



RJ:S SKRIFTSERIE 21

INTERAKTION OCH VARIATION I PLURICENTRISKA SPRÅK

KOMMUNIKATIVA MÖNSTER I
SVERIGESVENSKA OCH FINLANDSSVENSKA

Rapport från ett forskningsprogram

**CATRIN NORRBY, JAN LINDSTRÖM,
JENNY NILSSON & CAMILLA WIDE**

INTERAKTION OCH VARIATION I PLURICENTRISKA SPRÅK



RJ:S SKRIFTSERIE 21

Catrin Norrby, Jan Lindström, Jenny Nilsson & Camilla Wide

**INTERAKTION OCH VARIATION
I PLURICENTRISKA SPRÅK • KOMMUNIKATIVA
MÖNSTER I SVERIGESVENSKA OCH
FINLANDSSVENSKA**

SLUTRAPPORT FRÅN ETT FORSKNINGSPROGRAM



i samarbete med Santérus Förlag

Utgiven 2021 av Riksbankens Jubileumsfond
i samarbete med Santérus Förlag, Stockholm
www.santerus.se

RJ:s skriftserie nr 21. Slutrapport från Riksbankens Jubileumsfonds forsknings-
program ”Interaktion och variation i pluricentriska språk” (M12-0137:1)

© Catrin Norrby, Jan Lindström, Jenny Nilsson & Camilla Wide 2021
ISBN 978-91-7335-060-0
Tryck: BOD, Tyskland 2021

INNEHÅLL

I UTGÅNGSPUNKTER 9

Inledning 9

Svenskan i Sverige och i Finland: en bakgrund 11

Finlandssvenska – ett nationellt språk och många olika dialekter 14

Bokens upplägg 16

Teoretiska och metodiska utgångspunkter 17

Språkets symboliska värde 19

Pluricentricitet eller pluriarealitet? 20

Tidigare dokumentation av pluricentriska språk 20

Variationspragmatik 21

Samtalsanalys och interaktionell lingvistik 22

Centrala samtalsanalytiska begrepp 24

Empirisk dokumentation av pragmatiska och interaktionella mönster 24

Det empiriska materialet 25

Servicestudien 28

Lärandestudien 29

Vårdstudien 31

Generellt om inspelningarna 32

Korpusen 32

Etiska överväganden 34

II RESULTAT 36

Att hälsa	36
Typiskt hälsningsbeteende	36
Vad som styr valet av hälsningsfras	38
Tjena och god dag	39
Om du säger hej gör jag det också – vi tar efter varandra	39
Sverigesvenskars och finlandssvenskars uppfattning om hälsningar	42
Delsammanfattning	43
Att presentera sitt ärende	44
Vid biljettluckan	44
Öppningsrutiner i telefonsamtal	52
Delsammanfattning	58
Du, ni, man eller vi?	58
Duande och niande i läkare-patientsamtal	59
Tilltal i servicesamtal	63
Tilltal och omtal i handledningssamtal	68
Delsammanfattning	72
Råd och instruktioner	72
Råd inom handledningssamtal	73
Instruktioner i vårdverksamheter	80
Delsammanfattning	88
Värderingar	89
Värderingar i servicesamtalen	90
Kiva eller kanon? Olika ordval i servicesamtalen	90
Värderingar under pågående servicesamtal	91
Värderingar mot slutet av servicesamtalen	93
Värderingar i friskvårdssamtalen	95
Värderingar och återkoppling i handledningssamtalen	97

Innehåll

Delsammanfattning	101
Att avsluta samtalet	102
Tackande	108
Delsammanfattning	109
Ord, kropp och föremål i samarbete	110
Icke-verbala resurser i servicesamtal	111
Förhandlingar om kroppen i en friskvårdssituation	114
Gester – att hålla tummarna	116
Delsammanfattning	118
III SAMTALEN I SITT SAMMANHANG	119
Deltagare, deltagarroller och deltagarrelationer	119
Aktivitetens betydelse	121
Samtalens fysiska förutsättningar	125
Den kulturella kontexten	128
Formalitet och informalitet, distans och närhet	128
Språkbruk, kultur och nation	129
LITTERATUR	132
APPENDIX 1 – TRANSKRIPTIONSPRINCIPER	144
APPENDIX 2 – DELPROJEKT OCH PUBLIKATIONER SOM RESPEKTIVE RESULTATKAPITEL BYGGER PÅ	146
PROGRAMMETS PUBLIKATIONER	149
RJ:S SKRIFTSERIE	159

