



GÖTEBORGS UNIVERSITET

”India speaking”
en studie av callcenterutbildningar i Bangalore
och deras påverkan på kursdeltagarna

Hamid Zafar och Krister Trangius

LAU690

Handledare: Jan Johansson

Examinator: Kerstin Sundman

Rapportnummer: HT08-2450-07



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Abstract

Examensarbete inom lärarutbildningen

Titel: ”Indea speaking” - en studie av callcenterutbildningar i Bangalore och deras påverkan på kursdeltagarna

Författare: Hamid Zafar och Krister Trangius

Termin och år: Hötsterminen 2008

Kursansvarig institution: Sociologiska institutionen

Handledare: Jan Johansson, Institutionen för globala studier

Examinator:

Rapportnummer:

Nyckelord: kulturpåverkan, callcenter, utbildning, globalisering, identitet, Bangalore, Indien, IT

Sammanfattning: Denna uppsats handlar om callcenterutbildningar i Bangalore, Indien och de människor som deltar i dessa utbildningar. Callcenter är företag dit andra företag förlägger sin telefoniverksamhet. Vid sidan av dessa finns det många företag som ger utbildning till dem som vill börja jobba på callcenter. Undersökningen fokuserar bland annat på *vad* som lärs ut i dessa utbildningar. Då mycket av det som lärs ut handlar om att förmedla den västerländska kulturen, undersöks *hur* detta lärs ut. Vidare ligger fokus på vilka som läser dessa utbildningar och hur de påverkar dem som läser dem. För att undersöka detta har uppsatsskrivarna bedrivit fältstudier i Bangalore. De har använt sig av klassrumsobservation och samtalsintervjuer som metod. Detta resulterade i ett material som visar att mycket fokus på utbildningarna handlar om att förmedla engelska och, som sagt, just kultur. De intervjuade är dels personer som har avslutat sina utbildningar och nu arbetar på callcenter och dels personer som utbildar sig just nu. Deras svar varierar givetvis – medan vissa är väldigt kritiska till kulturell påverkan är vissa väldigt positiva. Det beror också på vilka aspekter av kulturell påverkan man diskuterar. Den undersökning som har bedrivits svarar på frågor som är intressanta ur ett globaliseringsperspektiv, men också relevant för lärare i det svenska klassrummet då kulturpåverkan sker även där. Många av de metoder och åsikter som finns i Bangalore går även att hitta i Sverige.

Tack

Vi vill börja med att tacka vår handledare Jan Johansson som stått ut med alla våra dumma frågor och ogenomtänkta sistaminutenutkast. Utan Jans feedback hade den här uppsatsen inte blivit till.

Vi vill också tacka alla de människor vi träffat i Indien och all hjälp vi har fått med både vår uppsats och andra praktiska saker. Ett extra stort tack går till den hjälpsamma personalen på Hotel Ppearl Inn, Don Corleone som såg till att allt sköttes ordentligt i köket på hans restaurang, Pan-försäljaren som gav oss röda munnar och Dan som gav oss elefanter.

Vidare vill vi tacka Adlerbertska stiftelsen för att vi fick stipendium. Utan det hade vår Indienresa inte varit möjlig.

När vi suttit och råskrivit på slutspurten här hemma i Sverige har våra familjer givit oss stöd, framförallt i form av mat som vi förmodligen skulle ha glömt att äta annars.

Tack också till de på Svenska Ambassaden i Delhi som hjälpte oss hem igen när våra pass blivit stulna.

Tack till Caroline för korrekturläsning.

Förord

Vår utbildning skrider i rask takt mot sitt slut och som lärare kommer vi att komma i kontakt med många människor från olika kulturer. Det första man kanske tänker på när man hör "olika kulturer" är människor från andra länder, med en annan etnisk och religiös bakgrund än den man själv har. Men olika kulturer finns att hitta överallt. I klassrummen definierar sig eleverna ofta som något, mot något. Kanske är man punkare och vegan, i strid mot etablissemang och skola. Kanske är man hip-hopare och identifierar sig med andra hip-hopare från Harlem i New York och mot Sverige

Den här uppsatsen kommer att behandla människor i Indien, ett land som var tämligen främmande för oss uppsatsförfattare innan vi besökte det. Vi var intresserade av att besöka Indien i och med att det är ett mycket gammalt och mytomspunnet land med många kulturella och religiösa uttryck som skiljer sig från Sverige.

Läroplanen säger att den svenska skolan syftar till att ge människor en identitet som kan relateras till inte bara det specifikt svenska utan också det nordiska, europeiska och globala (LPF94:4). Att uppleva Indien som blivande lärare har varit väldigt utvecklande för oss. Vi tror att man genom att lära om andra kulturer kan få distans till den egna tiden och kulturen. Därigenom öppnas vägen till reflektion över den egna världsbilden och ökad självkänedom.

Läroplanen säger också att: "Det svenska samhällets internationalisering och den växande rörligheten över nationsgränserna ställer höga krav på människors förmåga att leva med och inse de värden som ligger i en kulturell mångfald. Skolan är en social och kulturell mötesplats, som har både möjlighet och skyldighet att stärka denna förmåga hos alla som arbetar där" (LPF94:3). En mycket intressant fråga, som vi tror att alla bör ta ställning till – och speciellt lärare, med tanke på hur otroligt mycket skolan påverkar eleverna, inte minst kulturellt – är hur man påverkas av andra kulturer.

Vi kände till att Indien idag är starkt påverkat av globaliseringsprocesser här i världen, vilket är något vi finner mycket intressant. Vi valde därför att besöka Bangalore, en stad där många västerländska företag vuxit sig starka. Här skulle vi bedriva fältarbete inte helt olik antropologers, för att undersöka utbildningar som syftar till att lära människor om västerländsk kultur, samt träffa de människor som går dessa utbildningar och få tillgång till deras tankar och idéer kring globalisering.

Innan vi lämnade Sverige hade vi båda många förutfattade meningar om svaret på denna fråga. Väl i Indien hade vi ett nära samarbete då vi gjorde vår undersökning. Samarbetet fortsatte även i Sverige då vi djupanalyserade vårt material och skrev denna uppsats. Det är omöjligt att förmedla alla de upplevelser vi haft i detta underbara, märkliga land, fyllt av färg, lukt och (o)ljud. Däremot hoppas vi kunna förmedla tankar och reflektioner kring globalisering, kulturens påverkan på individen och vad detta resulterar i.

1. Bakgrund	3
1.1. IT-utvecklingen i Indien	3
1.2. Callcenter och callcenterutbildningar	3
2. Syfte och frågeställningar	5
3. Teoretisk anknytning och tidigare forskning	5
3.1. Tidigare forskning om callcenter	5
3.2. Globalisering	7
3.3. Identitet	8
3.3.1. Den indiska identiteten	9
4. Design, metoder och tillvägagångssätt	10
4.1. Metod – lärarintervjuer och observation	10
4.2. Metod – samtalsintervju	10
4.2.1. Intervjupersoner	11
4.2.2. Genomförandet av intervjuerna	12
4.3. Insamling och bearbetning av data	13
4.4. Etiska överväganden	14
4.5. Studiens kvalitet	14
5. Resultatredovisning	15
5.1. Lärarintervjuer	15
5.1.1. Intervju med Komal och Nagesh	15
5.1.2. Anthon på Hello World	17
5.1.3. Divya på English-No Problem!.....	17
5.2. Klassrumsobservationer	17
5.2.1. Lektionerna med Anthon på Hello World	18
5.2.2. Lektionerna på English-No Problem!	18
5.3. Samtalsintervjuer	19
5.3.1. Intervju 1 - Ahmed	19
5.3.2. Intervju 2 – Suleyman.....	19
5.3.3. Intervju 3 – Shakila.....	20
5.3.4. Intervju 4 – Sunny	21
5.3.5. Intervju 5 - Isac.....	22
5.3.6. Intervju 6 – Indira	23
5.3.7. Intervju 7 – Munira	24
5.3.8. Intervju 8 – Farooq	25
5.3.9. Intervju 9 – James.....	26
6. Analys	27
6.1. Vilken kunskap förmedlas på callcenterutbildningarna och hur förmedlas denna? 27	
6.2. Vilka är det som deltar i Callcenterutbildningarna? Varför söker man sig till denna utbildning?	29
6.3. Hur har livet förändrats?	30

6.4.	Åsikter om influenser från främmande/västerländsk kultur.....	33
7.	<i>Slutdiskussion</i>	34
7.1.	Undersökning av människor på utbildningar eller människor på callcenter?.....	34
7.2.	Förslag till vidare forskning.....	34
7.3.	Relevans för våra ämnen.....	35
7.4.	Slutord.....	35
8.	<i>Referenser</i>	37
8.1.	Böcker och tidskrifter.....	37
8.2.	Internet.....	38
8.3.	Film och TV.....	38
	<i>Bilaga – intervjuguide</i>	<i>i</i>

1. Bakgrund

1.1. IT-utvecklingen i Indien

Under de senaste åren har Indien blivit en av de nya starka ekonomierna i Asien tillsammans med Kina. Indiens styrka har främst varit dess IT-sektor där staden Bangalore internationellt blivit erkänd som Indiens Silicon Valley. Denna utveckling har dock inte varit självklar. Efter självständigheten 1947, under premiärminister Jawaharlal Nehru, satsade Indien på ett ambitiöst industrialiseringsprogram med femårsplaner och en stark statlig kontroll. Tiden mellan 1950 och slutet av 1980-talet präglades av en orubblig stabilitet i den indiska ekonomin och tillväxten var blygsamma 3-3.5% årligen under den här perioden (Khilnani, 2002). Under den här tiden var Indien fortfarande en av världens mest självförsörjande nationer med egen produktion på i princip alla områden (ibid.). Det är därför inte förvånansvärt att Indiens största industrikonglomerat Tata Groups fortfarande dominerar stort i landet med produktion av allt från bilar, telekommunikation, stål, energi, te och hotell.¹

En ekonomisk kris drabbade Indien i början av 90-talet och tvingade landet att införa ekonomiska reformer. Dessa reformer initierades av en progressiv elit (däribland Indiens nuvarande premiärminister Manmohan Singh). Reformerna syftade till att liberalisera ekonomin, sänka tullarna, öppna landet för utländska investeringar och investera i spetskompetens och entreprenörskap.

Att just Bangalore kom att bli navet i Indiens IT-industri är ingen slump. Redan på 1950-talet hade den indiska staten investerat i telekommunikation och militärutveckling i Bangalore (Khilnani, 2003:147). Det existerade med andra ord redan en anda av entreprenörskap och ingenjörsmannaskap i staden. Det första utländska teknikföretaget som investerade i Bangalore var amerikanska Texas Instruments år 1987. Under 90-talet ökade antalet utländska investeringar i området i en explosionsartad hastighet och i dagsläget befinner sig över femhundra utländska företag i staden (Fjällström 2006).

Idag har många stora hård- och mjukvarutillverkare sin utveckling i Bangalore. Exempelvis Microsoft, Oracle, Volvo, Hewlett Packard, Ericsson, IBM och Siemens (Khilnani 2003:148).

1.2. Callcenter och callcenterutbildningar

En ny bransch som sysselsätter många människor i Bangalore är callcenterbranschen. Ett callcenter (särskrivs i engelskan som *call center* men i denna uppsats kommer vi genomgående kalla det callcenter)² är ett företag till vilket andra företag förlägger sin telefoniverksamhet. Ett företag köper alltså en tjänst av callcenterföretagen, som till

¹ Se hela listan på <http://www.tata.com>

² När vi talar om callcenter syftar vi på callcenter i Indien som tar emot internationella samtal, för västerländska företag med en engelskspråkig kundkrets. I Indien finns det också nationella callcenter som tar emot samtal från Indiska företag och har en annan språkbas, dessa företag tas ej upp i uppsatsen.

exempel kan innebära att callcentrat tar över telefonsupporten. Det är många västerländska företag som förlägger sin telefoniverksamhet till Indien, vilket främst beror på att Indien har:

- en stor och högutbildad arbetsstyrka, ofta med goda engelskkunskaper (som ett resultatet av att Indien var brittisk koloni och utbildningsväsendet är av brittisk modell).
- lägre kostnader. Det är stora löneskillnader mellan Indien och västvärlden. I Indien tjänar man runt 70-80 % lägre jämfört med i Väst. Om en bank med en personalstyrka på 1000 anställda byter ut sina anställda mot indiska arbetare så kan banken spara uppemot 18 miljoner dollar om året (Kamel, Kansal & Kaushik, 2006:276)
- ett lägre antal "drop outs" (anställda som säger upp sig) Andelen drop outs är 12%-35% i Indien, medan den är 70%-80% i USA inom callcenterbranschen (ibid.:276)

Alla callcenter erbjuder inte samma tjänster. Vissa arbetar med ren försäljning av varor och tjänster medan andra erbjuder telefonsupport för kunder i väst. Ofta rör det sig om teknisk support med datorrelaterade frågor. En del callcenter har specialiserat sig på att ge support till bankkunder med exempelvis kreditkortsfrågor.

Det är vanligt att många företag väljer att placera sina callcenter i stora komplex. Så är även fallet i Bangalore. Bangalores stora callcenterkomplex heter Ecospace och ligger omkring två mil utanför staden. Här har många callcenterföretag sina kontor och tusentals anställda arbetar på de olika företagen. Dessa företag har ofta en internutbildning för nyanställda. Vanligtvis rör det sig om en utbildning på ca två veckor där de anställda tränas i sina arbetsuppgifter. Då de anställda ska svara på samtal från andra, främmande kulturer är det vanligt att lärare från USA eller Storbritannien undervisar i amerikansk och brittisk matkultur, seder, uttryck, högtider etcetera.

Vid sidan av callcentran har callcenterutbildningar uppstått. Något av det första vi såg när vi åkte taxi från Bangalores tågstation till vårt hotell var affischer om "call center training" och "Spoken English". Förutom kultur, lär sig kursdeltagare sådant som telefonetikett, bättre engelska och att tala engelska som låter mer neutral, det vill säga inte lika påverkad av talarens modersmål. Detta genomförs med olika pedagogiska metoder som rollspel, att titta på hollywoodfilmer och amerikanska/brittiska tv-serier och så vidare. På kurserna förbereds deltagarna också inför deras första arbetsintervju, hur de utformar sitt CV och annat som anses viktigt inför arbetet.

De människor som söker sig till callcenterutbildningar i Bangalore är män och kvinnor som kommer från olika samhällsskikt och vill ha ett jobb med, enligt indiska mått mätt, en god lön. De är oftast mellan tjugo och trettio år och kommer oftast från områden utanför Bangalore. De har flyttat från sin familj och de bor vanligtvis tillsammans med vänner som de lärt känna innan de flyttade (Baas, 2007).

