspladser som der ses nærmere på i denne artikel, synes det også at være tilfældet at der er en øget interesse for sproglige forhold, i hvert fald på nordiske universiteter og især for dem der drejer sig om den stigende brug af engelsk (Godenhjelm, Saarinen m.fl. under udgivelse; Salö & Josephson under udgivelse; Hultgren 2013a). Der er anekdotisk belæg for at beskæftigelse med sproglig normering på arbejdspladser er et forholdsvis nyt fænomen. Cameron (2000) fortæller at da hun arbejdede i en britisk bank i 1977, var der ingen regler for hvad man skulle sige når man besvarede telefonopringninger fra kunden. Det forventedes naturligvis at man var høflig og imødekommende, men ingen steder var der nedskrevet regler for hvad man skulle sige når man tog telefonen, der blev ikke udbudt kurser i kommunikation og kundeservice, og der var ingen kontrol med om man nu også *var* høflig og imødekommende. I dag er der noget der tyder på at der på arbejdspladser i den globale økonomi i stigende, men varierende, omfang, er en øget fokus på medarbejderens sproglige og kommunikative

adfærd (Gee et al. 1996). Dette skyldes først og fremmest overgangen fra en manufaktur- til en vidensbaseret økonomi hvor arbejdspladser kendetegnes ved større medarbejderbestemmelse, fokus på medarbejderudviklingssamtaler og en organisering af de ansatte i teams. Dette har øget behovet for kommunikative færdigheder, og ofte bliver det allerede i stillingsannoncer gjort klart at ansøgeren skal være god til at kommunikere. Det er muligt at sproglig normering, som det forstås i denne artikel, kan ses som et produkt af denne mere generelle fokus på kommunikative færdigheder på dagens arbejdspladser. Der eksisterer dog det paradoks at der på en og samme gang fordres større kommunikative færdigheder samtidig med at man, i hvert fald i callcentre, forsøger at begrænse disse færdigheder ved at regulere og normere sprogbrugen.

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

skellige arbejdspladser: callcentre og universiteter. Men først giver jeg en kort beskrivelse af mit materiale.

## **MATERIALE**

Materialet som undersøges i denne artikel, udgør en del af et mere omfattende materiale indsamlet i forbindelse med tidligere forskningsprojekter. Det ene forskningsprojekt, mit DPhil-projekt på Oxford Universitet, undersøgte sproglig normering i callcentre i fire lande: Danmark, Storbritannien, Filippinerne og Hongkong. Jeg foretog etnografiske observationer og interview, og optog og analyserede kundesamtaler. Det jeg især trækker på i denne artikel, er det materiale som siger noget om den sproglige normering der foregår i det danske callcenter, dvs. en kundeservicemanual som callcentermedarbejderne bliver vurderet efter. Det callcenter der undersøges, udgør en del af et mobiltelefonselskab, som her kaldes Mermaid Mobile. Det andet forskningsprojekt er mit postdocprojekt på Københavns Universitet, som fokuserer på brugen af engelsk på Danmarks otte universiteter. I forbindelse med dette projekt har jeg undersøgt sprogpoltiske dokumenter, optaget og analyseret undervisningen på bachelorniveau i kemi, fysik og datalogi på Københavns Universitet, og foretaget interviews. I denne artikel trækker jeg især på det materiale der siger noget om den sproglige normering der foregår, dvs. de sprogpoltiske dokumenter. Disse sprogpoltiske dokumenter er offentligt tilgængelige på universiteternes hjemmesider.<sup>3</sup> Formålet med denne artikel er at sammenligne den sproglige normering der foregår på callcentre og universiteter, i et forsøg på at få et mere overordnet perspektiv på hvad sproglig normering er, og hvorfor den finder sted. Metoden består derfor primært i at udtrække og kontrastere eksempler fra callcenterdokumentet og universitetsdokumenterne.

## **SPROGLIG NORMERING I CALLCENTRE**

### *Rationalisering og "syntetisk personliggørelse"*

Et callcenter er en ofte selvstændig enhed af en virksomhed eller institution som tager sig af kontakten med kunderne. Callcentre som forretningsmodel opstod i USA i 1960'erne (Bagnara 2001) og spredte sig i voldsom takt over store dele af verden i løbet af 1980'erne og 1990'erne

(Taylor 2009) som en resursebesparende måde at yde kundeservice på (Ellis & Taylor 2006). Det er typisk et callcenter man får fat i når man ringer til sin bank, sit mobiltelefonselskab, eller sit elektricitetsselskab. Callcentre er kendt for at være målingsfikserede (Ferne & Metcalf 1998), og det er typisk tilfældet at de aktiviteter en callcentermedarbejder foretager sig i løbet af en arbejdsdag, registreres automatisk. Dette er muliggjort af teknologiske fremskridt som gør at der fortløbende føres statistik over callcentermedarbejderens aktiviteter. Der er således tal på hvornår callcentermedarbejderen startede sin dag, hvor lang tid han eller hun bruger på henholdsvis at tale med kunder, vente på opkald, eller opdatere kunde profiler. Der er sågar tal på hvor længe de tager frokost- og toiletpause. Det er ikke tilfældigt at callcentre har fået øgenavne som *kommunikationsfabrikker*, *elektroniske panoptica* og *moderne 'sweatshops'*<sup>4</sup> (Cameron 2000; Ferne & Metcalf 1998, mine oversættelser). En callcentermedarbejder interviewet af sociologen og callcenterforskeren Marek Korczynski beskriver det som at "you get measured on how many times you scratch your shoulder" (2001: 89-90), og én af de callcentermedarbejdere jeg interviewede i forbindelse med min egen forskning, beskrev arbejdet som at "have et joystick oppe i røven" (Hultgren 2008: 52).