UTGÅNGSPUNKTER

INLEDNING

Många av världens språk är pluricentriska. Sådana språk talas i mer än ett land som nationellt eller officiellt språk, antingen som enda språk med sådan status eller som ett av flera. Bara i Europa finns en rad pluricentriska språk, såsom engelska, franska, tyska och svenska. I den här boken står svenskan i Sverige och Finland i fokus.

Pluricentriska språk har tilldragit sig en hel del internationellt forskningsintresse. Mycket uppmärksamhet har ägnats både åt språkens språkpolitiska villkor och åt de språkliga drag som kännetecknar olika nationella versioner (eller *varieteter* med en språkvetenskaplig term) av ett och samma språk. I det senare fallet dokumenteras främst språkets struktur, såsom skillnader i uttal, ordförråd och grammatik. Den dokumentationen har sedan kunnat ligga till grund för ordböcker, ordlistor och grammatikböcker som beskriver en viss nationell varietet av ett pluricentriskt språk. Däremot fanns tills nyligen mycket lite forskning om hur människor som talar samma språk men bor i olika länder faktiskt använder språket i konkreta samtal. Huruvida de kommunikativa mönstren är desamma eller skiljer sig åt över landsgränserna var alltså en obesvarad fråga vid starten för forskningsprogrammet *Interaktion och variation i pluricentriska språk* (IVIP) som pågick mellan 2013 och 2020.

Programmets empiriska syfte var därför att bidra med ny kunskap om vad som är utmärkande för finlandssvenska respektive sverigesvenska samtal. Det empiriska materialet avgränsades till tre vanligt förekommande domäner (områden) i offentligheten: service, lärande och vård. Vi valde dessa domäner dels för att de är vanliga och många därför har

egen erfarenhet av dem, dels för att vi antog att vi där skulle kunna se hur samhällets sociokulturella normer förstås och ”talas fram”. Att vi valde bort vardagliga samtal i privatsfären beror på att den större variationen där (till exempel ifråga om deltagare, sammanhang och samtalsämnen) försvårar jämförelser. Vi beskriver materialet närmare i avsnittet ”Det empiriska materialet”.

Programmet hade också ett övergripande teoretiskt syfte, nämligen att bidra till den internationella teoriutvecklingen inom forskningen om pluricentricitet. Genom att använda teorier och metoder som samtalsanalys och variationspragmatik har programmet bidragit till att belysa och förklara pluricentriska fenomen som tidigare forskning inte kunnat komma åt. En stark ambition var att söka svar på hur de komplicerade relationerna mellan språk, nation och kultur hänger samman. Sådana frågor utreds närmare främst i bokens avslutande kapitel.

Dessutom hade programmet det praktiska syftet att skapa och tillhandahålla en samtalskorpus (det vill säga en sökbar databas) som kan användas för olika forskningsändamål i framtiden.

Forskningsinsatserna bedrevs utmed fem spår: tre empiriska delprojekt (service, lärande och vård), ett teoriutvecklande projekt utifrån de empiriska resultaten och ett korpusprojekt i samarbete med Språkbanken vid Göteborgs universitet. De olika spåren påbörjades vid olika tidpunkter och pågick under olika lång tid. Service- och korpusprojekten startade direkt 2013 och löpte under hela programtiden. Lärande- och vårdprojekten påbörjades senare (2014 respektive 2015). Genom att inleda de empiriska delprojekten med visst mellanrum har vi kunnat dra lärdom från tidigare materialinsamling och resultat inom programmet. Det teoriutvecklande projektet startade i mitten av 2015 när programmet hade börjat få betydande empiriska resultat.