Många har i och med att de kommer från mindre orter, haft en begränsad kontakt med storstadslivet och västerländska influenser. Bangalore är en stad med över sex miljoner

invånare och de västerländska influenserna är påtagliga, speciellt i jämförelse med andra indiska städer i samma storleksordning. I Indien har det sociala umgänget i hög grad varit fokuserat på den utvidgade familjen och på olika släkt-, kast- och religionsbaserade gemenskaper. Med de nya förhållandena i storstaden utgörs den sociala kretsen snarare av kurs- och/eller arbetskamrater, med vilka engelskan blir det talade språket (både för utbildning och av praktiska skäl då man ofta inte delar samma modersmål). För att få jobb på ett callcenter ska könstillhörigheten inte heller spela någon roll enligt företagspolicy, vilket gör att många tjejer jobbar där (Fjällström 2006).

2. Syfte och frågeställningar

Denna studie syftar till att undersöka vad callcenterutbildningar lär ut och hur detta lärs ut. Eftersom vi är intresserade av kulturpåverkan och globalisering, vill vi lägga fokus på vad som lärs ut om främmande kulturer och hur detta görs. Mycket av den kultur som kursdeltagarna får tillgång till, tror vi är något nytt för dem. Därför vill vi dels se vilka människor det är som söker sig till utbildningarna och varför, för att sedan ställa detta i relation till hur de har påverkats av det de lärt sig om dessa främmande kulturer. Detta leder oss till följande frågeställning:

- Vad är det för kunskap som förmedlas på callcenterutbildningarna?
- Vilka metoder används på callcenterutbildningar för att förmedla kunskap om andra/främmande kulturer?
- Vilka är det som deltar i callcenterutbildningarna? Varför söker man sig till denna utbildning?
- Hur påverkar callcenterutbildningen deltagarnas liv och inställning till den egna såväl som den västerländska kulturen?

3. Teoretisk anknytning och tidigare forskning

Forskning om callcenter är ett relativt nytt fenomen. En av de första böckerna på området, *The world is Flat* av Thomas Friedman, utkom så sent som 2005 (Varma, 2007). Det har ändå hunnit komma viss forskning som ligger nära vårt område och vi ska nedan presentera de delar av den forskning vi haft tillgång till. Fokus i vår presentation av den tidigare forskningen ligger på frågor rörande globalisering och identitet, två begrepp som vi strax kommer analysera djupare.

3.1. Tidigare forskning om callcenter

The World is Flat behandlar olika fenomen utifrån ett globaliseringsperspektiv, däribland callcenter. Friedman kommer, som namnet på boken antyder, fram till slutsatsen att

världen är platt. Med det menar han att Indien (och andra länder), tack vare globaliseringen, har gått igenom en ekonomisk renässans och fått samma möjligheter på den ekonomiska spelplanen som andra stora globala länder som t.ex. USA (Freidman i Varma, 2007).

Meher Varma har skrivit en avhandling, *India Wiring Out: The relationship between transnational call centers and the Indian nation-state*, som behandlar hur indiska callcenter påverkar den indiska nationella identiteten. Vi har inte haft tillgång till denna avhandling. Däremot har vi läst hennes artikel som behandlar samma fenomen och är baserad på samma undersökning. Artikeln har ett namn snarlikt avhandlingen, *India wiring out: ethnographic reflections from two transnational call centres in India* och författaren är kritisk till Friedmans slutsats. Hon menar att globaliseringen sker på västvärldens villkor och att Indierna måste anpassa sig. Hon tar utbildningar i västerländsk kultur som exempel. I samband med accentträning, där man försöker ”rena” det talade språket försöker man också förändra tankeprocessen hos de anställda och få dem att glömma den indiska kulturen. På lektionerna tittar de på klipp från västerländska nyhetskanaler och blir ”bombade” med bilder av nordamerikanska middagar, varuhus och tunnelbanor. Enligt Varma ”kamouflerar” callcenterarbetarna sin nationalitet *när det behövs*, men när de sedan pratar med varandra återgår de till sina indiska roller och ser sig själva som ”fullt indiska”. (Varma, 2007)

Ett exempel som tydligt visar hur livet ändras när man måste arbeta på andras villkor, menar Varma, är att callcenteranställda oftast arbetar på natten. Detta för att hålla de amerikanska eller brittiska telefoniderna. I och med det så kan de inte spendera tid med sin familj, delta i religiösa högtider och annat som är viktigt för dem. Nattarbete är speciellt stigmatiserat för kvinnor, vilket har lett till att de ibland döljer vilket arbete de har när de söker partner att gifta sig med, alternativt väljer de endast män som också arbetar på callcenter. (Varma, 2007)

Även Michiel Baas diskuterar äktenskap på callcenter, men är mer positivt inställd. Hans artikel handlar om hur synen på äktenskap har förändrats i och med framväxten av Indiens IT-industri. De flesta IT-anställdas sociala liv kretsar kring deras arbetsplats. Traditionellt arrangeras äktenskapen av föräldrar och familj i Indien och man gifter sig ofta med någon man inte kände innan. Men vissa av IT-arbetarna har på grund av den sociala situation som råder på IT-företagen fått en annan syn på äktenskap. De lever ungarliv, arbetar nattetid, umgås i stort sett bara med andra från samma bransch samt lever ofta långt hemifrån vilket innebär att familjen inte har någon insyn i deras liv. Med denna livsstil är det lättare att träffa en partner. Dessutom blir relationen mer praktiskt, då deras livsstilar blir mer kompatibla; de kan fortsätta sitt nattarbete och ändå vara tillsammans. I Indien gifter man sig sällan utanför sin kast, men det händer på IT-företagen att personer från olika kast fattar tycker för varandra och gifter sig. Detta leder Baas till att dra slutsatsen att en ny kast håller på att uppstå i Indien. En kast där ditt yrke och din lön är det viktigaste, en IT-kast. (Baas, 2007)

Sunil Khilnani, som vi refererade till i Bakgrunden (1.1), har skrivit en artikel som på svenska heter *Indien öppnar sig mot omvärlden*. Här behandlas indisk identitet och kultur

främst ur ett marknadekonomiskt och politiskt perspektiv. Han menar att det är intressant att studera Indien, dels för att i Indien sker ett ”möte mellan å ena sidan en mycket gammal civilisation [...] med en delad moralisk ordning och en gemensam identitet, och å andra sidan imperativen från ett modernt kommersiellt samhälle.” (Khilnani, 2002) Han diskuterar Indiens roll i globaliseringen ur ett historiskt perspektiv och fokuserar inte minst på kampen om att definiera en indisk identitet som utkämpats mellan olika politiska strömningar. Men han menar att det efter landets ekonomiska liberalisering är omöjligt att uppnå konsensus om en homogen indisk identitet; ”om valfrihet är en självklarhet på marknaden är det svårt att förstå hur den ska kunna uteslutas från domäner som kultur och identitet” (ibid.). Mer sannolikt kommer ramen för väljande av identitet att vidgas och leda till ökad pluralism.

3.2. Globalisering

Ett väldigt omdiskuterat begrepp som används flitigt i både den akademiska och offentliga diskussionen idag är globalisering. Thomas Hylland Eriksen är en norsk socialantropolog som diskuterar begreppet i sin bok *Globalization – The Key Concepts*. Han menar att en enkel definition av globalisering är ”de processer som gör att avståndet mellan människor blir irrelevant” (Eriksen, 2007:16). Idag kan en britt som har problem med sin programvara lyfta på telefonluren hemma och direkt få hjälp av en indier på ett callcenter i Bangalore. Det spelar ingen roll var personen som hjälper befinner sig rent fysiskt..

Globaliseringen är på en och samma gång politisk (till exempel spridandet av demokrati), ekonomisk (till exempel spridandet av marknadsliberalism), kulturell (till exempel spridandet av film) och så vidare. Vi anser dock inte att det går att dela upp begreppet i olika beståndsdelar, utan man måste se helheten (jfr Sen, 2006:110). Idag ökar handeln mellan kontinenterna och nya starka ekonomier har vuxit fram. Många ser globaliseringen som en frälsning som ska rycka upp fattiga från deras misär samtidigt som den ökar integrationen mellan världens folk. Men det finns också skeptiker som menar att globaliseringen bara gynnar de redan välmående och att den inte angår de fattiga i till exempel Bombays slumområden (ibid.:117). Skeptikerna menar vidare att globaliseringen leder till en tilltagande nationalism medan förespråkare för globalisering hävdar att den snarare resulterar i en ökad kulturell hybridisering³ och kosmopolitisering⁴ (Eriksen, 2007:7).

Callcentran är ett bra exempel på fenomen som uppstår på grund av globaliseringen. Den ekonomiska politiken i Indien var som sagt en förutsättning för att de västerländska företagen skulle kunna etablera sig. På callcentran tjänar man pengar som strömmar in från väst, man arbetar enligt västerländska tider, talar engelska och får på utbildningarna inför arbetet lära sig om den västerländska kulturen. Politik, ekonomi och kultur går hand i hand.

³ Sammansmältning av olika kulturer.

⁴ Sådant som nationalitet och etnicitet spelar en mindre roll, istället förespråkas idén om ”världsmedborgaren”.

”Globalisering” är dock inte ett begrepp som är synonymt med ökad västerländsk dominans. Indien exporterar också mycket kultur till många länder, till exempel Bollywoodfilmer. På callcentran sker dock globaliseringen till stor del på de västerländska företagens villkor (jämför Baas, 2007).

3.3. Identitet

Det har skrivits mycket om social identitet och om hur individer påverkar och påverkas av den sociala omgivningen. Enligt den sociokulturella inriktningen är identitet beroende på den sociala miljön. Silwa Claesson skriver i sin bok, *Spår av teorier i praktiken* att människan ”integreras i det sammanhang eller den kontext hon växer upp i” (Claesson, 2007:31) och tar därefter upp ett exempel på en människa som reser från en liten ort till en storstad. Den personen känner sig förmodligen bortkommen från början och ”kan kanske inte ge namn åt allt det han ser omkring sig.” Personens hemort har skapat hans ”kunskaper om hur han ska bete sig och de ligger till grund för hans tänkande” (Claesson, 2007:31).

Sammanhanget är alltså viktigt, men även i ett sammanhang finns det möjlighet till val. Thomas Hylland Eriksen skriver i sin bok *Rötter och Fötter* att identitet inte är fast och statiskt, utan något ständigt föränderligt. Vi människor skiftar identitet beroende på situation. Ingen av dessa identiteter är nödvändigtvis mer ”sann” än någon annan. (Eriksen 2004:68) Enligt liberala tankar är människan en medveten aktör som väljer vilken gemenskap han eller hon vill tillhöra.

Vad händer då med denna, valda identitet? Den amerikanske sociologen Erving Goffman skriver i sin bok *Jaget och maskerna* att människan iklär sig olika masker beroende på vilken roll han eller hon spelar. ”Till slut blir vår uppfattning om vår roll en andra natur och en integrerad del av vår personlighet” (Goffman, 2004:27). Vår valda identitet blir alltså en integrerande del av vår personlighet.

Vidare kan man se identitet ur två perspektiv. Det ena perspektivet kan man kalla *påtvingad identitet*; vi föds i en viss kontext som vi själva inte har valt, vi föds in i en viss familj, i en viss stad i ett visst land på en viss planet som ser ut och fungerar på ett visst sätt. Det andra kan vi kalla *vald identitet*; inom den påtvingade kontexten finns det fortfarande valmöjligheter.

Detta är enligt den brittiske sociologen Anthony Giddens något nytt. Tidigare gick en befattning ofta i arv från far till son. Sonen till en smed ärvde inte bara smedjan utan även den sociala positionen som en smed och denne var benägen att behålla sin titel under hela sin livstid. I dagen samhälle finns det däremot större valfrihet och individualisering. Många är inte längre bundna av sina föräldrars yrkesval och kan på egen hand välja bana i livet. Attityder, normer och åsikter, möjligheter och begränsningar gör att vi inrättar oss i tillvaron på skiftande sätt. Vi konstruerar våra identiteter och försöker hitta oss själva. (Giddens i Shoug, 1999:147, jämför också Eriksen, 2001: 49)

Till exempel är globalisering ett *faktum*, något som faktiskt händer ute i världen. Människor tvingas att *förhålla* sig till detta faktiska tillstånd, men hur vi förhåller oss till det kan vi själva välja. Eriksen pekar på är att globalisering inte är ett hot mot lokala identiteter: ”Local identities are usually strengthened by globalization because people begin to emphasize their uniqueness overtly only when it appears to be threatened” (Eriksen 2007:6). och ”[t]he more similar we become, the more different from each other we try to be” (Ibid.:13).

En stor del av ens identitet är kopplad till vilket språk man pratar. Det är genom det språk vi pratar som vi lär känna världen (jämför sociokulturella idéer om lärande, Claesson, 2007:31-35). Indien är och har alltid varit ett land med många olika språk. I princip varje delstat har sitt eget lokala språk. I Kerala talas malayalam, i Karnataka talas kannada, och så vidare. De indiska språken skiljer sig ofta ganska mycket ifrån varandra och ofta har de olika alfabet.

En aspekt av globalisering, som blir tydlig för dem som arbetar på callcenter, är att mer och mer standardiseras. Ett sånt exempel är den snabba spridningen av engelskan⁵ (Eriksen 2007:8). I Bangalore har engelskan fått en dominerande ställning bland människor som inte har ett gemensamt modersmål. En nyinflyttad keralabo i Bangalore kan förmodligen varken läsa eller prata kannada som pratas där och är därför oftast hänvisad till engelskan. Det engelska språket blir på så vis en del av dennes vardag. Detta blir intressant om man ser på den nära kopplingen mellan språk och identitet. Den nya kulturen kommer att förvärvas genom det språk på vilket den är baserad. Man kan anta att medvetenheten om den nya kulturen och ökar möjligheten för att tillägna sig ideal därifrån.

3.3.1. Den indiska identiteten

Som redan nämnts finns det mängder av språk i Indien. Likaså finns det mängder av etniska grupper, religioner och varianter av religioner. Hinduismen, till exempel, räknas till landets största religion men man har olika synsätt och tillber olika gudar. Det går således inte att tala om *en* indisk identitet. Men trots att Indien är så mångfasetterat vill vi ändå försöka ge någon helhetstäckande bild, för vissa ideal verkar råda i stort. Till exempel är betydelsen av familjen väldigt viktig. Till exempel flyttar ofta ett nygift par hem till makens föräldrar. Giftermålet arrangeras nästan uteslutande av föräldrarna som oftast väljer vem deras barn ska gifta sig med. Kvinnan är ofta hemmafru och har mer begränsad rörelsefrihet än mannen. Detta blir tydligt då det ställs i kontrast till den nya livsstilen i Bangalore, där global påverkan har förändrat vissa ideal.