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

Sådanne retningslinjer forefindes i Mermaid Mobile i et tosidet dokument der inddeler kundesamtalen i fire stadier: "Initial Interaction", "Problem Solving", "Sales Process" og "Close & Farewell". (At stadijerne har engelske navne på trods af at virksomheden er dansk, må ses i lyset af at den konsulentvirksomhed der har ydet kundeservicebistand, er australsk – endnu et eksempel på hvordan virksomheder i dag er transnationale). For hvert af de fire stadier opstilles der mellem fire og otte idealer og en potentiel score som varierer fra 2-10. For

hvert ideal gives der et eksempel på hvad der bør siges for at få points. Hvorvidt callcentermedarbejderen lever op til idealerne, bliver kontrolleret enten af en leder eller af en ”testcaller”, dvs. en til formålet hyret person som foregiver at være kunde. Nogle af de idealer der opstilles, har ikke direkte noget med sprogbrugen at gøre, men de fleste har. Eksempler på ikke-sprogrelaterede idealer er: ”Var det muligt at komme igennem til kundeservice på tre forsøg eller derunder?”, ”Demonstrede kundeservicerådgiveren et godt produktkendskab ved at foreslå en løsning på dit problem?”, ”Blev du sat på ’hold’ på noget tidspunkt under samtalen?” og ”Lod kunderådgiveren dig lægge røret på først?”. Eksempler på idealer der relaterer til sprogbrugen er typisk fraser og formuleringer. I Tabel 1 nedenfor gengives nogle af disse ordret citeret fra den tosidede kundeservicevejledning. Formuleringerne i kolonnen med overskriften ’Eksempel’ er stilet til den der vurderer samtalen.

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

Eks.	Ideal	Score	Eksempel
1	Besvarede kunderådgiveren dit opkald med den korrekte Mermaid Mobile-hilsen?	2	Hvis ja, skal kunderådgiveren svare med den korrekte Mermaid Mobile-hilsen, som inkluderer for- og efternavn, SKAL være: Velkommen til Kundeservice, du taler med [for- og efternavn].
2	Gav kunderådgiveren dig tilbud om hjælp?	3	Hvis ja, skal kunderådgiveren aktivt spørge ind, f. eks.: Hvad kan jeg hjælpe med? Hvordan kan jeg hjælpe dig?
3	Gav kunderådgiveren dig mulighed for at specificere dit problem, uden at afbryde dig?	3	For et ja, skal kunderådgiveren give dig mulighed for at specificere dit problem uden at afbryde. Nej, hvis kunder bliver afbrudt midt i en sætning.
4	Stillede kunderådgiveren mindst to spørgsmål for at klarlægge den eksakte problemstilling af din situation?	7	For ja, da skal kunderådgiveren stille minimum to spørgsmål for at klarlægge situationen, f. eks. Hvilket nummer forsøger du at sende til? Er du i stand til at lave almindelige opkald?

5	Kunne kunderådgiveren vedkende sig sagen/problemet?	6	For ja, da skal kunderådgiveren vedkende sig kendskab til problemet, f. eks.: Jeg forstår dit problem, Jeg vil hjælpe dig med sagen/problemet, etc.
6	Udviste kunderådgiveren aktiv lytning gennem samtalen?	5	Kunderådgiveren skal udvise aktiv lytning, f.eks. ved at gentage hvad der er sagt, eller med lyde å la: 'mmm', 'aha', 'ja', etc.
7	Hvis kunden bliver "sat på hold", underrettede kunderådgiveren om: a) At han/hun satte kunden "på hold"? b) Du vil høre lidt musik, mens du bliver "sat på hold"/venter...	5	Der skal svares ja til både a) og b) for point. For ja, da skal kunderådgiveren både fortælle, at kunden bliver sat på hold, OG at der vil høres musik i ventetiden. <b>Nej</b> , hvis kunderådgiveren ikke fortæller, at kunden bliver sat på hold ELLER der ikke er musik i ventetiden. (Der er stille).
8	Sluttede kunderådgiveren med flg.: a) Tak fordi du ringede? b) velkommen til at ringe igen?	3	Enten a) eller b) skal være "ja" for at få point. Kunderådgiveren må enten takke for ringet, eller byde velkommen til at du ringer en anden gang, hvis du behøver noget.
9	Gav kunderådgiveren et "venligt/høfligt farvel"/afskedshilsen?	3	For ja, skal kunderådgiveren udvise/give et høfligt/venligt farvel, f. eks.: Farvel, ha' en god weekend, Farvel og ha en god tur etc.

