

menneskes fysiologi.

Jeg kom til at tænke på det, fordi jeg blev mindet om, hvor svært det er at tale med et menneske, hvis øjenomgivelser eller mund hele tiden foretager en eller anden besynderlig bevægelse, som vedkommende ikke kan forhindre, og som man derfor af høflighed og hensyn til samtalen lærer at ignorere. Manden i toget var med sit evindelige *jaja – jaja – jaja* ikke mindre vanskelig at ignorere. Og dog var det ord, der kom fra ham.

Hvad er der i vejen for at opfatte sproglige ukorrektheder som *tics*, der hænger og forvirrer, konstruktioner, der har sat sig fast, indtil de måske en dag er forsvundet lige så uforklarligt, som de kom? *Sproglige tics*, ord som strengt taget ingenting betyder, men som for en tid kendetegner større eller mindre sproglige fællesskaber. Politikertics (på

*sigt, på nuværende tidspunkt, selvfølgelig*), journalistics (rent faktisk), managementics (procesorienteret, omstillingsparat), filmtics (opfølgeren), filosoftics (hvis og kun hvis) og videnskabstics (plausibel). Eller tics for hele folket. Både – men også. Og omkring...

Det er muligvis ikke hele forklaringen. Det er muligvis slet ikke nogen forklaring. Men der er dog så meget teori i overvejelsen, at det kan virke orienterende på ens handling: Der findes sproglige ytringer, som man af hensyn til samtalen må lære at ignorere.

Søren Gosvig Olesen (f. 1956), lektor ved Afdeling for filosofi på Københavns Universitet. Dr. phil. habil. på afhandlingen *Wissen und Phänomen* (1998). Oversætter af bl.a. Heidegger, Derrida og Foucault (herunder af *mise en discours* til *italsættelse* i *Viljen til viden*, 1978).

---

## Svensk over Sundet

Af Cæcilie Helmer Madsen

Undersøgelser af nordisk sprogforståelse slår gang på gang fast, at vi svenskere og danskere har svært ved at forstå hinanden, når vi skal tale sammen. Nordmændene har det lettere i nabosprogssammenhæng; de deler nemlig sproglige træk med både Sverige og Danmark. Mange nordmænd er desuden – i modsætning til os danskere – vant til at lytte til deres egne landsmænds dialekter. Senest har to forskere fra Lunds Universitet vist, at danske og svenske unge er på samme bare bund, når det gælder forståelse af nabosprog blandt nordiske gymnasieunge. Undersøgelsen hedder *Håller språket ihop Norden?* og viser ud over forståelsesdelen, at danske og svenske unge hellere vil lære engelsk end lære at forstå hinandens sprog. Danskere og svenskeres gensidige nabosprogkundskaber

er derfor på alle måder at betragte som det nordiske sprogfællesskabs “svage led”.

I disse år foregår der imidlertid en udvikling i den sydlige del af Norden, som kan ændre forholdene. Med Øresundsbroens åbning i år 2000 blev betingelserne for et samarbejde mellem de to landes erhvervsliv forbedret. Broen fik samtidig betydning for den enkelte borger i området. Det er blevet lettere for skåninger at komme på indkøbs- eller museumsture i Danmark, og hvad man tidligere kendte som den årlige “Københavnsmutflugt”, er for mange skånske familier blevet en månedlig foreteelse. Ligeledes har danskere fået øjnene op for Skåne; i første omgang for boligpriserne i Malmø og omegn, men efterhånden også for de mange udflugtsmål, landsdelen har at byde på.

Svensk betjening i danske forretninger

I et netop afsluttet speciale undersøgte jeg nabosprogsforbindelser mellem svenskere og danskere i Ørestad på Amager. Her ligger butikscentret Fields, der har en meget høj andel af svenske ansatte. De arbejder som butiksmedarbejdere og er således dagligt i forbindelse med danske kunder. Her møder de svenske medarbejdere en sproglig udfordring: De skal både forstå og blive forstået af deres nabosprogsomgivelser. Hvordan håndterer de ansatte i Fields denne udfordring?

Jeg gennemførte en spørgeskemaundersøgelse blandt Fields' 193 svenske medarbejdere for at indkredse, hvordan svenske medarbejdere taler med danske kunder. I skemaet spurgte jeg i første omgang til, hvordan medarbejderne selv ville betegne deres sprogbrug, når de talte med danskere på arbejdet: "Hur uppfattar du ditt språk, när du pratar med de danska kunderna?". Deltagerne i undersøgelsen fik en stiplede linje med yderposterne *svensk* og *dansk* til afkrydsning: *svensk* ---- *svensk med danske ord* ---- *blanding* ---- *dansk med svensk accent* ---- *dansk*

Af besvarelserne fremgår det, at næsten alle de svenske medarbejdere i et eller andet omfang ændrer deres sprogbrug, når de betjener danske kunder. Kun 4 % af medarbejderne anfører, at de taler svensk. Størstedelen, dvs. 40 %, svarer, at de taler "svensk med danske ord". Dette svar stemmer godt overens med det forhold, at medarbejderne i gennemsnit kun havde et års samlet arbejds erfaring i Danmark på besvarestidspunktet, og at mange ikke havde prøvet at tale dansk før ansættelsen i Fields.