⁵ Förutsättningar för en ökad spridning av engelskan är dessutom mycket bättre i Indien än i många andra länder eftersom Indien var en brittisk koloni fram till självständigheten 1947. Idag fungerar engelskan som det akademiska språket på landets universitet.

4. Design, metoder och tillvägagångssätt

Nedan kommer vi att beskriva och problematisera de metoder vi arbetat efter då vi gjort vår undersökning och skrivit denna uppsats. Vi har intervjuat fyra lärare i totalt tre intervjuer, gjort fyra klassrumsobservationer samt intervjuat nio personer som antingen går callcenterutbildningar, har arbetat eller arbetar på callcenter.

4.1. Metod – lärarintervjuer och observation

En del av vårt arbete gick ut på att undersöka vad som lärdes ut och vilka metoder som användes på utbildningar för att lära ut om andra kulturer. Vi intervjuade därför lärare och satte oss ner för att observera i klassrummen.

Intervjuerna med lärarna genomfördes med en öppen frågemall, med några få färdigställda frågor. Lärarna ledde genomgående samtalet själva och vi behövde inte ställa många frågor från vår frågemall. Vi intervjuade fyra lärare. Två av lärarna träffade vi samtidigt och intervjun varade i omkring två timmar. Den gav oss mycket information, men två av intervjuerna blev kortare då båda intervjupersonerna hade bråttom. Sammanlagt har vi alltså gjort tre intervjuer med fyra lärare.

Ingen av de intervjuade lärarna har någon lärarutbildning och kallar sig själva ”trainers”. För enkelhetens skull har vi dock i uppsatsen valt att kalla dem lärare.

Under intervjuernas gång tog vissa av lärarna upp sådant som de ansåg viktigt i sin utbildning och gick in mer i detalj på vilka metoder de använde sig av. Detta presenterar vi i resultatavsnittet.

Utöver intervjuerna kontaktade vi ofta företag för att få observera deras klassrumsundervisning. Detta möttes dock med viss skepsis och man ville ogärna ha med oss i klassrummen. Slutligen tilläts vi dock vara med på sammanlagt fyra lektioner på två företag.

Under en av dessa lektioner satt vi tysta i ett hörn, noterade och observerade. Under två av lektionerna, vilka genomfördes på samma ställe, blev vi dock själva ”ämnet” för dagen och fick ta över lektionen helt och hållet. Under en lektion observerade vi halva tiden, men läraren involverade oss snart mer och mer och mot slutet fick vi hålla föreläsning. Detta kommer att beskrivas och diskuteras vidare i resultatdelen.

4.2. Metod – samtalsintervju⁶

Vår undersökning behandlar människor från ett annat land och en annan kultur; därför var det viktigt att vi valde en metod som kunde ge oss kunskap om de människorna. För

⁶ Vi har redan beskrivit intervjuerna med lärare. Då dessa intervjuer dels skedde smått oplanerat och dels syftade till att samla annan kunskap, räknar vi dem inte till metoddelen samtalsintervju. I detta underkapitel återfinns bara intervjuer med kursdeltagare på callcenterutbildningar och callcenteranställda.

att få en uppfattning om hur deltagarna i de olika callcenterutbildningarna själva ser på sin utbildning och dess konsekvenser har vi valt att genomföra samtalsintervjuer. Enligt Esaiasson m.fl. (2007:285) är detta en kvalitativ metod som är lämplig när man forskar på sådant som det tidigare inte forskats något på, eller där forskningen är mycket begränsad. Syftet med metoden är inte att samla kvantitativa ”data” för att få tillgång till positiv eller objektiv kunskap. Metoden är istället hermeneutisk och syftar till en förståelse för hur människor själva uppfattar sin värld.

Våra samtalsintervjuer har varit semistrukturerade. Det innebär att vi haft en lista med färdiga frågor (se bilaga), men vi har lämnat stort utrymme för de intervjuade att tala fritt och vi har varit inställda på att ställa följdfrågor till det som tas upp. Ofta har vi också, intervjutraditionen trogen, suttit tysta och väntat på att intervjupersonen själv ska utveckla sitt svar. Ibland har sammanhanget gjort att nya frågor som vi i förväg inte tänkt på ställts.

Det är lämpligt att testa intervjuerna på försökspersoner innan man genomför de riktiga intervjuerna. På grund av tidsbrist hann vi dock inte detta, vilket gav en lägre kvalitet på intervjuguiden till de två första intervjuerna. Vi omarbetade därefter frågorna – vissa av frågorna var för otydliga och vissa var bara störande upprepningar av tidigare frågor. Eftersom detta upptäcktes under intervjuerna tror vi inte det är något som har påverkat materialet. Efter de två första intervjuerna använde vi dock samma frågemall genomgående.

4.2.1. Intervjupersoner

Vi började tidigt vårt arbete med att söka intervjupersoner redan i Sverige. Vi kontaktade ett fyrtiotal callcenterutbildningar i Bangalore via e-post och bad om att få besöka dem och att få intervjuas deras kursdeltagare. Vi fick dock endast svar från ett av alla de callcenterutbildningar vi kontaktat, men även det företaget slutade efter ett par veckor att besvara våra frågor. Väl framme i Bangalore besökte vi istället de callcenterutbildningar vi såg när vi var ute och gick (vilse).

Väl på plats var det lättare att etablera kontakter. Fortfarande var dock de flesta företag ovilliga att hjälpa till och många krävde att vi skulle gå igenom mycket byråkrati och vänta på beslutsfattare som aldrig dök upp. Vi fick tillslut kontakt med två företag som tillät oss att intervjuas deras kursdeltagare (ett utbildningscentra och en callcenterrekryteringsfirma), men de flesta intervjupersonerna kom vi i kontakt med via personer vi lärt känna på plats. Många känner människor som söker callcenterjobb och arbetar på callcenter – dessutom fick vi flera kontakter via de personer vi intervjuade.

Sammanlagt har vi genomfört nio intervjuer, vilket lär vara ett lämpligt tal då man genomför samtalsintervjuer⁷. Avgörande för att sluta vid nio intervjuer var dock att vi ansåg oss ha samlat in tillräckligt med material för att kunna fylla vårt syfte och svara på våra frågeställningar.

⁷ I Metodpraktikan rekommenderar man att hålla sig till runt tio (Esaiasson m.fl., 2007:292).

De flesta som arbetar på callcenter och läser callcenterutbildningar är mellan tjugo och trettio år. De personer vi har intervjuat faller inom denna ram och vi har därför inte försökt påverka åldersfrekvensen bland de intervjuade.

Det visade sig dock svårare att få tag i kvinnor än män att intervjua. Dels är män överrepresenterade i antal på både utbildningar och callcenter, dels har de människor vi umgått med (främst män då dessa ofta har sökt upp oss för att umgås privat) endast känt män som jobbar på callcenter och går callcenterutbildningar. I och med att vi antog att det skulle kunna skilja sig mellan mäns och kvinnors uppfattningar, sökte vi aktivt efter kvinnor att intervjua. Slutligen blev det fyra kvinnor och fem män.

4.2.2. Genomförandet av intervjuerna

Intervjuerna utfördes på olika platser runt om i Bangalore, fem intervjuer genomfördes på caféer eller restauranger, en intervju genomfördes på vårt hotellrum, en intervju på en callcenterutbildning och två intervjuer på en callcenterrekryteringsfirma. Valet av plats anpassades till den intervjuade och dennes möjlighet och vilja att röra sig till olika ställen.

De flesta intervjuer spelades in med diktafon, men i och med att några intervjupersoner bara kunde eller ville träffas på vissa platser och dessa platser var bullriga, har diktafon inte alltid använts. Här, liksom även i de inspelade intervjuerna antecknades dock svaren under den pågående intervjun av båda intervjuarna (det vill säga av oss, uppsatsskrivarna Hamid och Krister). Det är främst anteckningarna som ligger till grund för vår analys – endast då vi saknat data eller ansett oss behöva kontrollera något har vi använt oss av det inspelade materialet. Vi har dock inte transkriberat inspelningarna – vilket skulle ta för mycket tid att göra om man skulle eftersträva god kvalitet; Varje intervju tog mellan en timme och en timme och tjugo minuter att genomföra och skulle enligt vår handledare kunna ta uppemot tio timmar att transkribera.

När vi genomförde intervjuerna ställdes vi inför ett ganska komplext problem; vi vill lära om människor i en främmande kultur, som vill lära sig om människor i en främmande kultur, som råkar vara vår kultur⁸. Detta kan kanske verka vara en intellektualiserat och tillspetsat problem, men låt oss förklara vikten av att betrakta detta.

Jan Bärmark och Maj-Lis Follér skriver att man inom kunskapsantropologin menar att det alltid finns ett avstånd mellan oss och den kultur vi vill undersöka. ”Vi ser den andra [...] kulturen genom vår egen för-förståelse.” (Bärmark, Follér, 2007). Vi kommer aldrig tomhänta till ett möte, utan mötet sker alltid med ett ”fördomsfilter”, genom vilket vi tolkar.

Samtidigt som vi har haft en, vad man inom hermeneutiken kallar, förförståelse av den kultur vi undersökt och därmed en förförståelse för de personer vi intervjuat – har också de haft en förförståelse av oss. Vi intervjuade en kvinna som hade en prick i pannan och därför trodde vi att hon var hindu, det visade sig dock att hon var kristen. De vi intervjuat

⁸ Vidare kan man ju diskutera om det är *vår* kultur som lärs ut. Det är främst amerikansk och brittisk kultur som lärs ut och Krister kommer från Jämtland och Hamid från Afghanistan.

har i sin tur haft förförståelse av oss. Till exempel kan de ha haft vissa uppfattningar om vad vi vill höra och vad som är ett okej svar. Detta liknar vad man brukar kalla för intervjuareffekten (Esaiasson m.fl, 2007:293). Ett tydligt sådant tillfälle uppstod under intervjun med Shakila, då hon ursäktade sig för att hon kritiserade de västerländska ideal hon lärt sig om. Hon hade med andra ord lärt sig om väst och vänt sig kritiskt mot det. Hon hade en viss förförståelse om oss och trodde att hennes kritik mot det hon lärt skulle kunna såra oss.

Förförståelsens betydelse är relaterad till den identitet man visar upp för andra. Vi spelar olika roller, sätter på oss olika masker, beroende på den sociala kontexten – så också under de intervjuer vi genomförde. Vilken roll man spelar beror på förförståelsen hos ens motpartner. Vi spelade rollen som intervjuare och måste ställa oss frågan vem det var vi intervjuade och vilken roll de spelade inför oss.

Så frågan är: kan vi få någon kunskap om de personer vi intervjuat, dels då vi har haft och fortfarande har en viss förförståelse för dem och dels då de spelat en viss roll för oss, utifrån den förförståelse de haft för oss? Det här är ett problem som man har diskuterat länge inom antropologin, och man är ense om att det är omöjligt att få en *fullständig* kunskap om den kultur och de människor man undersöker – man ser det inte ens som önskvärt. Inom antropologin strävar man efter något som kallas *emic*, vilket innebär att forskaren genom ett inifrånperspektiv skildrar exempelvis ett lokalt samhälle, utifrån de studerade aktörernas perspektiv. *Emic* står i relation till vad man kallar *etic*, vilket innebär att forskaren betraktar samhället genom ett utifrånperspektiv och beskriver samhället via iakttaganden. (Headland mfl, 1990:7). Om man *enbart* presenterar ett *emic*-perspektiv gör man inte anspråk på att generera vetenskapliga teorier – om man blir ”en av dem” så försvinner möjligheterna att reflektera över kulturskillnader. *Etic*-observationer däremot är utformade för att skapa teorier om kulturella likheter och skillnader, men saknar inifrånperspektivet och därmed den kontext som behövs för fullständig kunskap (om sådan ens går att uppnå). Det viktigaste är att vara medveten om denna problematik och att inse att förförståelse alltid finns.

4.3. Insamling och bearbetning av data

Efter varje klassrumsbesök och intervju skrev vi ner pappersanteckningar i ordbehandlare på dator. Därefter jämfördes de två renskrivna versionerna med varandra. Vi diskuterade varje intervju och relaterade den till syfte och frågeställning. Anteckningar kring sådant vi fann intressant gjordes. Under uppsatsens skrivande fördjupades den analys som redan påbörjats i Bangalore. Materialet relaterades till den litteratur och de teorier som presenteras och diskuteras i kapitel 3. Allt detta arbete har krävt tolkning av det intervjupersonerna sagt och det vi observerat i klassrummen. Jan Bärmark och Maj-Lis Follér skriver att tolkning av antropologisk data, i likhet med hermeneutisk tolkning, kan ses i tre steg: ”Vi måste tränga in i, tolka, förstå och slutligen förmedla vår förståelse av det främmande på ett sätt som gör det begripligt för andra. [...] Det måste, för att använda Karl Poppers språk, kunna bli till djärva hypoteser som kan utsättas för rationell kritik.” (Bärmark, Follér, 2007).

Samtidigt menar de att varje ”framställning av den andra kulturen [samtidigt blir] en självframställning, en framställning av den egna kulturens för-förståelse.” Vi har med andra ord ingen föreställning om att ”förstå den andra kulturen bättre än dess medlemmar själva gör” (Bärmark, Follér, 2007). Vi åkte till Bangalore för att lära och hoppas att vår uppsats kan påverka våra läsares förståelseprocess, i likhet med den förändring vi själva genomgått via vårt arbete.

4.4. Etiska överväganden

Vi har under arbetets gång, både inför och under intervjuerna men även under skrivandet av uppsatsen, gjort ställningstaganden kring etiska frågor gällande främst anonymitet.

Inför samtalsintervjuerna har vi varit noga med att berätta vilka vi är, varifrån vi kommer, vad vår forskning går ut på, att deltagandet är frivilligt, att intervjupersonerna inte behöver svara på frågor om de inte vill och att de får avbryta intervjun närhelst de själva vill. Vi har också utlovat *anonymitet*, vilket enligt Trosts definition betyder att man inte tillkännager namn eller andra kännetecken på intervjupersonerna (Trost, 2005:41).

Då vi har besökt företag har vi också informerat företaget och kursdeltagarna om att vi inte kommer att röja vilket företag det är vi besökt och vilka kursdeltagarna är. För läsbarhetens skull har vi försett både företag och personer med fingerade namn.