Listen i Tabel 1 viser at der foregår en minutøs indblanding i callcentermedarbejdernes sproglige interaktion med kunderne. Som det ses, gives der forslag til eller ordrer om at bruge specifikke formuleringer: alt fra hvordan der skal udvises aktiv lytning (ved at afgive lyttelyde som fx *Mmm*, *Aha*, *Ja*) til hvor mange spørgsmål der skal stilles for at klarlægge kundens problem (eksempel 4). Der er en specifik regel for hvad der skal siges når røret løftes ("den korrekte Mermaid Mobile-hilsen [...] SKAL være: Velkommen til Kundeservice, du taler med [for- og efternavn]"), og der er forslag til hvordan der skal tilbydes assistance ("Hvad kan jeg hjælpe med? Hvordan kan jeg hjælpe dig?"). Dette er interessant fordi det tyder på at kundesamtalen ikke, som samtaler i almindelighed, opfattes som lokalt forhandlet, men som at call-

centermedarbejderen har brug for input til hvordan den skal forløbe. Et alternativ til dette ville for eksempel være at det var konteksten i den specifikke samtale der afgjorde hvor mange spørgsmål det var nødvendigt at stille for at afdække kundens behov, og at der var tiltro til at callcentermedarbejderen rent faktisk lyttede til kunden uanset om dette blev aktivt signaleret ved at afgive de foreslåede lyttelyde, og at kunden automatisk ville oplyse formålet med sit opkald uanset om callcentermedarbejderen eksplicit tilbød sin assistance. Der synes således at være en tendens til at opfatte noget som tidligere er blevet opfattet som intuitivt og siddende på rygmarven, som noget det er nødvendigt at gøre bevidste overvejelser omkring.

En del af forklaringen på den minutøse sproglige normering der foregår, kan være at man vil undgå at der spildes tid på at tale om ting der er uvedkommende for selve formålet med transaktionen, dvs. at løse kundens problem. Korte samtaler er alfa og omega i callcentre, hvis succes ofte bliver målt i hvor mange kunder der kan afvikles på kortest mulig tid. I en medarbejdervurdering jeg observerede i det britiske callcenter jeg undersøgte, fik callcentermedarbejderen ros for at han havde forkortet sine samtaler væsentligt i forhold til foregående måned. Nogle af de eksempler der blev givet ovenfor, kan tolkes som et forsøg på at undgå at spilde tid. Eksempel 3, 4 og 5, hvor callcentermedarbejderen bliver bedt om ikke at afbryde kunden, at stille spørgsmål for at afdække sagen, og at ”vedkende” sig problemet, kan alle tolkes som et forsøg på at undgå at callcentermedarbejdere bruger tid på at løse et andet problem end det kunden rent faktisk har.

Størstedelen af den sproglige normering der foregår i callcentre, synes imidlertid at have det formål at få kunden til at føle sig personligt betjent. Eksempel 2, 3, 5, 6, 7, 8 og 9 kan alle tolkes som udtryk for dette formål. Når callcentermedarbejderen bliver bedt om eksplicit at tilbyde sin hjælp, at afgive lyttelyde og ikke afbryde kunden, at udtrykke at hun eller han forstår kundens problem, at informere kunden om at de vil blive sat på hold, og at afslutte samtalen med ”Farvel, ha’ en god weekend” eller ”Tak fordi du ringede”, kan det altså ses som et forsøg på at kompensere for det transportbåndsagtige princip som kunderne bliver betjent efter, et fænomen som er blevet benævnt ’kunstig personliggørelse’ (eng. *synthetic personalization*) af den britiske diskursanalytiker

Norman Fairclough (1989). Baggrunden for den sproglige normering er således at ”simulere” et personligt forhold til kunden som kompensation for den intense rationalisering og effektivisering der foregår i callcentre. Et sådant behov for at udøve ’kunstig personliggørelse’ bliver muligvis forstærket af at servicen i et callcenter til forskel fra traditionel kundebetjening mangler den fysiske kundekontakt.

Eksemplerne ovenfor er taget fra et dansk callcenter i telekommunikationsbranchen, hvor størstedelen af opkaldene er indkommende, men tendensen til at udøve sproglig normering i den globaliserede callcenterindustri er udbredt (Eustace 2012; Hultgren 2011, 2008; Taylor & Bain 2005). Da jeg besøgte callcentre i Skotland, Filippinerne og Hongkong, fandt jeg for det første at sproglig normering af den type der blev eksemplificeret ovenfor, fandt sted overalt. Uanset hvilket land callcentret lå i, blev der brugt mange resurser på at rekruttere, oplære, vejlede og overvåge de ansatte for at få dem til at tale på en bestemt måde. For det andet fandt jeg, når jeg nærlæste det kommunikationsmateriale callcentrene gjorde brug af, at den sproglige normering der fandt sted, syntes at have stort set samme form uanset hvilket land callcentret lå i. Alle steder blev callcentermedarbejderne opfordret til at skabe et personligt forhold til kunden ved at tilbyde hjælp, give deres navn eller bruge kundens, afgive lyttelyde, udtrykke empati, smalltalke eller afslutte samtalen med en personlig kommentar eller et spørgsmål om der er andet de kan hjælpe med. Og alle steder blev de også trænet i spørgeteknikker for at kunne styre samtalen på en måde så den ikke blev for lang. Dette foranledigede mig til at foreslå at den sproglige normering der foregår i callcentre, kan føre til en ensretning af sproglige normer i den globaliserede serviceøkonomi uden hensyn til hvilke lokale høflighedsnormer der råder i den pågældende kultur (Hultgren 2011).

Summa summarum har jeg i det foregående forsøgt at vise at sproglig normering i callcentre kan bestå i en minutøs vejledning i hvilke fraser og formuleringer callcentermedarbejderen skal benytte i interaktionen med sine kunder. De bagvedliggende årsager kan forklares med hjælp af den amerikanske sociolog George Ritzers (2013) begreb ”McDonaldization”. Ved dette forstås at aktiviteter og processer i det globaliserede samfund i stigende grad drives efter samme principper

som den kendte fastfoodrestaurant som har lagt navn til begrebet. Effektivisering og rationalisering er nøgleordene, men samtidig er der en bevidsthed om at denne enorme fokus på effektivisering ikke må gå ud over forholdet til kunderne (og dermed profitten).<sup>6</sup> I dagens overflodssamfund konkurrerer virksomheder på service. Overordnet kan man altså sige at én af forklaringerne på den sproglige normering der foregår i callcentre, er at man forsøger at guide medarbejderen igennem de to modstridende behov der eksisterer, for effektivitet på den ene side og kundeservice på den anden. I det følgende afsnit skal vi se på hvilke ligheder og forskelle der er mellem den sproglige normering der foregår i callcentre, og på Danmarks otte internationaliserede universiteter.