Forskningsprogrammet var ett samarbete mellan fyra seniora forskare i Sverige och Finland, verksamma vid Stockholms universitet (Catrin Norrby, programledare), Helsingfors universitet (Jan Lindström), Institutet för språk och folkminnen (Jenny Nilsson) och Åbo universitet (Camilla Wide). I programmet ingick också fyra postdoktjänster: Marie

Nelson (Stockholms universitet 2014–2018), Sofie Henricson (Åbo universitet, 2014–2018), Inga-Lill Grahn (Institutet för språk och folkminnen i Göteborg, 2015–2019) och Martina Huhtamäki (Helsingfors universitet, 2016–2020). Dessutom arbetade många forskningsassistenter med att spela in, redigera och transkribera samtal. Jessica Douglass, Tobias Müller och Klara Skogmyr Marian var anställda under hela eller nästan hela programmet medan följande deltog under några år: Jennica Andersson, Alexandra Axén, Andreas Denk, Madeleine Forsén, Laura Grönroos, Eva Ingman, Katja Koskinen, Outi Nieminen, Stefan Norrthon, Susanna Siljander, Markus Söderman, Emmi Toivio, Gustav Wallentin, Anna Westerlund och Henning Årman.

Serviceprojektet var ett samarbete mellan de fyra seniora forskarna. *Lärandeprojektet* leddes av Sofie Henricson och Marie Nelson och *vårdprojektet* av Inga-Lill Grahn och Martina Huhtamäki. Detta upplägg innebar att varje empiriskt delprojekt hade forskarrepresentation från båda länderna. Tidigare forskare som undersökt sverigesvenska respektive finlandssvenska har framförallt fokuserat på den egna varieteteten. Tack vare att forskare från båda länderna deltog i samtliga delprojekt har vi kunnat få syn på mönster i den egna varieteteten som annars lätt tas för givna, samtidigt som vi naturligtvis noterat likheter och skillnader mellan varieteterna.

Denna skrift har författats av forskningsprogrammets fyra seniora forskare, men de empiriska resultat som redovisas i de olika kapitlen bygger också på de delprojekt som postdokforskarna arbetat med. I appendix 2 framgår vilka forskningsstudier som vart och ett av kapitlen baseras på.

SVENSKAN I SVERIGE OCH I FINLAND: EN BAKGRUND

Sedan 2009 har Sverige en språklag som reglerar svenskans och andra språks ställning och användning i landet (SFS 2009:600; se även *Språklagen i praktiken* utgiven av Institutet för språk och folkminnen 2011). I språklagen ges svenskans status som Sveriges *huvudspråk*, det språk som ska vara samhällets gemensamma och som alla ska ha tillgång till. Exakt

hur många som har svenska som modersmål i Sverige vet vi inte eftersom Sverige inte för den sortens språkstatistik. En vanlig uppskattning är dock att det talas mellan 150 och 200 språk i Sverige. Här intar svenska språket en stark majoritetsställning: cirka 85 procent av befolkningen beräknas ha svenska som åtminstone ett av sina modersmål (Parkvall 2015).

Sedan år 2000 har Sverige dessutom fem nationella minoritetsspråk: finska, meänkieli, samiska, jiddisch och romska. Gemensamt för dessa är att alla har talats länge inom landet. Finskan har i särklass flest antal talare och har historiskt sett talats i Sverige i cirka 800 år, det vill säga långt innan Sverige som modern nation bildades. Dessutom är finska ett av landets största invandrarspråk genom stor arbetskraftsinvandring under 1900-talet. Antalet finstalande i Sverige idag har beräknats till cirka 175 000, men antalet personer med rötter i Finland är betydligt större (Parkvall 2015:62 ff.). Av dem som flyttat till Sverige från Finland är en fjärdedel eller ännu fler finlandssvenskar (Parkvall 2015:65).

Enligt den senast tillgängliga statistiken från befolkningsdatasystemet i Finland (2019) har 5,2 procent av befolkningen i Finland svenska som modersmål. Det motsvarar knappt 290 000 personer. Det finns historiska förklaringar till varför svenska talas i Finland. När svenskar kom till Finland på medeltiden följde deras språk med och fick fäste särskilt i kusttrakterna. Exempelvis var Åbo den östra rikshalvans viktigaste stad under flera århundraden. Vid freden efter Finska kriget 1809 tillföll dessa delar av riket Ryssland och blev ett ryskt storfurstendöme. Svenska språket behöll dock sin dominans som administrativt språk och ryska introducerades alltså inte i den funktionen. Ett språkmanifest utfärdat av kejsare Alexander II år 1863 skulle göra finskan till ett jämbördigt myndighetsspråk vid sidan av svenskan efter en övergångsperiod på tjugo år, men det dröjde fram till 1902 innan finskan formellt blev helt jämställd med svenskan. Efter det tog finskan så småningom över som det dominerande språket inom administration och kulturliv i Finland (se t. ex. Lassus m. fl. 2019).