4.5. Studiens kvalitet

Vi har ovan diskuterat många av de problem som uppstår då man genomför och ska tolka antropologiska studier av denna art, men då undersökningens kvalitet är viktig skall vi uppehålla oss extra vid att diskutera dess *reliabilitet*, *validitet* och *generaliserbarhet*.

Reliabiliteten anses vara hög om inga slumpmässiga eller osystematiska fel finns i undersökningen (Esaïsson m.fl, 2007:70). Om slumpmässiga fel har uppstått, lär detta mest troligt ha skett då vi antecknade svaren från våra intervjupersoner. Vi båda antecknade och jämförde dessa med varandra. Om något uppfattades som oklart jämförde vi med inspelat material (då det fanns att tillgå).

Validiteten är hög ”om man mäter det som man avser att mäta” (Stukat, 2005:125). Ett problem i vår undersökning som kan ha uppstått är olika definition av begrepp mellan intervjuare och intervjuperson. Till exempel då vi frågade vad intervjupersonerna ansåg om globalisering, visste inte alla vad detta betydde (vi beskrev då detta kortfattat som gjorde att personen verkade förstå). Eftersom vi genomförde samtalsintervjuer som varade i minst en timme (förutom två kortare lärarytintervjuer) anser vi dock att vi fick många goda uppfattningar om varje persons idéer om det vi var intresserad av att ”mäta”. Ett problem som tas upp angående validitet är att mätinstrumentet dessutom täcker in annat än det man syftar att mäta (ibid.:128). I vårt fall har vi fått in mycket data som inte är exakt relevant för vår studie, men i och med att en stor del av studien, som sagt, handlar om att tolka data och finna det relevanta anser vi inte att detta är något problem. Vi måste självklart reservera oss för att vi inte fått in alla uppfattningar om en viss

företeelse som en person besitter – men det är knappast möjligt. Vem kan ge uttryck för allt vad han eller hon själv tycker och tänker? Vi betvivlar också att någon av intervjupersonerna medvetet har ljugit för oss, möjligtvis har de medvetet anpassat svaren på frågorna efter deras förförståelse om våra förväntningar (t.ex. kanske kvinnan som oroade sig för att vi skulle bli upprörda valt att vara mindre kritisk än hon annars skulle ha varit). Validiteten kan vara ett problem då vi har samlat in data via klassrumsobservationer – det är möjligt att vi har missat detaljer som vore intressanta att ta med i undersökningen.

Generaliserbarhet avser för vilka resultatet gäller: kan ”resultatet generaliseras eller gäller resultatet endast för den undersökta gruppen?” (ibid.:129). Då vi har funnit tendenser som har gått igen hos flera av de personer vi intervjuat, samt har funnit annan forskning som bekräftar våra resultat, har vi anledning att tro att det går att generalisera för många av de Indier som läser callcenterutbildningar, söker callcenterjobb och jobbar på callcenter (möjligt är ju också att våra analyser omedvetet har påverkats av tidigare analyser). Om detta är något som går att generalisera till andra yrken, eller andra länder som påverkas av globalisering på det sätt som Indien gör (kanske t.ex. Kina) låter vi vara osagt. Vi tror inte att globaliseringsprocesserna påverkar människor i t.ex. Sverige på samma sätt, då vi har en annan bakgrund och identitet och då globaliseringen sker på andra villkor för oss. Däremot tror vi att diskussionen om huruvida man påverkas av främmande kultur är viktig även i Sverige och att vi kan lära mycket utifrån att studera globaliseringsprocesser i andra länder.

5. Resultatredovisning

Nedan beskriver vi resultatet av vår undersökning. Först kommer det insamlade materialet att presenteras, därefter följer en analys och diskussion av detta material.

5.1. Lärarintervjuer

Vi fick som sagt tillfälle att intervjuar fyra lärare. En intervju hölls med två lärare samtidigt, vilka arbetade på samma callcenterutbildning. Två intervjuer hölls med två lärare separat, vilka arbetade på olika callcenterutbildningar och det var där vi sedan fick möjlighet att observera klassrumsundervisningen.

5.1.1. Intervju med Komal och Nagesh

På ett café genomför vi en intervju med två lärare som arbetar på samma utbildningscentra. De berättar att de inte hade någon formell lärarutbildning, men de ansåg sig ändå kompetenta att lära ut eftersom de själva arbetat på callcenter sex respektive åtta år.

Vi frågar Komal och Nagesh vad de ser som viktigast i utbildningen och de berättar att en stor del handlar om att ge eleverna bättre engelska och att minska deras modersmålsinflenser. Enligt Komal och Nagesh var tidigare de flesta som jobbade på callcenter människor från städerna men situationen har förändrats. Nu kommer tusentals

människor in från landsbygden och söker sig till branschen. Många har dock så dålig engelska att de inte kommer att få jobb på ett callcenter som tar emot engelska samtal.

Ett annat fokus i utbildningen ligger på att lära eleven att förstå kunden. För de elever som ska ta samtal från engelskspråkiga länder, betyder detta att lärarna måste försöka få eleverna att *förstå* "deras"⁹ kultur. I "vanlig klassrumsmiljö" (deras beskrivning) diskuterar man vad som är politiskt korrekt i USA och Storbritannien, hur "de" människorna är annorlunda, vad som är okej att småprata om och liknande saker.

Vi ber dem berätta vilka metoder de använder sig av för att lära ut om andra kulturer. De svarar att detta bland annat görs genom att man tittar på engelska tv-serier och filmer. Man tittar på film för att se vad "de" (briter och amerikaner) gör på sin fritid för att få en idé om "deras" liv. I och med att filmerna är på engelska fokuserar man samtidigt på accenten.

Man använder sig också av rollspel, där man har ett visst scenario och en elev får spela t.ex. brittisk kund och en annan får spela callcenteranställd som ska sätta sig in i kundens problem.

De båda lärarna är skeptiska till skolböcker. Om eleverna använder sig av skolböcker stannar de ofta hemma istället för att komma på lektionerna, men lärarna tror inte att det är möjligt att lära sig på det sättet. Alla kursdeltagarna behöver varandra och lär av varandra, säger de.

Utbildningarna och callcentran har påverkat Indien kulturellt. Komal och Nagesh kopplar detta till utbildningarna, där man lär ut hur amerikaner och briter spenderar sina helger (detta lär de ut främst via film, upprepar de, se ovan om fritid). De menar att indier har börjat värdesätta helgerna mer just för att amerikanare och briter gör det. Vidare menar de att indiernas tankeprocesser har förändrats i och med deras kontakt med väst. Indiernas syn på "interclass marriage" har till exempel förändrats och är något som blir mer och mer okej. Komal och Nagesh menar också att callcentran har förändrat indiernas inställning till sparande. I Indien är det tradition att unga som arbetar börjar spara tidigt för sin framtid. Men med den här typen av kultur så handlar det bara om att tjäna och slösa, och detta är något som samhället i övrigt är negativt inställd till.

De menar att callcentran har dåligt rykte och det beror till stor del på medias vridna rapportering. Media beskriver "weekend parties" där ungdomar är fulla och har sex med varandra och människor får en felaktig bild av callcentran. Vissa människor på callcentran kanske har ett dåligt leverne och dricker för mycket, menar de, men givetvis inte alla. Vidare så drar media många lustiga slutsatser. Till exempel om en callcenteranställd våldtar¹⁰ eller mördar så drar media en parallell till callcentran och skyller på dem.

⁹ Komal och Nagesh använder genomgående "they" om de människor som ringer till callcentran.

¹⁰ För exempel, se: <http://www.mynews.in/fullstory.aspx?storyid=8621>

5.1.2. Anthon på Hello World

Vi möter Anthon som arbetar som lärare på företaget Hello World. Han tar med oss in i ett arbetsrum och börjar berätta om sin roll som lärare, utan att vi har bett om en intervju. Vi tar tillfället i akt och hakar på. Han är inte utbildad lärare men har själv jobbat på callcenter och berättar att han har haft många andra jobb där han haft kontakt med västerlänningar, t.ex. reseguide och liknande.

När vi frågar honom vad som är viktigast för deltagare på callcenterutbildningar säger han att engelskan är det allra viktigaste. Engelskan och ens kvalifikationer är i stort sett det enda man tittar på.

Han berättar att han är lärare i många olika ämnen som är relaterade till IT och tycker om andra ämnen mer de som har med än callcenter att göra. Han menar att callcenterjobb i stort sett inte kräver någonting. Det är ett icke-arbete, anser han men tillägger att "in the end of the day, it's survival of the fittest".

Vi frågar vilka metoder han använder sig av i klassrummet. Anthon svarar att han inte jobbar på det sättet. Han förbereder aldrig lektioner utan gör som han känner för när lektionen väl börjar. Istället erbjuder han oss att vara med på en lektion och intervjun avslutas för att han måste göra något annat.

5.1.3. Divya på English-No Problem!

Efter att ha gått vilse hittar vi ett utbildningscentra som lägger stort fokus på engelskan. Man utbildar dels människor för callcenter men också andra jobb. Vi går in, berättar om oss själva och vårt uppdrag. Kvinnan i receptionen presenterar sig, berättar att hon själv är lärare och börjar direkt berätta om vad dom gör på English-No Problem!

Huvudmålet är, menar hon, att lära eleverna något de kallar för neutral accent. De flesta har stark modersmålinfluens och måste lära sig att tala långsammare och tydligare. För att lära ut detta använder man sig bland annat av ordspel som till exempel pussel och gruppdiskussioner. Man brukar även titta på amerikanska och brittiska tv-serier, till exempel Vänner (Friends) för att studera accenten och diskutera kulturen.

Vidare brukar man använda sig av rollspel där man hittar på olika scenarion, en elev får spela "agent" och en elev får spela kund. Man gör detta inför klassen så att de skall bli bekväma med att stå inför människor och prata. Bekvämligheten tränar man också upp genom att låta eleverna hålla tal inför klassen, tal som man samtidigt filmar och studerar i efterhand.

5.2. Klassrumsobservationer

Vi fick delta på fyra lektioner, två under callcenterutbildningslektioner på Hello World, där vi också träffat Anthon och två på English-No Problem! där vi träffat Divya.

5.2.1. Lektionerna med Anthon på Hello World

Den första lektionen vi blev inbjudna till är på Hello World, med Anthon. Vi frågar vad han ska ta upp idag, men han upprepar att han ju inte jobbar på det sättet. När vi kommer till klassrummet får vi sitta på två stolar vända in mot klassrummet och, skall det visa sig, bli ämnet för dagen.

Vi får sitta och berätta om oss själva, varför vi är i Bangalore, vad vårt forskningsprojekt handlar om. Vi upplever eleverna som uppriktigt intresserade och vi får många frågor om både projektet och kanske framförallt om Sverige. Vi gör många jämförelser mellan Sverige och Indien och diskuterar saker som värme och kyla. Det är november och vinter i Sverige, men även i Bangalore säger man att det är vinter. Vi reflekterar över att den indiska vintern är som svensk sommar. Vidare berättar vi om hur det är att gå över gatorna i Sverige, där bilarna inte konstant tutar och kör huller om buller. Några frågor om vår religiositet och om Sveriges religiositet och vi berättar om ett av världens mest sekulariserade länder och ställer detta i relation till det vi sett i Indien. Någon frågar om chokladen vi tillverkar i Sverige, men vi berättar att den görs i Schweiz, varefter vi ritat en schematisk karta över Europa och pekar ut Sverige.

Några dagar senare blir vi inbjudna att delta i en lektion till på samma ställe med samma Anthon men med en annan klass. Denna gång antog vi att vi skulle få sitta bak i klassrummet och se på undervisningen, för det hade vi blivit lovade. Men i stort sett samma scenario spelas upp en gång till.

5.2.2. Lektionerna på English-No Problem!

Vi deltog i två lektioner på English-No Problem, den ena lektionen handlar om hur man skriver CV och hur man ska bete sig på en arbetsintervju. Det finns inte mycket att ta upp angående CV:t som har med vår forskningsfråga att göra, så vi väljer att fokusera på det som lärs ut angående arbetsintervjun, då det är mer relevant för vårt syfte. På en arbetsintervju är det viktigt att man hälsar genom att ta i hand och skaka, samt att säga hälsningsfraserna på engelska (och inte på hindi ”namaste”). Vidare, säger läraren, är det väldigt viktigt hur man klär sig – män bör ha formella kläder med skjortan instoppad i byxorna men som kvinna är det okej att ha på sig traditionella kläder.

Mer praktiskt hur en arbetsintervju går till försöker hon lära ut genom att kursdeltagarna får spela rollspel. En kursdeltagare spelar arbetssökande och går således ut genom klassrumsdörren som stängs. Eleven knackar sedan på dörren och blir insläppt. Därefter ska han eller hon presentera sig för klassen som spelar arbetsgivare och berätta vad han eller hon har för ärende. Klassen lockas ofta till skratt då det hela spelas med mycket humor och de flesta verkar involverade i rollspelet. En gång säger läraren att eleverna inte får öppna dörren när det knackar på, eleven som står utanför blir förvirrad och tittar in och klassen börjar gapskratta.

Den andra lektionen syftar till att hjälpa eleverna med deras modersmålsinfluenser. I klassrummet får de läsa texter högt, medan läraren lyssnar, kommenterar och rättar. Då hon inte är nöjd med uttalet försöker hon visa med sin tunga och mun hur orden ska uttalas och förklarar för eleven vad det är han (det var bara män i just den klassen) gör för

fel. Efter en liten stund får även vi vara med i undervisningen. Vi får uttala olika meningar och ord. Eftersom läraren tycker att vi har så god engelska får vi mot slutet läsa längre stycken för klassen, som uppmanas att lyssna aktivt till vårt ”långsamma och tydliga uttal”. Sedan får vi, precis som i Anthons klassrum, berätta om varför är i Bangalore och om Sverige.

5.3. Samtalsintervjuer

Nedan presenterar vi de samtalsintervjuer vi genomfört med människor som söker callcenterutbildningar, utbildar sig för callcenter eller redan arbetar på callcenter. Intervjupersonerna presenteras en och en.

5.3.1. Intervju 1 - Ahmed

Vår första intervjuperson träffar vi på en callcenterutbildning. Han heter Ahmed, är 22 år gammal och kommer från Kerala. Han har nyligen börjat utbildningen. Ahmed har en utbildning motsvarande svenskt gymnasium och har därefter läst Business Management i tre år. Vi sätter oss ner med Ahmed i ett klassrum på Hello World för att genomföra vår intervju. Ahmeds pappa är affärsman och hans mamma hemmafru. Han har två bröder och två systrar.