## **SPROGLIG NORMERING PÅ UNIVERSITETET**

### *Internationalisering og nationale behov*

I Danmark findes der otte universiteter: Ålborg (AAU), Århus (AU), Syddansk (SDU), Roskilde (RUC), Københavns (KU), IT (ITU), Danmarks Tekniske (DTU) og Copenhagen Business School (CBS). Igen- nem de sidste ti til femten år har de alle gennemgået store forandringer som følge af en række politiske tiltag, herunder Bologna-deklarationen og en model som fordeler statens basisforskningsmidler til universite- terne afhængigt af antallet af studenterårsværk, mængden af eksterne bevillinger, antallet af publikationer (den bibliometriske forskningsin- dikator) samt antallet af færdiguddannede ph.d.'ere. Sådanne tiltag har indirekte medført en kraftig vækst i antallet af engelsksprogede kurser, engelsksprogede forskningspublikationer, og internationale stude- rende (for en kortlægning af omfanget af engelsk inden for forskellige universitetsaktiviteter, se fx Hultgren 2013a; Danmarks Evalueringsin- stitut 2010; Kulturministeriet 2008; Jarvad 2008, og se bl.a. Ljosland 2005, Haberland 2009 og Mortensen & Haberland 2013 for analyser af nogle af årsagerne til at det netop er engelsk der vinder frem).

Den stigende brug af engelsk på de danske universiteter har af- født stærke reaktioner. Institutioner som Nordisk Ministerråd, Dansk Sprognævn, Kulturministeriet og det centrale organ for de danske universiteter, Danske Universiteter (det tidligere Rektorkollegiet), har alle opfordret universiteterne til at udarbejde en sprogpolitik der skal

sikre en harmonisk balance mellem engelsk og dansk (Kulturministeriet 2008; Nordisk Ministerråd 2007; Dansk Sprognævn 2003, 2007; Rektorkollegiet 2003, 2004). Begrebet ”parallelsproglighed” er centralt i denne sammenhæng og ses som løsningen på både at bevare dansk som akademisk sprog og samtidig sørge for at universiteterne kan deltage i internationale sammenhænge ved at bruge engelsk som publicerings- og undervisningssprog.

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

Ligesom callcentre er det der kendetegner den sproglige normering på universiteterne, at den er et produkt af at løse to modstridende behov der karakteriserer dagens globaliserede arbejdspladser. Hvor det i callcentre gjaldt spændingen mellem rationalisering og personliggørelse, gælder det på universiteterne spændingen mellem de nationale og internationale behov. Den måde som Københavns Universitet indleder sin sprogpolitik, er således typisk for alle universiteterne:

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

Denne indledning kan tolkes som at sprogpolitikken er affødt af et behov for at tilgodese både de internationale og de nationale behov. Der refereres til det ”intensiverede arbejde med at internationalisere uddannelsesområdet”, hvilket må forstås som den kombination af aktiviteter der dækker over at trække udenlandske studerende og undervisere til, fx ved at udbyde flere kurser på engelsk. Der refereres også til universi-

tetets ”centrale rolle som kulturbærende institution”. ”Kulturbærende” alluderer formodentlig til den debat der er foregået i danske medier om hvordan man bibeholder det danske sprog som et sprog der kan bruges til alle formål og i alle sammenhænge, herunder formidling af videnskab. Denne spænding mellem det internationale på den ene side og det nationale på den anden, er tematiseret i syv (AAU, CBS, DTU, KU, RUC, SDU, ITU) ud af Danmarks otte universiteters sprogpolitik (Hultgren under udgivelse), i formuleringer som de følgende:

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

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

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

- 1) at vedligeholde og udvikle det danske sprog som grundlæggende skrift- og talesprog for forskningen og undervisningen på universitetet og
- 2) at anvende engelsk og evt. andre relevante fremmedsprog, hvor det er påkrævet for at fastholde og udvikle Aalborg Universitet som en aktiv partner og medspiller i det globale videnskabelige samfund (AAU).

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

Efter at have erklæret baggrunden for nødvendigheden af at have en sprogpolitik går sprogpolitikkerne typisk videre til at beskrive hvad sprogpolitikken mere præcist består i. Fem sprogpolitikker (AAU, CBS, KU, RUC og SDU) ekspliciterer at både dansk og engelsk fungerer som sameksisterende arbejdssprog. I de resterende tre er det ikke udtrykt direkte, men det er givet ud fra konteksten om at arbejde både

for det nationale og internationale. For KU's og CBS's vedkommende refereres en sådan officiel tosprogethed til som en "parallel" ordning mellem dansk og engelsk:

Udgangspunktet for sprogpolitikken er princippet om parallelsprog (KU).