I skemaet skulle deltagerne efterfølgende svare på, hvordan de gerne ville tale med de danske kunder, hvis de havde mulighed og resurser til det: "Hur skulle du vilja prata

med de danska kunderna?". Her er svaret klart: 82 % vil gerne tale mere dansk, end de gør på besvarestidspunktet; 4 % anfører, at de taler flydende dansk i forvejen, mens kun de resterende 12 % vil bevare den måde, de taler på på besvarestidspunktet.

Med undersøgelsen kunne jeg drage en vigtig slutning: De svenske ansatte i en virksomhed som Fields er yderst optagede af at lære det sprog, der tales på deres arbejdsplads. De vil gerne tale dansk og helst så godt som muligt. De er altså, i modsætning til hvad undersøgelser viser om svenske gymnasieelever, ikke ligeglade med nabosproget. Det skyldes selvfølgelig, at de svenske medarbejdere indgår i en sammenhæng, hvor det af *praktiske* grunde er fordelagtigt at forstå og tale nabosproget. Forståelsen under en butikshandel opnås jo hurtigere, hvis kunde og sælger taler nogenlunde samme sprog. Her synes de svenske medarbejdere at have gjort sig klart, at de som kundemedhjælper skal forsøge at tale dansk; ikke at de skal lade kunderne forstå svensk. Her gælder altså ingen nordiske idealer om, at vi skal kunne tale hver vores nordiske sprog og dog forstå hinanden. I stedet betragtes det at *tilpasse* sig sprogligt som et naturligt greb. Som en af butiksmedarbejderne udtrykte det i mine efterfølgende samtaler med dem: "När jag är i Danmark och jobbar känns det naturligt, att jag också försöker prata det språk, ni pratar här". Ingen af de medarbejdere, jeg har talt med, har ment, at det er de danske kunder, der skal lære at forstå svensk.

Medarbejdernes tilpasningsvalg  
Som spørgeskemaundersøgelsen antydede, kan der være stor forskel på, hvordan de enkelte medarbejdere tilpasser sig sprogligt i deres daglige arbejde. For at komme dette forhold nærmere fulgte jeg tre af de svenske

medarbejdere med en lydoptager under deres arbejde i Fields. Med lydoptagelserne undersøgte jeg, hvordan samtaler mellem svenske medarbejdere og danske kunder udspiller sig, og hvilke sproglige anstrengelser, svenskerne gør sig undervejs.

I min redegørelse skelner jeg mellem to sproglige områder: Det første er ordforrådet, hvor svenske ord, der ikke findes på dansk, udbyttes med tilsvarende danske ord. Det kan være at bruge ordet *god* frem for det svenske ord *bra*, *måde* frem for *sätt* eller *meget* frem for *mycket*. Denne form for tilpasning er forholdsvis enkel og bruges af alle tre medarbejdere. Ikke mindst tallene vælger de svenske medarbejdere den danske udgave af. De siger således *syvogtredive* og ikke *trettiosju*. Det andet område er udtalen. Her viser der sig at være større forskelle hos de tre medarbejdere. De to yngste medarbejdere tilpasser sig dansk udtale både i enkeltord og sætninger. De svarer for eksempel kunderne: *i lige måde* med dansk blødt *d* og bortfaldne *e*-endelser, der sluges af de foregående stavel-seslyde (i modsætning til svensk sprog, hvor ords udlyd altid høres). Den ældre medarbejder tilpasser sig kun delvis til udtalen. Hun anbefaler kunderne at købe de og de *saker* og tager derefter imod *penge* (på dansk *ting* og *penge*). Hun blander altså svenske og danske endelser, men udtaler selve ordenes stamme på svensk. Som det fremgår af eksemplerne, opstår der også en del sjove mellemformer, når medarbejderne taler med danske kunder. En medarbejder spørger på et tidspunkt efter en *penne*, hun kan skrive med. De fleste kunder eller kolleger vil i den sammenhæng forstå, at det er en (*kugle*)*pen*, hun taler om, selvom ordet hverken findes på dansk eller svensk.

I den videre undersøgelse af de tre medarbejders sprog så jeg på, hvordan tilpas-

ningsmåderne virker i samtalen med kunderne. Her viser det sig, at der skal meget lidt sproglig tilpasning til fra butiksmedarbejderens side, før forståelse mellem medarbejderen og kunden opnås. Det er tilstrækkeligt at udbytte svenske ord med danske ord som i de ovennævnte eksempler. Den mere gennemførte udtaletilpasning er således ikke nødvendig for at skabe et naturligt samtalerum med kunderne.