Ahmed berättar att han började ändra klädstil när han läste Business Management. Nu använder han skor och formella kläder. Nu för tiden använder han även mobiltelefon i högre utsträckning. Ahmed valde att gå callcenterutbildningen för att han vill förbättra sitt språk och tjäna pengar. Han nämner att rika människor går och äter på McDonalds, vilket han också skulle göra om han fick ett bra jobb. Ahmed tror att utbildningen kommer öka hans sociala status. Han nämner att när det gäller äktenskap så kommer föräldrarna till hans framtida fru att främst titta på hans utbildning. Ahmed tror att bara utbildade människor har en god status. När han gifter sig kommer det ske via ett ”arranged love marriage”. Vid ett ”arranged love marriage” väljer man själv vem man vill gifta sig med, men föräldrarna godkänner och arrangerar. Det står i relation till ”arranged marriage” där föräldrarna bestämmer partner utan sitt barns vetskap och/eller godkännande.

Om fem år tror Ahmed att han jobbar som business manager. Goda kunskaper i engelska kommer leda till att han hittar ett jobb. Han berättar att på en arbetsintervju så tittar de bara på hur bra engelska man pratar. Ahmed anser att det engelska språket spelar en större roll i hans liv nu. Han säger att alla använder engelska. Hans modersmål är malayalam men han kan inte använda sig av det i Bangalore eftersom ingen förstår.

5.3.2. Intervju 2 – Suleyman

Vi träffar Suleyman via Ahmed som vi intervjuat tidigare. Suleyman och Ahmed är barndomskamrater från Kerala. Suleyman har bott i Bangalore i tre månader. Han är 22 år gammal och läser en callcenterutbildning. Suleyman har även en ingenjörsexamen i design. Vi slår oss ner med Suleyman på ett café för att genomföra intervjun. Hans pappa arbetar på ett oljeföretag och hans mamma är hemmafru.

Han tycker det är stor skillnad att leva i Bangalore jämfört med hembyn. Han levde ett billigt liv i sin hemby, säger han. Bangalore är en storstad och han spenderar mycket mer pengar sedan han flyttade, pengar som han får av sin far. På dagarna brukar han surfa på Internet, gör mycket praktiska läxor, lyssnar på musik och tittar på filmer.

Suleyman går callcenterutbildningen för att få ett jobb på något stort företag. Alla stora företag använder sig av callcenter menar han. Det finns så många arbetstillfällen och grundlönen ligger på 10 000 indiska rupees¹¹ i månaden. Suleyman säger att han vill jobba på just ett callcenter för att få erfarenhet, förbättra sin engelska och sedan gå vidare till ett annat jobb. I framtiden vill han helst arbeta som civilingenjör.

Suleyman säger att utan utbildning så har man inget värde i samhället. Ingen utbildning – inget jobb. Om jag inte har någon utbildning och kvalifikationer så kommer andra familjer att börja prata om min familj och säga ”titta han har ingen utbildning”. Han berättar att hans föräldrar kommer välja partner åt honom.

På Suleymans callcenterutbildning förbereder de sig för en arbetsintervju under femton dagar. På utbildningen får man även lära sig vara försäljare. Till exempel får man ett objekt, så som en flaska, att presentera som en vara inför en grupp. Man får även olika ämnen att skriva om som sedan rättas av läraren.

Suleyman tycker att globalisering är riktigt bra, genom språk kan man förstå människor och deras kultur. Suleyman tycker att det är bra att ändra livsstil men att vissa människor vill inte byta livsstil. Han tror att om han åker utomlands så kommer folk stirra på honom och undra varför han bär underliga kläder. Vidare tycker han att engelskan är väldigt viktig. I en storstad som Bangalore kan du bara använda engelska. Alla pratar engelska. Alla företag använder sig av engelska.

5.3.3. Intervju 3 – Shakila

Shakila träffar vi på en callcenterutbildning. Hon är 23 år gammal och kommer från Bangalore. Hon arbetar redan på ett callcenter. Hennes pappa har gått bort och att hennes mamma är hemmafru. Hon har en syster som också är student. Shakila har en handelsutbildning (Bachelor of Commerce) bakom sig.

När vi frågar henne om hon är religiös spärar hon ögonen i oss och utbrister ”of course!” Hon är kristen och ser religionen som en stor del av vem hon är, liksom varifrån hon kommer. En kristen indier, säger hon.

Hon berättar att hennes livsstil förändrats på många sätt. Hon har blivit mer traditionell sedan hon kom i kontakt med västvärlden. Hon tycker att många indiska tjejer försummar den indiska traditionen, genom att till exempel bära jeans istället för sari och vara ute och

¹¹ 6 indiska rupees är ungefär 1 svensk krona, grundlönen ligger alltså på omkring 1700SEK (enligt valutavärde den 22a januari 2009).

festa. Detta irriterar Shakila sig på. Strax därefter rodnar Shakila och ursäktar sig för att vi som västerlänningar ska ta illa vid oss av hennes ”felaktiga” svar.

Shakila nämner att hennes arbete också påverkat hennes sociala liv. Hon har knappt tid att träffa sina vänner mer än en gång i månaden och hon umgås inte så mycket med sin familj som hon skulle vilja. Detta på grund av att hon jobbar på nätterna och sover på dagarna. Detta stämmer inte överens med hennes ideal, menar hon, för hon anser att tjejer bör vara hemma innan klockan sex på kvällen.

Hon anser att det är negativt att ta efter västerländsk kultur. Innan callcentran fanns inte så kallade weekend parties i Indien. Weekend Parties är fester som callcentran arrangerar för sina anställda. Detta för att skapa ett mer socialt och trevligt klimat bland de anställda då många av dem inte har så mycket socialt liv utanför arbetet. Shakila tycker inte om att folk dricker sig fulla och har tillfälliga sexuella relationer med varandra. Det är okej för män att vara ute, tycker hon, men kvinnor bör hålla sig hemma. Detta leder till att vi frågar om hon tycker att män och kvinnor bör ha samma rättigheter. Hon anser att kvinnor ska ha samma rättigheter som män inom vissa områden, som rösträtt, arbete och lön, men kvinnor ska inte ha samma rättigheter när det gäller att vara ute och festa.

Shakila anser att engelskan spelar större roll i hennes liv nu. Det är via engelskan som hon kan kommunicera med oss. Det gör att man kan besöka olika platser. Engelskan är det mest talade språket i Bangalore. Folk läser callcenterutbildningar för att förbättra sina bristande engelskkunskaper. Även om hon pratar mycket engelska så är hon ändå mån om sitt modersmål. Hon säger att hon inte vill använda engelska, på så sätt kan hennes modersmål överleva.

Shakila berättar att hon gick en tvådagars intensivutbildning på det callcenter hon arbetar för. Där fick hon lära sig hur man hälsar och pratar i telefon. De lär även ut att man inte ska bli arg och att kunden är kungen! Hon berättar att hon mottagit arga samtal från kunder. Hon kände sig kränkt och förolämpad, både av kunden och av företaget i och med att det bestämmer direktiven för hur man ska förhålla sig till kunden.

Indien exporterar många mjukvaruingenjörer till hela världen och globaliseringen har även påverkat infrastrukturen och utbudet av tjänsterna, vilket Shakila tycker är en bra sak. Hon ser sig själv som ett exempel på resultatet av globaliseringen. Den har även ökat liberaliseringen och privatiseringen. Hon tror att Indien kan lära av andra länder.

5.3.4. Intervju 4 – Sunny

Vi träffar Sunny i receptionen på en callcenterutbildning. Hon har sedan tidigare jobbat som lärare på ett callcenter men är nu receptionist. Hon är 29 år och kommer från Jamshedpur i norra Indien. Hon flyttade till Bangalore för fyra år sedan. Hon har en Bachelor degree i engelska. Hennes pappa är civilingenjör och hennes mamma har arbetat som flygvärdinna på British Airways. Båda är pensionerade nu. Eftersom hennes mamma är sindhi och hennes pappa bengal så har hennes föräldrar pratat engelska hemma. Engelska blev därför ett naturligt språk för henne, dessutom har hennes mor i och med sitt jobb en mycket god engelska.

I framtiden vill Sunny jobba som manager på en callcenterutbildning. Alternativt vill hon ha sin egen NGO (Non Governmental Organization), där hon kan utbilda fattiga människor. Hon hjälper redan blinda barn men i framtiden vill hon öppna en skola för att utbilda kvinnor och barn i engelska på landsbygden. Hon anser att alla har rätt till en utbildning och att barnen är framtiden. Hon tror också att fler och fler kvinnor utbildar sig nu och gör karriär. I många familjer är det kvinnorna som tjänar till brödfödan. Hon anser inte att det finns något skäl till varför kvinnor bara ska vara hemmafruar.

På ett av de callcentran där hon jobbade tidigare hade de en lärare från New York med amerikansk accent. Han berättade för dem om amerikansk kultur, såsom mat, högtider, dialekter och geografi, detta lärde han ut bland annat genom att visa film. På det andra callcenter där Sunny jobbade hade de en brittisk lärare som var riktigt bra. Där fick de titta på BBC, lära sig om brittisk mat och högtider. På frågan varför de fick lära sig om maten svarar Sunny att mat är kultur och att det också är väsentligt att lära sig om folks mat om man ska interagera med dem. Exempelvis att de äter Fish and Chips i England.

Sunny anser att Indien växer snabbt och att landet inte ligger efter på något område i den globaliserade världen. Indien ligger i framkant inom vetenskap, medicin och IT.

Hon är kritisk mot USA som hon anser vara en artificiell nation med mycket dumma människor som är arroganta, högljudda och väldigt elaka. ”De tror sig veta allt men de är bara korkade”. De har det högsta antalet skilsmässor och de har ingen kultur. De tror sig veta allt men i själva verket är de bara dumma. Sunny nämner att hon också mottog många arga samtal från amerikanska kunder som använde ”the f-language”, med vilket hon menar att de använder sig av grova svordomar.

Sunny anser att unga indier är starkt influerade av västvärlden till sättet de klär sig och beteendet. Folk är mer öppna idag vad gäller förhållanden, de går ut och dricker och festar. Vi frågar henne vad hon tycker om detta. Sunny anser att det finns en ålder och gräns för allt och berättar att hon själv levt vilt när hon var ung men nu blivit för gammal för sånt. Hon nämner att hon själv träffade sin partner på det callcenter där hon tidigare jobbade och att de planerar att gifta sig inom några månader. Deras relation har inte mötts av något motstånd från hennes föräldrar.

5.3.5. Intervju 5 - Isac

Vi träffar Isac på en callcenterutbildning. Han är 23 år gammal och kommer från en by i Kerala. Han har varit bosatt i Bangalore i ett och ett halvt år. Han studerar för Post Graduation diploma i embedded systems på dagtid och callcenterutbildning på kvällstid. Han har sedan tidigare en ingenjörsexamen i elektronik och kommunikation. Hans pappa har gått bort, hans mamma är hemmafru och hans bror arbetar för regeringen.

Isac berättar om sin hemprovins Kerala där det knappt existerar analfabeter på grund av de lokala politikernas insatser för att bygga skolor och dela ut gratis studentmaterial. Där erbjuder man också gratis skolmåltid för att få så många som möjligt att gå i skolan.

I och med sin ingenjörutbildning anser sig Isac vara en väldigt utbildad person. Det finns många med lägre utbildning, påpekar han. Han tycker också att hans liv förändrats mycket sedan han flyttade till Bangalore. Han kommer från en liten by och Bangalore är en storstad. Hemma i sin by var han aktiv i ett marxistiskt politiskt parti där han undervisade partimedlemmar. I Bangalore kan han inte aktivera sig på samma sätt. Han känner sig fortfarande som en nykomling i staden och tror att det kommer ta tid att lära känna omgivningen. Alla är främlingar för honom och det är få personer han har kontakt med. Han tycker att konkurrensen är hård och att det är svårt att få ett jobb. Han måste utbilda sig mer för att kunna få ett jobb och han vill jobba på ett callcenter för att förbättra sin engelska.

Han tycker att den callcenterutbildningen han går nu är bra. De lär sig arbeta i grupp. Isac tror att genom att interagera med människor från övriga världen så kan man lära sig mycket. Isac tror att utbildningen kommer göra honom till en respektabel person. Han säger att utbildning är något väldigt viktigt.

I framtiden vill Isac ha en familj och tjäna pengar. Han vill starta eget och tjäna de stora summorna. Samtidigt säger han att han helst av allt vill bo i sin hemby och arbeta för fattiga och hjälpa dem genom att ge dem mat och kläder.

Isac säger att han inte vet mycket om kulturen i väst men att han vet att den är mycket annorlunda. Han tycker att det är underligt att man gifter sig och byter partner efter tre år. Han tror inte att det skulle kunna hända i Indien.

Han tycker att globaliseringen är väldigt bra, det gör att folk kan förstå och hjälpa varandra. Han berättar om sin vän som jobbar på ett callcenter och tjänar mycket pengar. Isac nämner dock att det inte alla gånger verkar vara ett så fantastiskt jobb eftersom hans vän berättat att det är stressigt. Vännen hade en gång varit trött när han svarade en kund och använde en icke-neutral engelska då han pratade med kunden. Kunden hade blivit rasande och skrek svordomar åt vännen.

5.3.6. Intervju 6 – Indira

Vi träffar Indira på en rekryteringsfirma för callcenter, där vi även genomför intervjun. Indira är 23 år gammal, kommer från Mangalore men är bosatt i Bangalore. Hon har en Bachelor of Arts degree i marknadsföring. Indira har tidigare jobbat på ett callcenter men söker ett nytt callcenterjobb nu. Hennes pappa arbetar som revisor och hennes mamma är hemmafru. Hon har även en yngre bror.

Indira tycker inte att hon har förändrats som person. Hon följer de restriktioner som hennes föräldrar ålagt henne. Däremot tycker hon att hennes livssituation förändrats mycket. Tidigare var hon hennes föräldrars gulliga dotter. Nu vet hon vad det innebär att leva ett självständigt liv. Hon har insett vad viktig hennes familj är. Tidigare var hon en flicka, nu känner hon sig som en kvinna. Hon är dessutom förlovad och ska gifta sig i framtiden.

I framtiden vill hon vara självständig och kunna stå på egna ben. Hon vill helst jobba under indiska tider (Indira har tidigare jobbat nattskift på ett callcenter). Hon tror att nattarbete påverkar hälsan negativt, i synnerhet för kvinnor. Hon vill gärna jobba hemifrån.