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

Parallelsproglighed er, som tidligere nævnt, et nøgleord i dansk og nordisk sprogpolitisk diskurs (Kulturministeriet 2008; Nordisk Ministerråd 2007). Det blev dannet for at beskrive en ideel situation hvor både engelsk og dansk bliver brugt inden for et samfundsområde (oftest tænkes der her på universiteterne) uden at førstnævnte udkonkurrerer sidstnævnte. Det er dog værd at bemærke at parallelsprogsbegrebet ikke ekspliciterer *hvilke* sprog der eksisterer parallelt og i litteraturen gøres der i stigende grad opmærksom på at der også er andre sprog end engelsk og dansk i brug på universiteterne (se fx Haberland & Preisler i tryk; Holmen 2012; Phillipson 2009). De resterende tre af de fem universiteter (AAU, RUC og SDU), som officielt erklærer sig som tosprogede, gør dette uden at betegne dette som en "parallelsproglig" ordning:

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

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

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

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

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

## **SPROGLIG NORMERING PÅ CALLCENTRE OG UNIVERSITETER**

*Et udtryk for samtidens "kommunikationskultur"?*

Som det er fremgået af ovenstående sammenligning mellem den sproglige normering der foregår i callcentre og på universiteter, er der både forskelle og ligheder. Forskellene er at den sproglige normering i callcentre er mere detaljeret idet den giver bud på formuleringer og fraser som medarbejderne bør bruge i interaktionen med kunderne. Den sproglige normering på universiteterne er ikke ligeså detaljeret, men giver overordnede bud på hvordan universitetet bedst imødekommer de sproglige behov der eksisterer. Det er dog vigtigt at huske på at der her kun er fokuseret på sproglig normering på makroniveau, dvs. den der udøves af universiteterne, hvorimod sproglig normering på andre niveauer og nedefra og op kan være en ganske anden sag (Mortensen under udgivelse). En anden vigtig forskel er at der i callcentrene er kontrol med om de foreslåede retningslinjer efterleves, hvilket ikke er tilfældet på universiteterne. På universiteterne har den sproglige normering der finder sted, måske især en symbolværdi, i hvert fald på makroniveau.

Lighederne mellem de to arbejdspladser er for det første at der overhovedet sker en sproglig normering. For det andet er det bemærkelsesværdigt at den sker på så forskellige typer af arbejdspladser som callcentre og universiteter udgør, dvs. både på lav- og højstatusarbejdspladser og både i service- og vidensøkonomien. En tredje lighed er at begge slags sproglig normering er udtryk for et forsøg på at løse de modstridende behov der eksisterer på dagens globaliserede arbejdspladser: I callcentre er der et behov for at rationalisere uden at det sker på bekostning af at yde en personlig betjening. På universiteter er der et behov for at være international, uden at det sker på bekostning af de nationale behov. Når begge disse typer af modstridende behov tilskrives globaliseringen, tænkes der på 'globalisering' som et mangefacetteret begreb der indbefatter både sociokulturelle, teknologiske, og ikke mindst politiske og økonomiske forandringer. Det frie marked er blevet styrket verden over siden 1980'erne, hvilket har ført til større international konkurrence (Ritzer 2013; Castells 2010). Dette ses både i serviceøkonomien, hvor callcentre ofte outsources til dele af verden hvor arbejdskraften er væsentligt billigere, og i det højere uddannelsessystem og vidensøkonomien hvor universiteter nu konkurrerer med hinanden om at komme på verdensranglisterne (Taylor & Bain 2005; Hazelkorn 2011). Institutioner alle vegne, ikke mindst i serviceøkonomien, er kommet under pres for at rationalisere, og det er blevet hjulpet på vej af teknologiske fremskridt som gør at det er langt nemmere at kommunikere uden fysisk kontakt og ofte på tværs af landegrænser.

Det der er interessant, er at på begge typer af arbejdspladser forsøger man at løse de modstridende behov med sproglig normering, hvad enten det er den minutløse normering der finder sted i callcentre, eller den mere symbolske form for normering der finder sted på makro-niveau på universiteterne. Det er interessant når man overvejer muligheden for at der også kunne være andre måder at løse disse spændinger, som ikke havde noget med sproglig normering at gøre. Problemer i callcentre kan fx skyldes mange ting: Kunder vil typisk blive frustreret over at skulle vente i kø, at blive stillet om til adskillige afdelinger uden at få fat i en der kan løse ens problem, eller at blive forsøgt påduttet et produkt som man ikke har bedt om. Det er tvivlsomt om sproglig normering kan løse disse mere strukturelle problemer, som snarere skyldes

den måde callcentre er organiseret på. Faktisk er der eksempler på at sproglig normering kan gøre det vanskeligere for callcentermedarbejderen at få kommunikeret det hun eller han vil, og at visse former for 'syntetisk personliggørelse' kan skabe irritation hos kunderne (Hultgren & Cameron 2010). Ikke desto mindre er det kommunikationen hos den individuelle kundeservicerådgiver der ses som kilden til de problemer der eksisterer i callcentre. Det tyder det i hvert fald på når man ser hvor mange og hvilken type af resurser der bruges på at udøve sproglig normering, dvs. at oplære og vejlede de ansatte i hvordan de skal tale med kunden og efterfølgende kontrollere i hvor høj grad dette efterleves. Formentlig er det her der sættes ind, fordi det er det eneste der kan gøres noget ved, hvis ikke man vil eller kan ændre hele eksistensgrundlaget som callcentre bygger på, dvs. en ekstrem fokus på opnåelsen af kvantitative mål (efter devisen flest mulige kunder behandlet på kortest mulige tid).