Kropssprog, høflighed og ironi

Til gengæld viser en række ikke-sproglige forhold sig at have indflydelse på, hvordan forståelse mellem kunde og sælger opnås. De deltagendes kropssprog spiller en stor rolle under betjeningen, som når butiksmedarbejderen eller kunden peger på varerne, samtidig med at de taler om dem. Sådanne markeringer afhjælper eller foregriber mulige misforståelser. Medarbejderen hjælpes i den henseende på vej af det rum og de handlinger, betjeningen bygger på.

Et andet forhold, der spiller ind på kunde-betjeningen, er medarbejderens tilgang til rollen som kundemedhjælper. Mange af de danske kunder lægger i mine optagelser op til en uhøjtidelig tone i betjeningssituationen. Denne tilgang til betjeningen viser de svenske medarbejdere sig at håndtere meget forskelligt. Det falder for eksempel i god jord hos kunderne, når medarbejderne ikke tager sælgerrollen for højtideligt, men kan lave sjov med det, der til tider ikke lykkes i betjeningen (udgåede varer, kassevanskeligheder eller lignende). De medarbejdere, der tiltaler kunderne høfligt og holder sig til en gængs sælgerrolle, opnår ikke samme vellykkede tilbagemelding fra kunderne. Jeg har under mine ophold i Sverige iagttaget dette forhold som en væsentlig forskel mellem dansk og svensk samtalekultur i det hele taget: Hvor

vi i Danmark er optagede af at skabe en afslappet samtaleform og rollefordeling også i tjenstlige sammenhænge, er svenskere ofte tilbøjelige til at bevare en høflig og mere klar rollefordeling. (På optagelserne forekommer et tilfælde, hvor en kunde klandrer sin sælger for at holde igen med indpakningspapiret: **“Du er godt nok nærig med papiret”**, siger han. Udsagnet er ironisk, det lyder hårdere, end det er ment. En sådan bemærkning lægger op til et svar af samme drillende tilsnit. Men her svarer den svenske medarbejder **høfligt: “Ja, det må du undskylde”** og fortsætter pligtskyldigt indpakningen med mere papir).

Brugen af ironi og afslappet tiltaleform kan her vise kendskab til og fortrolighed med dansk omgangsform. Men sådanne koder er betydeligt sværere at lære end de rent sproglige forhold. Derfor er det heller ikke for alle medarbejderne, det lykkes at skabe en naturlig samtaleform med danskerne, selvom de har en meget høj grad af sproglig tilpasning.

### Nabosprog i fremtidens Øresund

Min undersøgelse af forskellige former for sproglig tilpasning viser altså, at det kan være ikke-sproglige forhold, der afgør, hvordan samtalen mellem kunde og medarbejder udspiller sig. Humor, ironi og åbenhed i forhold til de roller, medarbejder og kunde indgår i, kan skabe bedre forbindelse til kunderne end brugen af dansk sprog alene. Samtidig er der ingen tvivl om, at medarbejderne gerne vil tale så dansk som muligt. De betragter det som en naturlig del af deres arbejde, at de prøver at tale det sprog, der bruges på arbejdspladsen.

Det at være omstillingsdygtig, jævnligt at kunne skifte arbejde og indgå i nye sammenhænge, er i dag en nøgleegenskab på arbejds-

markedet. Denne omstillingsevne er ikke mindst en sproglig omstillingsevne: Vi skal kunne tale med forskellige mennesker på forskellige måder på samme tid. Dette mål gælder også for svenske medarbejdere i danske virksomheder. For at kunne indgå fuldt på arbejdspladsen skal medarbejdere i dag gerne vise, at de er omstillingsdygtige, og det kan svenskerne *blandt andet gøre ved at tilpasse deres sprog til dansk*.

Det er i dag otte år siden, Øresundsbroen blev bygget, og trafikken over Sundet vokser stadig. I dag rejser 16.000 svenskere og danskere dagligt over broen for at arbejde i nabolandet. Og mens svenskerne udfylder vores mangel på arbejdskraft, bliver vi i Danmark stadig mere vant til at høre forskellige former for svensk i butikker, caféer og restauranter. Nabosprogskontakt er blevet en del af manges hverdag. Med udviklingen i Øresund har vi pludselig fået yderst gode betingelser for vort nordiske sprogfællesskab. Og fornyet håb om dets fremtid.

*Cæcilie Helmer Madsen* (f. 1980), cand.mag. i dansk med sidefag i tysk fra Københavns Universitet. Hun underviser i tysk på Aurehøj Gymnasium. Har beskæftiget sig indgående med svensk sprog og litteratur, senest i 2005, hvor hun læste udbyggende kandidatstudier ved Uppsala Universitet. Specialet *Svensk over Sundet – en undersøgelse af sproglig tilpasning hos svenske ekspedienter i et butikscenter i Ørestad* kan lånes på DGCSS, Dansk Sprogforandringscenter, Københavns Universitet.