Indira känner inte att hon vet så mycket om västvärlden, då hon bara varit i kontakt med västerlänningar på sitt förra jobb. Hon är starkt emot det vulgära språket som hon tycker förekommer hos amerikanska kunder. Hon tycker att hon bara sett negativa aspekter av den amerikanska livsstilen så som deras klädstil. Själv klär hon sig alltid i sari.

5.3.7. Intervju 7 – Munira

Vi träffar Munira på en rekryteringsfirma för callcenter där vi också intervjuar henne. Hon är 23 år gammal och kommer från Assam i nordöstra Indien. Sedan sju månader tillbaka är hon bosatt i Bangalore tillsammans med sin bror. Hon har en Bachelor of Arts i engelska. Hennes pappa är i armén och hennes mamma hemmafru. Hon har två yngre bröder som studerar.

Tidigare gick den mesta av Muniras tid åt att studera. I hennes hemtrakter finns mest bara statliga jobb. I Bangalore finns många privata jobb. Bangalore är mycket modernare än hennes hemtrakter i Assam och folket i Bangalore är modernare. I Assam är människorna latare medan de i Bangalore är mer stressade. I Assam får tjejer inte bära jeans på grund av vissa restriktioner i samhället. Här i Bangalore har hon lärt sig mycket, såsom att laga mat, gå till marknaden själv, gå till banken och ta lån. Idag spenderar hon mer pengar än tidigare.

Munira tycker att Indien är ett väldigt rikt land kulturellt och religiöst sett. Som exempel tar hon upp att man inte har skilsmässor. Hon tycker att det är bra att bo i ett modernt samhälle men att det finns negativa aspekter av det också så som bortskämda barn, droger och alkohol. Hon ser också negativt på relationerna mellan män och kvinnor i väst, eftersom de byter partner hela tiden. Vi frågar var hon fått idén om detta och hon svarar Hollywood och via media.

Munira vill i framtiden avsluta sina post graduation-studier och sedan jobba med ”human resources” inom rekrytering. Det som lockar inom callcenterbranschen är pengarna. Hon tror det finns mycket man kan lära sig på ett callcenter. Till exempel att lära sig om andra livsstilar. Hon studerade engelska i skolan under sin uppväxt men pratade aldrig engelska. Om hon ska tala med engelsmän måste hon kunna prata engelska och lära sig nya saker.

Hon nämner det är skillnad mellan engelsmän och indier. Den brittiska etiketten, med att till exempel be om ursäkt när man hostar eller nyser, är något som en indier inte skulle göra.

Munira anser att det är fel att indierna måste tala med en neutral accent när de pratar med västerlänningar. De förstår västerlänningar och västerlänningar borde lära sig förstå den

indiska accenten. Indier pratar med en väldigt klar accent och man använder inte slang. Alla borde kunna prata engelska med sin egen accent.

5.3.8. Intervju 8 – Farooq

Vi träffar Farooq via en vän vi lärt känna på hotellet i Bangalore. Farooq är 26 år gammal och kommer från Srinigar i Kashmir. Han har bott i Bangalore sedan sex månader tillbaka och jobbar på ett känt företag med amerikanska rötter. Han tog sin examen från Kashmir University och har en Bachelor of Arts. Vi genomför intervjun med Farooq på vårt hotellrum. Hans far har en affär och hans mamma är en hemmafru. Hans bror jobbar i Hyderabad och hans syster studerar. Han flyttade till Bangalore för att göra karriär. Han trivs i Bangalore som är en västerländskt präglad stad.

Sedan han började arbeta på callcentrat har Farooqs liv förändrats mycket. När han studerade på college hemma i Kashmir kunde han vakna klockan nio på morgonen. Här börjar arbetsdagen sjutton på kvällen och slutar tre på natten. Det fungerar om man är van vid det, säger han. Han brukar sova ca sju timmar. Farooq menar att hans arbetstider har påverkat honom "till den grad" att han även på sina lediga dagar har samma sömnrutiner som på hans arbetsdagar. Han har inte många vänner i Bangalore utan umgås mest med sin farbror, mycket på grund av sitt arbete. Farooq är praktiserande muslim och försöker be alla dagens fem böner men på grund av hans jobb så kan han oftast bara be två till tre böner om dagen.

Innan Farooq började sitt arbete, fick han gå en två månader lång utbildning på företaget han jobbar för. Där fick han lära sig hur man ska uppträda mot kunder. Om kunden är upprörd och skriker så försöker man lugna ner honom. Man använder en mjuk samtalston och får honom att inse att det inte är man själv som är orsaken till problemet. Farooq berättar att han ofta får ta samtal från arga och elaka kunder. Alla anställda får stressbollar som man kramar för att stressa ner. De anställda försöker ha kul, spela spel. Ibland lägger sig alla på golvet.

Farooq tycker sig ha ändrat världsbild. Han tycker att han nu inser vad livet handlar om, något han inte gjorde när han studerade och spelade cricket. Nu måste han laga mat själv, arbeta och anstränga sig. Hans perspektiv har förändrats. Han har lärt sig tjäna pengar och växa. Han vill arbeta sig upp till en bättre position och på sikt även gifta sig. Vi frågar när han tror att han ska gifta sig. Han svarar att han tror det dröjer två till tre år och att hans föräldrar kommer att arrangera äktenskapet. I väst testar människorna varandra. Gillar de inte sin partner så går de till en annan. Det händer inte i Indien, säger Farooq och det är "totally out of [his] mind".

Farooq anser att i och med att människorna som arbetar på callcenter kommer i kontakt med västvärlden så glömmer de samtidigt bort den indiska identiteten. Kvinnor, till exempel, bär annorlunda kläder istället för sari. I väst så är det vanligt att folk äter ute och det börjar bli vanligt i Indien nu också. Farooq tror att det påverkar kulturen, matvanorna och klädseln.

Vi frågar vad han tycker om weekend parties. Farooq svarar att han är muslim och inte dricker alkohol. Han tycker också att festerna gör att folk får en felaktig uppfattning om callcentran.

Angående Indiens ekonomiska roll i globaliseringen berättar Farooq att det tidigare var en stor arbetslöshet. Outsourcingen har förändrat det här. I alla större städer tar callcentran över. Indien tar stora steg i rätt riktning, menar han.

5.3.9. Intervju 9 – James

Vi kommer i kontakt med James via en lärare på en callcenterutbildning. Vi stämmer träff med James en kväll på en restaurang. James är 25 år och kommer från Bangalore. Han har en Bachelor of Science i biologi och kemi. Han har inte tagit någon speciell kurs i engelska då större delen av hans skolgång varit på engelska. Det kom att bli hans förstaspråk. James jobbar sedan fem år tillbaka på ett callcenter i Bangalore. Hans pappa är affärsman och hans mamma hemmafru. Han har två yngre syskon. I och med att han är det äldsta barnet så har han också känt större försörjningsansvar därav hans val att jobba på ett callcenter för att tjäna pengar. Han anser sig inte vara en speciellt duktig student då hans betyg var ganska låga. Därför tror han inte heller att han kan få jobb där han får nytta av sin Bachelor of Science. James var tidigare katolik, men är det inte längre. Det passar inte in i hans nuvarande liv. Det är inte praktiskt, säger han.

Trots att han bor med sin familj träffar han dem sällan på grund av sina arbetstider. Han anser att hans liv har förändrats mycket. Tidigare så tillät hans föräldrar honom nästan aldrig att lämna hemmet kvällstid. Nu kan han vara ute på nätterna tack vare jobbet.

James anser att callcenterbranschen är en tjugitig bransch där vem som helst kan jobba. "It's a bitchy job". Det enda som lockar är den höga lönen. Han skulle föredra att ta ett statligt jobb. Han tycker inte att han får vara sig själv på jobbet. Enligt James beror detta till stor del på ledningen som inte ser potentialen i honom. Han tycker att han kan börja arbeta som lärare och utbilda anställda. Han skyller sin arbetsituation på den indiska politiken. Han tror att folk bara får jobb på callcenter för att deras engelska är bra.

På den callcenterutbildning James har läst så tränade de så kallad empatiträning (att känna empati med kunden), relationsträning och lära sig kulturen. I det sistnämnda lär man sig om amerikanska fester, högtider, livsstilen, maten och sporterna. På samma sätt lär de sig om brittisk kultur. Rent praktiskt så tittar man på filmer där de talar olika accenter så som i My Fair Lady och Snatch. James tycker att man talar konstiga dialekter i Storbritannien. Han jämför dialekterna i Liverpool, Manchester och Skottland. James tycker att man pratar neutral accent i London. Vi frågar varför det är viktigt att känna till kulturen hos dem man pratar i telefonen med, när man ska hjälpa dem med ett problem. James svarar att det blir mycket lättare om man vet hur den man pratar med är. Om han ska prata med en svensk så vill han veta något om Sverige.

Beträffande Indiens ekonomiska roll i globaliseringen tycker James att Indiens betydelse har ökat. Om man tittar på dollarn så tappar den i värde mot den indiska rupeen. Indien kan klara sig undan den rådande ekonomiska krisen för att man har teknologin och

befolkningsmängden. Det råder en stor konkurrens mellan unga indier om jobben och pengarna. Det är "survival of the fittest".

James berättar att folk i Indien gifter sig på grund av föräldrarnas vilja. Detta minskar nu och fler och fler väljer partner på egen hand. Han säger också att callcentran har bidragit till att föräldrar till en tjej gärna vill att hon gifts bort med en kille som jobbar på ett callcenter. En tjej som jobbar på ett callcenter är däremot inte lika populär hos föräldrar till en kille och de vill ogärna gifta bort sin son till en tjej på callcenter. James berättar att han har flickvän men att han samtidigt ser sig själv som "single and ready to mingle."

6. Analys

Delar av det vi velat ha svar på i våra forskningsfrågor har redan berörts, men i detta kapitel kommer vi att analysera det material vi redovisade i föregående kapitel.

6.1. Vilken kunskap förmedlas på callcenterutbildningarna och hur förmedlas denna?

En oväntad aspekt som vi tycker var rolig, var att vi själva blev "ämnet" för dagen. Alla i klassrummet verkade uppriktigt intresserade av oss, vår kultur och det vi hade att berätta. Samtidigt var det ett bra tillfälle för kursdeltagarna att lära sig – ett riktigt möte med västerlänningar, men också ett tillfälle för oss att lära oss om callcenterutbildningarna. Det är tydligt att mycket fokus läggs på att lära ut om språk och kultur. Anledningen till att Anthon hade tagit med oss var såklart att det skulle bli ett "riktigt" möte med väst – något som knappast är en vardag i utbildningen. Flera av våra intervjupersoner och eleverna i klassrummet hade aldrig mött västerlänningar. I klassrummet var många väldigt nyfikna och hade många frågor om Sverige och Europa.

Det var inte bara i klassrummen som vi sågs som utbildningsmöjligheter. Två av de personer vi intervjuade sa innan intervjun att detta skulle bli deras "första intervju". De likställde alltså vår forskningsintervju med deras kommande arbetsintervjuer. På callcenterutbildningarna lägger man ner mycket fokus på att lära ut hur en arbetsintervju går till och att presentera sig bra där, alltså är det inte konstigt att de gärna ville "öva" på oss innan de hamnade på en riktig intervju.

Intervjuerna på callcenter hålls på engelska och många av dem vi har intervjuat verkar överens om att engelskan är det enda viktiga för att få jobb på callcenter. Flera av de intervjuade nämnde att intervjun och umgänget med oss var ett bra tillfälle att öva sin engelska. Några ville gärna umgås privat. Ahmed ringde oss i stort sett dagligen efter intervjun och ville gärna att vi skulle hjälpa honom hitta fler västerländska vänner.

Det är inte bara eleverna och callcenterarbetarna som upplever att engelskan är otroligt viktig, en stor del av callcenterutbildningarna består av att träna upp engelskan och främst det engelska uttalet. I en allt mer globaliserad värld blir engelskan *lingua franca*, och det

är inte bara på callcentran som engelska är viktigt. Många vill arbeta på callcenter just för att förbättra sin engelska, så att de sedan lättare få jobb som det de högeskuleutbildat sig för. Det engelska språkets roll som ett ”standardspråk” har varit avgörande på den globala arenan och möjliggjort mycket av det vi tar för givet i dagens globala värld (Eriksen, 2007:54). I Indiens fall menar många att det just är landets engelskspråkighet som gett landet dess konkurrensfördelar på den internationella arbetsmarknaden (Fjällström 2006, samt Khilnani, 2002).

Man skulle ju kunna tänka sig att det räcker med bra engelska och vetskap om en viss produkt för att kunna hjälpa kunden med produkten. Men fokus ligger även på att lära om de engelskspråkiga kulturerna; vilken mat som äts, om högtider och geografi. Detta försöker man uppnå genom att bland annat titta på tv-serier, film och ha rena föreläsningar. Sunny och James som har jobbat på callcenter berättar att de ser detta som viktigt. Skälet till detta anger James är att man bör känna till kulturen för att lättare kunna konversera med kunden.

Att konversera med kunder är dock inte alltid något lätt. Farooq nämner att alla anställda får lära sig att hantera stress. Ett skäl till stressen som anges är att man tar emot samtal från kunder som har brist på tålmod. Både Farooq och Sunny berättar om erfarenhet av arga kunder och Isac berättar att hans kamrat blev utskäld av en kund när han var trött i telefonen och pratade med indisk accent.¹²

Mycket av utbildningen sker i grupper. Lärarna Komal och Nagesh är skeptiska till skolböcker. De anser, i likhet med den sociokulturella traditionen (jämför Claesson, 2007:31-34) att det sociala sammanhanget och kommunikationen är viktig för att lära sig. Det är i gruppsamtal och dialog som eleverna lär sig. Kunskap är inte något som endast finns inom individer – utan tvärtom *mellan* människor (Säljö, 1992:22). Det är därför man använder sig av metoder som till exempel rollspel, en metod som finns hos många callcenterutbildningar.