Ligeledes er det også tvivlsomt om mange af de problemer som har været fremhævet i forbindelse med internationaliseringen af danske universiteter, og som universiteternes sprogpolitikker er et direkte resultat af (se fx Hultgren under udgivelse), rent faktisk er hovedsageligt sproglige, hvilket man kan blive foranlediget til at tro hvis man har fulgt med i den sprogpoltiske debat (for en opsummering af debatten, se fx Harder 2009 og Holmen & Jørgensen 2010). I debatten har der bl.a., og som nævnt ovenfor, været udtrykt bekymringer om 'domænetaab', dvs. at det danske sprog taber prestige og/eller bliver mindre funktionelt hvis ikke det bruges på universiteterne (Herslund 1999 og Davidsen-Nielsen & Herslund 1999). Mange af disse bekymringer er sidenhen blevet skudt i sænk på både teoretisk og empirisk grundlag (Preisler 2009; Haberland 2010; Hultgren 2013b). Det er muligt at tolke sådanne bekymringer rettet mod sproget som bekymringer for dybereliggende sociokulturelle, økonomiske, politiske og teknologiske forandringer som er en følge af globaliseringen. Således kunne man overveje om de der har udtrykt bekymring for det danske sprog, måske i virkeligheden reagerer over for noget mere fundamentalt. Hvor det for medlemmer af Dansk Folkeparti måske især har handlet om de "danske" værdier, velfærdsstaten og demokratiet, har det for den intellektuelle venstrefløj måske handlet om at tøjle de frie markeds kræfter.

Uden sammenligning i øvrigt har disse grupper det tilfælles at sproget gøres til skueplads for dybereliggende sociokulturelle og politiske forandringer.

Den nyere del af litteraturen om engelsk på universiteterne er stort set drejet væk fra abstrakte begreber som domænetab til fordel for mere praktiske problemer (fx Thøgersen et al. under udgivelse). Men selv her kan det være tilfældet at mange af de problemer som er blevet forbundet med fx undervisning på engelsk, måske ikke *primært* eller i hvert fald ikke *kun* er sproglige (se også Thøgersen et al. under udgivelse). Forskningen har bl. a. fundet at undervisning på engelsk kræver længere forberedelsestid, ikke er så interaktiv, og at det kan være svært at følge med (se henvisninger i Thøgersen et al. under udgivelse). Men sådanne problemer forekommer sandsynligvis også i varierende omfang når disse aktiviteter foregår på ens modersmål. Det er muligt at udfordringerne bliver større når de foregår på et andet- eller fremmedsprog, men pointen er at det ikke kun eller måske endda ikke fortrinsvis er *sproglige* problemer det handler om, men organisatoriske, didaktiske og pædagogiske. Det er således muligt at sprogskiftet til engelsk fra dansk har synliggjort nogle problemer der allerede eksisterede i forvejen.

Hvis vi kan følge denne tankegang, er sproglig normering på arbejdspladser kun en symptombehandling på en række dybereliggende udfordringer på den globaliserede arbejdsplads, som måske med fordel kunne løses ved i stedet at tage fat om roden. Hermed ikke sagt at der ikke er en række sproglige udfordringer både i den globaliserede serviceøkonomi og på de internationaliserede universiteter, men der synes at være en tendens til at se kommunikation og sprog som både kilden til og løsningen på mange problemer, der måske i virkeligheden ikke er primært sproglige. Cameron tolker denne øgede fokusering på kommunikation som et udtryk for at vi lever i en ”kommunikationskultur” (eng. *communication culture*). Hun forklarer:

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

Det er værd at tænke på at det på ingen måder er skrevet i sten at de udfordringer som callcentre og universiteter står overfor i det globaliserede samfund, bedst takles ved at udøve sproglig normering af den type vi her har set eksempler på. Mit argument i denne artikel er altså at begge de slags sproglige normeringer der her er eksemplificeret, i virkeligheden er en pseudoløsning på dybereliggende problemer som for universiteternes vedkommende har at gøre med spændinger mellem det nationale og det internationale og for serviceøkonomiens vedkommende har at gøre med det hyperrationaliserede over for det personlige.

## KONKLUSION

### *Den refleksive modernitet*

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

Anna Kristina Hultgren

The Open University

Faculty of Education and Language Studies

Centre for Language and Communication

kristina.hultgren@open.ac.uk

## NOTER

- 1 Jeg takker redaktørerne på temanummeret og den anonyme fagfællebedømmer, hvis indsigtsfulde kommentarer har styrket artiklen væsentligt. Herudover takker jeg Carlsbergfondet og Center for Internationalisering og Parallelsproglighed for økonomisk støtte.
- 2 Debatten om hvorvidt sociolingvistikken er uinteresseret i værdinormer er relateret til, men ikke central for dette kapitel. Det er en debat der har udspillet sig i både England og Danmark, se fx Milroy (1997), Cameron (1997), Harder (2006, 2011) og Kristiansen (2007, 2011).
- 3 Med undtagelse af IT-Universitetets sprogpolitik, som ligger på deres intranet, iflg. en telefonsamtale med medarbejdere den 10. oktober 2012. Det er muligt at få indblik i ITU's sprogpolitik via en rapport udarbejdet af Videnskabsministeriet (2009).
- 4 Ved "sweatshops" forstås som regel en arbejdsplads organiseret efter transportbåndsmodellen og som ofte har meget dårlige løn- og arbejdsforhold.
- 5 En anonym fagfællebedømmer gør opmærksom på at udtrykket "sætte på hold" formentlig er taget direkte fra engelsk "put on hold".
- 6 Hvorvidt den slags "synthetic personalization" der foretages i callcentre rent faktisk opfattes som kundeservice af kunderne eller callcentermedarbejderne selv, er et ganske andet spørgsmål, som vi ikke skal komme ind på her, men se Hultgren (2011).
- 7 En undtagelse til dette er Københavns Universitet, hvor sprogpolitikken fylder en halv side i universitetets overordnede strategi, som beskriver den (ikke sprogrelaterede) retning universitet vil tage over den kommende femårsperiode. En anden undtagelse er Danmarks Tekniske Universitet, som ikke har nogen særskilt sprogpolitik, men som nævner sprogrelaterede anliggender et par steder i deres tolv sider lange 'uddannelsespolitik'.
- 8 Københavns Universitet fik en ny strategi i 2012, som skal gælde til 2016, men her refereres der blot til sprogpolitikken i den tidligere udgave af strategien. Århus Universitets sprogpolitik stammer fra 2004, og har siden da gennemgået en markant omstrukturering. En opdateret version af sprogpolitikken er for nærværende under udarbejdelse.