När Finland efter ryska revolutionen 1917 blev självständigt blev inte bara finska, som alltid talats av majoriteten av invånarna i det som idag

utgör Finland, utan också svenska officiellt språk i den nya republiken. I konstitutionen från 1919 och den finska språklagen (423/2003) framgår att de båda språken likställs. I praktiken innebär det att medborgarna har rätt att använda sitt modersmål – finska eller svenska – i kontakter med myndigheter på nationell nivå medan möjligheten att använda det på lokal nivå avgörs utifrån huruvida kommunen är enspråkig eller tvåspråkig. En kommun fastställs som tvåspråkig om den numerära minoriteten (oavsett om den är finsk- eller svensktalande) uppgår till minst åtta procent av invånarna eller 3 000 personer. Informationen hämtas från det finska befolkningsdatasystemet, där alla invånares modersmål registreras. Bestämningen ses över vart tionde år, och om minoriteten då sjunkit under sex procent och består av färre än 3 000 invånare fastställs kommunen som enspråkig. Kommuner som inte uppfyller minimikraven för att vara tvåspråkiga kan emellertid söka status som frivilligt tvåspråkiga på förslag av kommunfullmäktige (Finlex 2003, Backman 2010).

Dessa förhållanden betyder att svenskan har en juridiskt stark ställning i Finland. Den svensktalande andelen av befolkningen har dock minskat undan för undan under lång tid. Det beror på flera faktorer såsom språkbyte (till finska), att finskspråkiga tenderat att skaffa fler barn men också på utflyttning, bland annat till Sverige. Idag finns exempelvis inte längre några kommuner på finska fastlandet som är enspråkigt svenska sedan Närpes 2016 som den sista av flera kommuner i Österbotten bytte från att vara enspråkigt svensk till att bli en tvåspråkig kommun med svenskspråkig majoritet. Idag finns alla svenskspråkiga kommuner i Finland på Åland. Detta innebär emellertid inte att alla svenskspråkiga finländare på fastlandet är starkt tvåspråkiga. Graden av tvåspråkighet varierar de facto mycket mellan olika regioner och mellan stad och landsbygd. Medan många svenskspråkiga i de stora städerna i södra Finland i dag växer upp med både svenska och finska som hemspråk kan svenskspråkiga i Österbotten samt även på vissa mindre orter i södra Finland växa upp under starkt svenskspråkiga förhållanden. Då kan man uppleva finskan som svår att uttrycka sig på snarare än som ett starkt språk vid sidan av svenskan (se t.ex. Kovero 2012:45).

Åland intar på flera sätt en särställning. Geografiskt befinner sig de åländska öarna närmare Sverige än Finland och som enda del av Finland är Åland enspråkigt svenskt, det vill säga den lagstadgade tvåspråkigheten gäller inte för Åland. Tillgänglig statistik visar till exempel att den procentuella andelen förstaspråkstalare av svenska är högre på Åland än i Sverige (Nelson 2016a, b). Vi samlade inte in material från Åland till programmets empiriska undersökningar, men gjorde en mindre enkätundersökning med ett antal ålänningar (Nelson 2016a, b). Resultaten visar att invånarna på Åland har en stark åländsk identitet där det svenska språket spelar en stor roll. Samtliga som svarat på enkäten anger svenska som förstaspråk och att de pratar, eller skulle prata, svenska med sina barn om de hade några. Enkätsvaren visar att Åland är en homogen svenskspråkig gemenskap samtidigt som kontakterna med övriga Finland ofta kräver kunskaper i finska.