Via rollspel lär man sig till exempel hur man betar sig på en anställningsintervju. Det är viktigt att hälsa på engelska och det är viktigt hur man klär sig; män måste ha formella kläder medan kvinnor får välja sari eller slöja. Detta kan relateras till Goffmans teorier om jaget och maskerna. Goffman menar att när en individ spelar en roll förutsätter han att de som observerar honom ska ta det intryck som framskapas på allvar (Goffman, 2004:25). De väntas tro på att den person de ser framför sig verkligen besitter kunskaperna han förefaller besitta. I vårt fall har intervjupersonen gått en kurs i hur han eller hon bör agera i en intervjusituation. Han eller hon förväntas iklä sig rollen som en uppriktig och seriös kandidat till tjänsten.¹³ (ibid.:27) I rollen som den som ska intervjuas

¹² En rapport som publicerades i den amerikanska tidskriften *Journal of Management* visar på att kombinationen av tidspressen (operatörerna måste hålla samtalslängden så kort som möjlig) och att arbetsuppgifterna känns upprepande leder till att många drabbas av emotionell utmattning (Witt m.fl. 1/2004:152). Callcenteranställda är en yrkeskår som drabbas av emotionell utmattning i högre grad än socialarbetare, anställda inom sjukvården och poliser (ibid.:151). Många callcenteranställda känner också att de har olika krav ställda på sig från ledningen, medarbetarna och kunderna vilket bidrar till den psykiska utmattningen.

¹³ På samma sätt kan vi anta att de personer vi intervjuat ansåg att den roll de visade för oss var sann, och

ingår inte bara att uppträda och klä sig på ett formellt sätt, han eller hon förväntas vara bekant med miljön där intervjun utspelar sig. I ett av rollspelen fick en person agera arbetssökande som besöker ett kontor för att genomföra en arbetsintervju. Enligt Goffman är inramningen viktig både för aktörerna och observatörerna så att de på ett betryggande sätt kan identifiera sig med miljön (ibid.:29). I det här fallet var inramningen ett klassrum som skulle föreställa ett kontor. Alla övriga kursdeltagare fick en roll tilldelad sig och fick agera med i rollspelet. Flera deltagare fick testa på att spela rollen som arbetssökande och förfarandet kring en arbetsintervju avdramatiserades.

Eftersom män bör gå i kostym och kvinnor i sari eller slöja till arbetsintervjuerna, är det skillnad om du är man och kvinna. Kvinnorna kan sägas ha större valmöjlighet än männen, men samtidigt är det tydligt (se nedan i fortsatt analys) att de ofta förväntas vara mer traditionella än män. Att kvinnor klär sig mer traditionellt än männen är uppenbart då man rör sig i Indien. Nästan alla män bär skjorta och byxor, medan många kvinnor bär sari eller slöja (beroende på religion). I Bangalore bär dock många kvinnor jeans.

Sammanfattningsvis går det att se att callcenterutbildningarna strävar efter att ge kursdeltagarna en utbildning som till stor del har ett praktiskt fokus. Utbildningarna har som syfte att inte bara förbereda deltagarna inför arbetsuppgifterna utan även förbereda dem för hur de ska få en fot in i branschen. Detta görs genom att förbereda dem inför arbetsintervjuer med rollspel som metod. Det går tydligt att urskilja en pragmatisk ”learning by doing”-anda som genomsyrar utbildningarna. Deltagarna iklär sig alla de roller i de olika situationer de kan förväntas hamna i. En stor del av utbildningen syftar till att ge deltagarna kunskap om kulturen hos de människor de kommunicerar med via telefon, samt att utveckla deras engelskkunskaper.

6.2. Vilka är det som deltar i Callcenterutbildningarna? Varför söker man sig till denna utbildning?

En aspekt av callcenterbranschen är att den i hög grad är en urban företeelse. De västerländska företagen är koncentrerade till Bangalore, Bombay, New Delhi och Chennai. Komal och Nagesh nämner att många av de som söker sig till callcentran är indier från landsbygden. Deras vardagsliv begränsar sig till den egna byn och familjen utgör en viktig komponent i vardagslivet. När unga indier söker sig till storstäder som Bangalore medför det också att deras förutsättningar förändras. Av våra intervjupersoner kommer både Ahmed, Suleyman och Isac från landsbygden i Kerala. De säger alla tre att storstadslivet skiljer sig mycket från livet hemma (i Ahmeds fall började han bära skor). Isac känner sig, ett och ett halvt år efter att han flyttade till Bangalore, fortfarande som en nykomling. Hemma i sin hemby var han politiskt aktiv i det lokala partiet. I Bangalore känner han sig maktlös.

Skillnaderna mellan det urbana livet och livet hemma i hemprovinsen innebär inte bara skifte av miljö utan även skifte av språk. I Indien talas många språk och det räcker att resa från Ahmeds hemprovins Kerala, där man talar malayalam, till provinsen Karnataka

på så vis blev även intervjun sann – även om personen betedde sig annorlunda än hemma.

(där Bangalore ligger) där man pratar Kannada för att man inte ska förstå varandra. Språkskillnaden gör att de inflyttade väljer att förlita sig på engelskan. Skillnaden mellan landsbygd och stad är jättelika i Indien och man kan ställa sig frågan om stadsborna har mer gemensamt med invånare i västerländska metropoler än de har med sin egen landsbygdsbefolkning. De åtnjuter på många punkter samma välstånd, valfrihet och utveckling som västerlänningar.

Det som lockar många att flytta och söka jobb på callcenter är lönen, vilken helt enkelt är för hög för att den ska kunna tackas nej till. Flertalet av våra intervjupersoner nämner den höga lönen som den största lockelsen till callcenterbranschen. För att förstå hur stora summor det rör sig om kan vi göra jämförelsen med en servitör som tjänar ca 4000 – 5000 rps i månaden medan en nyanställd callcenteranställd kan tjäna uppemot 15 000 rps i månaden. Lönerna i callcenterbranschen stiger med 10-15% om året på grund av konkurrens (Fjällström 2006).

Som nämnts ovan är det främst människor mellan tjugo och trettio år som arbetar på callcenter och läser callcenterutbildningar. Det är fler män än kvinnor, men den exakta fördelningen kan vi uppsatsförfattare inte uttala oss om och är inget vi försökt besvara. De flesta människor uppger att de kommer från en medelklass eller en övre medelklass, men talar inte om kast – detta kan ha att göra med att det är stigmatiserat att tala om (Varma, 2007), samt att flera av dem vi intervjuat varit muslimer och kristna.

Nästan alla våra intervjupersoner nämner att de är religiösa och att religionen spelar en roll i deras liv. James nämner att han var katolik tidigare men slutat att vara det då religionen inte längre är praktisk i hans nuvarande livsstil. Likväl hade James en staty av Jungfru Maria i sin bil, vi kan anta att hans relation till katolicismen inte är helt svartvit men något har tydligt förändrats i hans liv.

6.3. Hur har livet förändrats?

Det är viktigt att ha klart för sig att callcenterbranschen ursprungligen är ett västerländskt fenomen. Det är främst västerländska företag som flyttat ut sin verksamhet till Indien. Givetvis påverkar detta också utformningen av företaget, dess klimat, de anställdas rutiner samt utformningen av utbildningarna som syftar till att lära ut om amerikanska och brittiska kulturer.

I princip alla intervjupersoner menar att livet förändras när de kommer i kontakt med en främmande kultur, den västerländska. Inte enbart deras ekonomi utan även deras värderingar och beteende förändras.

Lärarna Komal och Nagesh menar att callcenterkulturen har påverkat indiernas värdesättande av helgerna. Tidigare var helgerna som vilka dagar som helst där man inte hittade på något speciellt. Nu går fler och fler indier, i synnerhet yngre människor, ut och umgås. Vi var själva ute i Bangalore en kväll och noterade att många ungdomar var ute, både killar och tjejer.

Av vår undersökning framgår att indiernas inställning till äktenskap har förändrats. Denna förändring beror enligt Komal och Nagesh på att globaliseringen och kontakten med väst har förändrat indiernas tankeprocesser. Sunny berättar att hon träffat sin partner på det callcenter där hon arbetat. Detta sätt att relatera till partners är något nytt för IT- och callcenterbranschen vilket bland annat bekräftar av Komal och Nagesh. Det har också blivit mer okej med, vad Komal och Nagesh kallar "interclass marriage", vilket vi läser som en uppluckring i den strikta traditionen att gifta sig inom sin kast.¹⁴

Det är inte konstigt att sociala strukturer som varit relativt fasta i många tusen år, men som plötsligt börjar luckras upp, väcker skepsis. Shakila vänder sig emot trenden att lättvindigt hitta en partner och verkar se det som en av de mest negativa aspekterna av globaliseringens påverkan. Farooq ser det som helt "out of [his] mind" och hans föräldrar kommer traditionellt att välja hans maka. Även Isac och Munira ser skeptiskt på den västerländska inställningen till partnerrelationer där unga män och kvinnor byter partner frekvent. James har dock en helt annan uppfattning. Han berättar att han har flickvän, men samtidigt är han "single and ready to mingle" – något som knappast kan påstås vara fullt accepterat i västvärlden heller.

Att utbildning, arbete och äktenskap hänger ihop bekräftar Ahmed och Suleyman. Båda menar att ett bra arbete resulterar i ett bra yrke och därmed kommer de att vara attraktiva för föräldrar som söker en man att gifta bort sin dotter till. Detta tyder på att killar, i synnerhet de från landsbygden (båda kommer från bymiljöer) har en stor press på sig att skaffa sig en god utbildning och ett bra arbete. Killarna från landsbygden har rest in till Bangalore och deras utbildning bekostas av deras föräldrar. Den är helt avgörande för om de i framtiden kan få en fru som anses passande. Suleyman påpekar explicit att detta påverkar hans familjs rykte.

Samtliga intervjupersoner utom Sunny berättar att deras mammor är hemmafruar. Men med tanke på de ideal som strömmar in via bland annat callcentran – och deras policy att anställa både män och kvinnor, kan vi ana att en förändring är på gång. Shakila, trots sina uppfattningar om att kvinnor bör följa traditionerna, anser att de ska ha samma rättigheter på arbetsmarknaden. Indira tar upp att hon vill vara självständig och stå på egna ben, vilket vi tolkar som att hon, även om hon ska gifta sig inte vill vara ekonomiskt beroende av sin man.

Men att arbeta på ett callcenter är inte helt oproblemiskt om man är kvinna. James påpekar att kvinnor som jobbar på callcenter inte är populära hos föräldrar som söker en fru till sin son. Att som kvinna vara ute nattetid går emot traditionella ideal, vilket bekräftar av Shakila (jämför även Baas, 2007). Hon anser att kvinnor bör vara hemma innan sex på kvällen och ser en krock mellan sitt liv och sina ideal. Meher Varma menar vidare att det finns fall där kvinnor känt sig stigmatiserade av epiteten "nattarbetare" och att detta resulterat i att de hemlighåller sitt karriärsväl när de sökt äktenskapspartner alternativt att de varit begränsade till partner från samma bransch (Varma, 2007).

¹⁴ Baas har också hittat dessa tendenser och går så långt att påstå att det inom IT-branschen har uppstått ett nytt IT-kast (Baas, 2007). Denna slutsats är dock långt ifrån självklar anser vi. Även i Sverige finns det till exempel många som gifter sig med kollegor.

Nattarbete skapar ett annat socialt problem som för med sig stora förändringar i de anställdas liv. Shakila nämner att hon träffar sina vänner knappt en gång i månaden och att hon inte har mycket tid att umgås med sin familj på grund av arbetstiderna. James berättar att han bor med sina föräldrar men träffar dem knappt en gång i veckan. Farooq tycker att arbetstiderna är tuffa och gör att han inte har många vänner. Att arbetstiderna är så påfrestande beror på att callcentran är anpassade efter amerikanska och brittiska tider. De anpassar sig också efter amerikanska och brittiska högtider och helgdagar, vilket fungerar bra om man liksom James kommer från en katolsk familj, men inte om man är hindu eller muslim. (Jämför Varma, 2007).

Om Shakila å ena sidan är negativt inställd till många av de kulturella förändringar som globaliseringen medför så är hon å andra sidan positivt inställd till de ekonomiska. Det är en åsikt som hon delar med alla som nämnt något om saken. När man rör sig i Indien är det omöjligt att inte se fattigdom. Folk utan armar och ben krälar runt på gatan och tigger pengar, föräldralösa barn blir lyckliga över en bit bröd. Att indierna blir glada över att pengar strömmar in i landet är inte konstigt – dock anser vissa att det sker på de västerländska företagens villkor och att detta är fel. Munira anser till exempel att det är fel att indierna måste ändra sin engelska accent och att västerlänningar borde lära sig förstå den indiska accenten. Shakila tycker som sagt att arbetstiderna är felaktiga, vidare är hon mån om sitt ursprung och modersmål och vill inte prata engelska om hon inte måste.

Ahmed är mer positivt inställd till kulturell påverkan och skulle besöka McDonalds om han hade pengar, han anser att bara rika går dit. Att besöka McDonalds i Indien har en annan innebörd jämfört med ett besök på McDonalds i Sverige. I Indien är det status och man ser nästan uteslutande välbeställda indiska familjer där. I Sverige uppfattas det som i det närmaste låg status att besöka McDonalds. I Indien har McDonalds inte bara blivit ett ställe där man äter snabbmat. Det har kommit att symbolisera den moderna västerländska livsstilen.

Att västerländsk matkultur förknippas med en västerländsk livsstil märker man tydligt i Bangalore. I staden finns alla stora amerikanska snabbmatkedjor etablerade som McDonalds, Pizza Hut och KFC. Många av dessa är belägna i moderna köpcentra av västerländskt snitt där medel- och överklassen handlar.

Det går att dra slutsatsen av att livet på ett eller annat sätt förändras efter det att man kommer in i kontakt med främmande kulturer och nya förhållanden. Indiernas värderingar förändras och deras vanor tar sig andra uttryck. En viktig aspekt är att arbetet luckrar upp ett traditionellt förhållningssätt till relationer och äktenskap. Synen på detta är olika beroende på vem man frågar, men tydligt är att kvinnor bromsas av traditionella ideal och har större förväntningar på sig.

6.4. Åsikter om influenser från främmande/västerländsk kultur

Hittills i uppsatsen har många åsikter om främmande/västerländsk kultur redan lyfts fram. Här vill vi dock djupare analysera vissa aspekter av dessa åsikter, för att få en mer nyanserad bild.

Vilken åsikt man har om västerländsk kultur varierar givetvis från person till person. Det varierar också beroende på vilket fenomen man talar om. Till exempel är de flesta överens om att Indiens ekonomiska roll i globaliseringen är något positivt.

Sunny förhåller sig skeptisk till USA och dess kultur och framhäver att Indien är en nation att räkna med på flera områden, den ligger inte efter på något område utan snarare är ledande inom IT, vetenskap och medicin. Vi kan nästan ana en tävlingsinställning hos Sunny. Förmodligen upplever hon att många har en felaktig bild av Indien, eftersom hon säger att det inte ligger efter på något område. Kanske har hon en viss förförståelse för oss intervjuare och tror att vi anser det, kanske tänker hon att många i omvärlden anser det (jämför även resonemanget med Sen, 2006:93). Om man ska ge sig in i det ekonomiska spelet i världen är det dock oundvikligt att bli en del av globaliseringen – och därmed oundvikligt att påverkas av andra kulturer.