## LITTERATUR

- Bagnara, Sebastiano (2001) *Entwicklungstrends von callcentern in Europa*. Rapport for projektet Euro-Telework. Dortmund: IuKInstitut.
- Bain, Phil, Aileen Watson, Gareth Mulvey, Phil Taylor & Gregor Gall (2002) "Taylorism, Targets and the Pursuit of Quantity and Quality by Call Centre Management". *New Technology, Work and Employment* 17(3). 154-69.
- Cameron, Deborah (2012 [1995]) *Verbal Hygiene*. London: Routledge.
- Cameron, Deborah (2000) *Good to talk?: Living and Working in a Communication Culture*. London: Sage.
- Cameron, Deborah (1997) "Reply to James Milroy's Review of *Verbal Hygiene*". *Journal of Sociolinguistics* 1(1). 163-165.
- Castells, Manuel (2010) *The rise of the network society*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Danmarks Evalueringsinstitut (2010) *Engelsksproget undervisning på danske kandidatuddannelser*. København: Danmarks Evalueringsinstitut.
- Dansk Sprognævn (2003) *Notat om dansk sprogpolitik*. København: Dansk Sprognævn.
- Dansk Sprognævn (2007) *Notat om dansk sprogpolitik*. København: Dansk Sprognævn.
- Davidson-Nielsen, David & Michael Herslund (1999) Dansk han med sin tjener talte. Niels Davidson-Nielsen, Erik Hansen & Pia Jarvad (red.) *Engelsk eller ikke engelsk: That is the question*. København: Gyldendal. 11-18.
- Duchêne, Alexandre & Monica Heller (2012) "Language policy in the workplace". Bernard Spolsky (red.) *The Cambridge Handbook of Language Policy*. Cambridge: Cambridge University Press. 323-334.
- Duncker, Dorte (2011) "Norm, situering og sproglige kendsgerninger". *Danske Talesprog* 11. 3-44.
- Ellis, Vaughan & Phil Taylor (2006) "'You don't know what you've got till it's gone': Re-contextualising the origins, development and impact of the callcentre". *New Technology, Work and Employment* 21(2). 107-122.
- Eustace, Elizabeth (2012) "Speaking allowed? Workplace regulation of regional dialect Work". *Employment & Society* 26(2). 331-348.
- Fairclough, Norman (1989) *Language and Power*. London: Longman.
- Fernie, Sue & David Metcalf (1998) *(Not) Hanging on the Telephone: Payment Systems in the New Sweatshops*. Centre for Economic Performance: London School of Economics.
- Gee, James Paul, Glynda A. Hull & Colin Lankshear (1996) *The new work order: Behind the language of the new capitalism*. St. Leonards, N.S.W.: Allen & Unwin.
- Godenhjelm, Sebastian, Taina Saarinen, et al. (under udgivelse) *Utgångspunkter för en fungerande parallellspråkighet: En kartläggning av mångspråkigheten vid finländska uni-*

versitet.

- Haberland, Hartmut (2009) English – the language of globalism? *Rask, International Tidsskrift for Sprog og Kommunikation* 30. 17-45.
- Haberland, Hartmut (2010) ”Noget om, hvem der ejer det danske sprog, og hvem der truer det – og om domænebegrebets storhed og fald”. J. Normann Jørgensen & Anne Holmen (red.) *Sprogs status i Danmark 2021*. København: Københavns Universitet. 77-86.
- Haberland, Hartmut & Bent Preisler (i tryk) ”The position of Danish and other languages in Denmark and at Danish universities”. F. Xavier Vila (red.) *Language Policy in Higher Education. Challenges for Medium-Sized Language Communities*. Bristol: Multilingual Matters.
- Harder, Peter (2006) ”Sprog til hjemme- og udebane”. *Sprogforum* 36. 18-22.
- Harder, Peter (2009) ”Parallel language use: A case for active social construction”. Peter Harder (red.) *Angles on the English-Speaking World* (9). Særnummer om ”English in Denmark: Language policy, internationalization and university teaching”. 109-128.
- Harder, Peter (2011) ”Normer, holdninger, og den individualistiske fejlslutning”. *Danske Talesprog* 11. 141-163.
- Hazelkorn, Ellen (2011) *Rankings and the reshaping of higher education: The battle for world-class excellence*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Herslund, Michael. (1999) Dansk som ’det andet sprog’. Niels Davidsen-Nielsen, Erik Hansen & Pia Jarvad (red.) *Engelsk eller ikke engelsk: That is the question*. København: Gyldendal. 19-25.
- Holmen, Anne (2012) ”Efterord. Parallelsproglighed og flersprogethed på nordiske universiteter”. *Nordand* 7(2). 161-169.
- Holmen, Anne & J. Normann Jørgensen (2010) ”Sprogs status i Danmark 2021”. J. Normann Jørgensen & Anne Holmen (red.) *Sprogs status i Danmark 2021*. København: Københavns Universitet. 5-16.
- Hultgren, Anna Kristina (under udgivelse) ”Whose Parallellingualism? Overt and Covert Ideologies in Danish University Language Policies”. *Multilingua*.
- Hultgren, Anna Kristina (2013a) *Parallelsproglighed på danske universiteter: En statusrapport 2013*. København: Københavns Universitet.
- Hultgren, Anna Kristina (2013b) ”Lexical borrowing from English into Danish in the sciences: an empirical investigation of ’domain loss’”. *International Journal of Applied Linguistics*. Endnu ikke pagineret og udkommet på tryk, men tilgængelig online. DOI: 10.1111/j.1473-4192.2012.00324.x