Så vad händer när man kommer i kontakt med andra kulturer? Som vi tog upp i kapitel 3.3 om identitet, så kan man se identitet antingen som något påtvingat eller som något valt. Shakila berättar att hennes liv har blivit mer traditionellt *efter* att hon kommit i kontakt med västvärlden, vilket alltså tyder på att hon gjort ett medvetet val inom de ramar som finns. Hon möter dagligen västerländska influenser bland annat via jobbet där kvinnor klär sig i jeans och där hon måste tala engelska. Men hennes reaktion mot detta har varit att ta avstånd och istället ta vara mer på traditionerna. Hon identifierar sig *med* sin indiska bakgrund och sin kristna religiositet, *mot* de västerländska ideal som strömmar in. Som nämndes i teoridelen (kapitel 3.3) är vi, i det postmoderna samhället, enligt Giddens inte längre bundna till en identitet och till att göra det som traditionens normer föreskriver. Idag när fler alternativ gjorts tillgängliga och individualiseringen ökat har vi tvingats till att välja beteende och identitet (Schoug, 1999).

Shakilas uppfattning kan ställas i kontrast till Suleyman, som ser kulturpåverkan som något positivt och är rädd att folk från andra länder skall uppfatta hans kläder som underliga. Indira kritiserar inte det västerländska samhället i samma grad som Shakila, men säger att hon följer de restriktioner som familjen ålagt henne och ser nu familjen som viktigare än förr. James nämner att han tidigare hade begränsad rörelsefrihet på grund av sina föräldrar. Detta har förändrats sedan han fick jobbet på callcentrat. I James fall är det uppenbart att hans yrke fått hans föräldrar att släppa taget om honom.

Den kultur som kommer till uttryck på callcenterutbildningarna och callcentran sätter sin prägel på människor och är något som alla måste förhålla sig till. Något som är intressant är frågan varifrån alla dessa åsikter om västerländska ideal kommer. Vad är förförståelserna baserade på? Vi har sett att de använder sig av film och tv på callcenterutbildningar. När vi frågade Munira varifrån hon fått idén om att män och kvinnor byter partner hela tiden, svarade hon att det var via Hollywood och media.

Många av de idéer som finns om västvärlden kommer alltså från just nöjesindustrin och media – och man kan såklart fråga sig hur representativ och rättvis den bilden är.

7. Slutdiskussion

7.1. *Undersökning av människor på utbildningar eller människor på callcenter?*

I vårt intervjumaterial kan man märka en skillnad på de som just har börjat callcenterutbildningar och de som har jobbat på callcenter en längre tid. De som har jobbat har ofta en mer negativ inställning till callcenter som jobb och kan lättare analysera den kulturella påverkan som jobbet medfört. Det är tydligt att utbildningarna genom film, rollspel och andra metoder förbereder kursdeltagarna inför arbetet, men det är först när de arbetat ett tag som de verkligen lär sig. Här tror vi att många på läraprogrammet känner igen, då de ställer den universitetsförlagda delen av utbildningen i relation till den verksamhetsförlagda.

Den som läser vår uppsats kanske förvånas över att vi har lagt så mycket fokus på just de människor som redan arbetar på callcenter – och att åsikterna hos dem som läser callcenterutbildningar kommer i skymundan. Vi ser dock detta som ett naturligt resultat av att de helt enkelt har lärt sig mer om och av globalisering (och västvärlden) och på så vis har fått fler åsikter och gjort ställningstaganden. Om dessa ställningstaganden är för kulturell påverkan eller mot, varierar som sagt från person till person och beror på vilka aspekter av globalisering man talar om. De flesta är positiva till den ekonomiska förändring som Indien genomgått och de jobb som skapas via västerländska influenser, men alla är inte positiva till den kulturella påverkan som kommer hand i hand med detta.

7.2. *Förslag till vidare forskning*

Långt innan vår undersökning hade tagit fastare form, hade vi en idé om att undersöka enbart metoderna på callcenterutbildningarna. Vi tänkte att dessa skulle vara väldigt effektiva i och med att så många människor börjar arbeta på callcenter i Indien. Vi tänkte undersöka de metoderna, jämföra dem med metoder som används i svenska skolor, samt ta med det godis vi hittade hem till Sverige. Vi insåg dock ganska snabbt att detta var långsökt och började istället intressera oss för det uppsatsen faktiskt handlar om – kulturell påverkan. Men det betyder inte att metoderna är ineffektiva – det är bara det att metoderna i sig inte skiljer sig nämnvärt från de metoder vi använder i svenska skolan. I Sverige tittas det också på film om andra kulturer när vi ska lära om dem, man ser på brittiska filmer (utan textremsor) för att lära sig engelska, jobbar i grupper och använder sig av rollspel osv. Det intressanta, som vår uppsats fokuserar på, tycker vi är hur det tas emot av eleverna. Man skulle kunna forska vidare och se hur liknande undervisning tas emot av svenska elever. Mer exakt: hur ser undervisning som syftar till att lära om andra kulturer ut i Sverige och hur tas den emot? Hur står den i relation till undervisningen i Bangalore?

Mycket i vårt material pekar på skillnader mellan män och kvinnor. Indien är som sagt ett land rikt på kultur och tradition och det är tydligt att män och kvinnor tillskrivs olika roller. Vi har försökt analysera de delar av detta som faller inom ramen för syfte och frågeställning. Vi skulle dock gärna se en separat forskning, gärna på vårt material, som vidareutvecklar genusperspektivet.

Vidare skulle vårt material i högre grad kunna relateras till Indiens kulturella bakgrund och ses ur ett vidare religiöst och historiskt perspektiv. Detta skulle kräva omfattande undersökning av tidigare forskning på dessa ämnen då Indien, som vi diskuterade i kapitel 3.3 om identitet, inte bara är en kultur och människorna där inte bara har en identitet. Förmodligen skulle det kunna skrivas hyllmeter om detta och det var just på grund av omfattningen som vi inte fördjupade oss i saken.

Uppsatsen behandlar språk och språkpåverkan och relaterar detta till kulturell påverkan. Även detta skulle kunna fördjupas. Man kan också tänka sig att länka samman idéer om språk och identitet och dess påverkan på varandra. Vad händer när man förvärvar ett nytt språk och börjar använda sig av det dagligen? Hur förändras ens tankeprocesser?

7.3. Relevans för våra ämnen

Eftersom vår undersökning gjordes i ett helt annat land och via ett helt annat språk, vill vi separat diskutera relevansen för våra respektive ämneskombinationer. Hamid har kombinationerna historia och religion och Krister svenska och datorvetenskap.

Som sagt har vi inte gått in djupare på människors religiösa och historiska bakgrund, men detta är ändå något som vi anser syns i uppsatsen och som givetvis står i relation till globalisering. Religion och historia berättar mycket om vem man är och vad man identifierar sig med och är något som uppsatsen berört.

Givetvis är det ingen av intervjupersonerna som pratar svenska, men svenskämnet går långt utöver bara själva språket svenska. En stor del av uppsatsen fokuserar på språkutlärnning och språkets påverkan vilket är relevant för svenskämnet – även om det i uppsatsens fall rör engelska. Datorämnet är uppenbart då vi undersökt IT-fältet i Bangalore. Vi har båda upplevt då vi själva gått i skolan och Krister har upplevt på sin verksamhetsförlagda utbildning, att man inom datorämnena endast fokuserar på att lära ut om t.ex. ett visst program och missar att koppla det till sociala företeelser. Genom att i datorutbildningen ta in perspektiv som IT-utvecklingens roll i världen, tror vi att man skulle kunna berika undervisningen

7.4. Slutord

Vi undrade i förordet vad som händer när man möter en helt annan kultur. De människor vi har mött och intervjuat i Indien har haft olika idéer om globaliseringens påverkan på deras identitet. Vi tror att de flesta svenskar känner igen sig i att de vill ta del av den utländska kulturen som kommer in i landet, i form av mat, film och så vidare. Vid sidan av

detta finns det aspekter som kommer med globaliseringen som man inte vill befatta sig med. På samma sätt är alla vi intervjuat både positivt och negativt inställda till olika företeelser. Den globala världen är något vi måste förhålla oss till på flera plan, även ett moraliskt. Frågan är hur?

I Indien har man en lång tradition av samlevnad mellan olika folkgrupper och religioner, helt olik något vi finner i Sverige. På vår resa såg vi hinduer besöka muslimska helgedomar och muslimer besöka buddhistiska tempel. De firar varandras högtider och umgås över religiösa gränser. Här har *vi* mycket att lära från *deras* kultur. Och när vi väl har lärt, kanske vi kan sluta att dela upp världen i *vi* och *dom*? Då måste vi inte längre definiera oss med eller mot varandra.

8. Referenser

8.1. Böcker och tidskrifter

- Claesson, Silwa (2007). *Spår av teorier i praktiken*. Danmark: Studentlitteratur
- Eriksen, Thomas Hylland (2007). *Globalization – The Key Concepts*. Oxford: Berg
- Eriksen, Thomas Hylland (2004). *Rötter och fötter – Identitet i en föränderlig värld*. Riga: Nya Doxa
- Eriksen, Thomas Hylland (2001). *Small places, large issues*. London: Pluto Press
- Esaiasson, Peter, Gilljam, Mikael, Oscarsson, Henrik (2007). *Metodpraktikan: Konsten att studera samhälle, individ och marknad – tredje upplagan*. Stockholm: Norstedts Juridik
- Goffman, Erving (2004). *Jaget och maskerna – En studie i vardagslivets dramatik*. Stockholm: Nya Akademiska Förlag
- Headland Thomas N (ed.), Pike L. Kenneth, Harris Marvin (1990). *Emics and Etics The Insider/Outsider Debate*. California: Sage Publications
- Kamel, Sherif (ansv. utg.), Kansal, Purva & Kaushik, Amit Kumar (2005). *Offshore outsourcing: An E-C ommerse Reality (Opportunity for Developing Countries). Electronic Business in Developing Countries: Opportunities and Challenges*. Pennsylvania: Idea Group Publishing
- Khilnani, Sunil (2002). *Indien öppnar sig mot omvärlden. Axess #1*
- Khilnani, Sunil (2003). *The Idea of India*. London: Penguin
- Nordqvist, Sven (1985). *Pannkakstårtan*. Stockholm: Opal
- Sen, Amartya (2006). *Identitet och våld*. Göteborg: Daidalos
- Stukat, Staffan (2005). *Att skriva examensarbete inom utbildningsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur
- Säljö, Roger (1992). *Kontext och mänskliga samspel. Ett sociokulturellt perspektiv på lärande. Utbildning & Demokrati, Vol 1 nr 2*.
- Skolverket (2006). *Läroplan för de frivilliga skolformerna - LPF 94*
- Trost, Jan (2005). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur

Witt L.A., Andrews, Martha C & Carlson, Dawn (2004). When Conscientiousness Isn't Enough: Emotional Exhaustion and Performance Among Call Center Customer Service Representatives. *Journal of Management* 6

8.2. Internet

Baas, Michiel (2007). "Arranged love": Marriage in a transnational work environment http://www.ias.nl/nl/45/IIAS_NL45_09.pdf 2008-12-22

Bärmark, Jan & Follér, Maj-Lis, Om konsten att förstå det främmande <http://www.alba.nu/artikel/artikel.php?id=638> 2009-01-02

Hardgrave JR, Robert L. (1965) The Riots in Tamilnad: Problems and prospects of Indias language crisis. *Asian Survey* <http://www.jstor.org/pss/2642412?cookieSet=1> 2008-12-29

My News.in <http://www.mynews.in/fullstory.aspx?storyid=8621> 2008-12-23

Schoug Fredrik, 1999, Samtiden som en del av det förflutna eller början på det nya?, *Kulturhistorisk tidskrift* nr 3 <http://www.etn.lu.se/Etnologi/hemsidor/FredrikSchoug/samtiden.pdf> 2008-12-20

Tata Groups, <http://www.tata.com> 2008-12-25

Varma, Meher (2007). India wiring out: ethnographic reflections from two transnational call centres in India, *Anthropology Matters Journal* 2007 vol. 9. http://www.anthropologymatters.com/journal/2007-2/varma_2007_india.pdf 2008-12-29

8.3. Film och TV

Deshmukh, Kunal (2008) *Jannat*

Fjällström, Pär (2006). *Lågpriskontoret*, SVT Dokument Inifrån

Bilaga – intervjuguide

Main Questions

- A) Gender (we don't ask this)
- B) What is your name?
- C) How old are you?
- D) What is your place of birth?
 - D.2) How big is that village/town/city?
- E) Where do you live now?
 - E.1) When did you move to Bangalore?
 - E.2) How did you get that place?
 - E.3) How much is the fee?
- F) Which courses do you take?
- G) What is your educational background?
- H) Could you please tell us a little about your personal background?
- I) Are you religious?
 - I.1) Tell us about your religion?
 - I.2) Tell us how you practice your religion?
- J) What is your social status?
 - J.1) Do you come from a wealthy family?
 - J.2) Is your family dependent upon you? How?
- K) What is your mother tongue?
 - K.1) Which other languages do you speak?
- L) Tell us about your current lifestyle.
 - L.1) What do you do at your sparetime?
 - L.1.1) Do you socialize with friends?
 - L.1.2) Family?
 - L.1.3) Can you tell us about your consumption habits?
 - L.1.4) Can you tell us about your media habits?
- M) Can you tell us what you expect from the future?
- N) Can you tell us why you attend a call center/English speaking course?

O) Do you view the world differently now?

P) Can you tell us about your view on India's role in the globalization (cultural, economically, social)?

Q) What is your friend's/family's opinion on globalization?

R) How do you feel about the new meeting with the western world?

R.1) What is your general opinion about the UK?

R.2) What is your general opinion about the USA?

R.3) What do you think about having to talk English with an American/British?

S) Does English play a more important role in your everyday life now?

S.1) since when?

S.2) in which way?

S.3) When do you use English? (when, where, how?)

S.3.1) tv, movies, ...?

S.4) When do you use [other languages]?

T) What impact do you think your education will have on your social status?

Conclusion

x) Is there anything else you would like to add (or anything we might not have touched upon during the interview)?

x) Is it ok if we contact you if we come up with some questions we might have forgotten to ask? cell.ph.nr?

Ideas to follow-up questions, to be asked during the interview

x) Can you describe a situation where you...?

x) Can you give an example of...?

x) Can you please explain in more detail?

x) Have you more examples of when you've felt...?