- Hultgren, Anna Kristina (2011) "Building rapport across the world: The global diffusion of a call centre speech style". *Journal of Sociolinguistics* 15(1). 36-64.
- Hultgren, Anna Kristina (2008) *Linguistic regulation and interactional reality: a sociolinguistic study of call centre service transactions*. DPhil-afhandling. Oxford Universitet.
- Hultgren, Anna Kristina & Deborah Cameron (2010) "How may I help you? Questions, control and customer care in call centre telephone talk". Alice Freed & Susan Ehrlich (red.) *"Why Do You Ask?" The Function of Questions in Institutional Settings*. New York: Oxford University Press. 322-342.
- Jarvad, Pia (2008) *De nordiske sprog og engelsk ved nordiske universiteter, højskoler og andre højere læreanstalter*. København: Dansk Sprognævn.
- Kristiansen, Tore (2011) "Sprognormer som sprogforandringsteoretisk og sprogpolitisk Problemstilling". *Danske Talesprog* 11. 81-99.
- Kristiansen, Tore (2007) "Sociolingvistikken og den normative forpligtelse: En kommentar til Peter Harder". *Sprogforum* 39. 35-41.
- Korczynski, Marek (2001) "The Contradictions of Service work: Call Centre as Customer-Oriented Bureacracy". Andrew Sturdy, Irena Grugulis & Hugh Willmott (red.) *Customer Service: Empowerment and Entrapment*. Basingstoke: Palgrave Macmillan. 79-101.
- Kulturministeriet (2008) *Sprog til tiden* København: Kulturministeriet.
- Ljosland, Ragnhild (2005) "Norway's Misunderstanding of the Bologna Process: When Internationalism Becomes Anglicisation". Oplæg ved konferencen *Bi-and Multilingual Universities: Challenges and Future Prospects*. Helsinki Universitet, 1-3 september 2005. Tilgængelig online: <http://www.palmenia.helsinki.fi/congress/bilingual2005/presentations/Ljosland.pdf>
- Milroy, James (1997) "Reply to Deborah Cameron on *Verbal Hygiene*". *Journal of Sociolinguistics* 1(1). 165-166.
- Mortensen, Janus (under udgivelse) Language policy from below: Language choice in student project groups in a multilingual university setting. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*.
- Mortensen, Janus & Hartmut Haberland (2012) English – the new Latin of academia? Danish universities as a case. *International Journal of the Sociology of Language* 216. 175- 197.
- Nordisk Ministerråd (2007) *Deklaration om nordiske sprogpolitik*. København: Nordisk Ministerråd.
- Overbeek, Henk W. (red.) (1993) *Restructuring hegemony in the global political economy. The rise of transnational neoliberalism in the 1980s*. London: Routledge.

- Phillipson, Robert (2009) "English in Higher Education: Panacea or Pandemic". Peter Harder (red.) *Angles on the English-Speaking World* (9). Særnummer om "English in Denmark: Language policy, internationalization and university teaching". 29-57.
- Preisler, Bent (2009) "Complementary languages: The national language and English as working languages in European universities". Peter Harder (red.) *Angles on the English-Speaking World* (9). Særnummer om "English in Denmark: Language policy, internationalization and university teaching". 10-28.
- Rektorkollegiet (2004) *Internationalisering af de danske universiteter: Vilkår og virkemidler*. København: Rektorkollegiet.
- Rektorkollegiet (2003) *Sprogpolitik på de danske universiteter: Rapport med anbefalinger*. København: Rektorkollegiet.
- Ritzer, George (2013[1993]) *The McDonaldization of Society*. Los Angeles, London: Sage.
- Salö, Linus & Olle Josephson (under udgivelse) *Parallelspråkighet vid svenska universitet och högskolor*.
- Spolsky, Bernard (2004) *Language Policy*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Taylor, Phil & Peter Bain (2005) "'India calling to the far away towns' the call centre labour process and globalization". *Work Employment & Society* 19(2). 261-282.
- Taylor, Phil (2009) "Emerging trends in global contact centres". In *Touch - Magazine of the Customer Contact Association* 2. <http://strathprints.strath.ac.uk/15340/>
- Thøgersen, Jacob (2011) "Talesprog i Radioavisen: Det kanoniserede talesprogs anatomi". *Danske Talesprog* 11. 185-214.
- Thøgersen, Jacob, Olle Josephson, Monica Londén & Linus Salö (under udgivelse) *Engelsk som undervisningssprog på nordiske universiteter – hvordan gør man? Erfaringer og anbefalinger fra netværket for parallelsproglige mål på Nordens internationaliserede universiteter*.
- Videnskabsministeriet (2009) *Universiteternes sprogstrategier*. København: Videnskabsministeriet.