FINLANDSSVENSKA – ETT NATIONELLT SPRÅK OCH MÅNGA OLIKA DIALEKTER

Svenskar i Sverige har ofta ganska ofullständig kunskap om svenskan i Finland. När de hör någon som talar finlandssvenska tror de kanske att personen har finska som förstaspråk och har lärt sig svenska som vuxen. Svenskars kännedom om svenskan i Finland är därmed rätt typisk för vad som utmärker talare av så kallade dominerande varieteter av ett språk (se nästa kapitel). En del svenskar undrar om svenskan i Finland är ett eget språk, en dialekt eller till och med en brytning av svenska. Svaret är att det absolut inte är en brytning, utan består av en variant av svenska som vi kan kalla för en *finlandssvensk standardsvenska* med en rad olika dialekter.

På 1100-talet förde svenskar som bosatte sig i Finland med sig den tidens språk, fornsvenska, och än idag finner vi spår av detta i de finlandssvenska dialekter som talas i kustområdena. Dessa har framförallt likheter med uppsvenska och norrländska dialekter. Finlandssvenska dialekter finns i fyra större områden: Åland, Nyland, Österbotten och Åboland. Dessa kan sedan delas in ytterligare i tio dialektområden.

Mycket av den finlandssvenska vi kommer i kontakt med i Sverige är finlandssvenskt standardspråk. Vad som blir standard eller inte i ett språk beror på var makten i ett land har befunnit sig och vad som blivit den form som spridits. Begreppet standardsvenska – rikssvenska som det ibland kallas i Sverige och högsvenska som man ofta säger i Finland – är ett problematiskt koncept: det är väldigt få som talar en så utslätad form av svenska att man inte alls hör från vilken del av Sverige eller Finland de kommer.

Finländare som talar en särpräglad svensk dialekt talar i allmänhet också en mer utjämnad varietet som närmar sig finlandssvenskt standardspråk. Vi kan jämföra situationen med Sverige där en del talare av mycket särpräglade dialekter som älvdalska och gutamål (gotländska) också har en mer standardnära varietet i sin repertoar. I allmänhet har dock de svenska dialekterna i Finland förändrats mindre genom åren än dialekterna i Sverige, som utjämnats i riktning mot standardspråket i mycket högre utsträckning.

Ytterligare en aspekt att ta hänsyn till i Finland är förekomsten av språkkontakt där främst majoritetens språk, finska, lämnar avtryck i svenskan. I sociolingvistik är begreppet *talgemenskap*, eller *språkgemenskap*, centralt för att beskriva hur medlemmar i ett samhälle på språklig grund utgör en sammanhållen grupp. För Finlands del, med två språkgemenskaper, har det föreslagits att det finns en gemensam finländsk kulturgemenskap, men två språkgemenskaper (se t.ex. Saari 1995). Vi återkommer till detta i bokens sista kapitel där vi diskuterar hur språk, kultur och nation hänger ihop.

Eftersom Finland är officiellt tvåspråkigt betyder det att alla elever läser båda språken i skolan (undantaget är Åland där finska inte är obligatoriskt). Finsktalande elever läser vanligtvis svenska från årskurs 6, samtidigt som de också studerar engelska och sedermera andra främmande språk. Många elever studerar svenska bara några år och kommer kanske aldrig i kontakt med språket efter skoltiden medan andra fortsätter att studera svenska på gymnasie- och högskolenivå och använder det i yrkeslivet. För statlig tjänst krävs att man behärskar det andra nationella språket.

Personer som har finska som förstaspråk talar ofta svenska med viss brytning, men sverigesvenskar har ofta svårt att höra skillnad mellan någon som talar finlandssvenska som förstaspråk och någon som talar svenska med finsk brytning. En utgångspunkt för vår materialinsamling var att spela in alla samtal som förekom i ett visst sammanhang eftersom vi var intresserade av all interaktion på svenska oberoende av deltagarnas förstaspråk.

Finlandssvenskans struktur är väldokumenterad, men hur språket förhåller sig till svenskan i Sverige i konkreta talsituationer hade knappast alls belysts när vi påbörjade vår forskning. Att få mer kunskap på det här området var en stark drivkraft till forskningsprogrammet.

BOKENS UPPLÄGG

Boken består av tre delar. I del 1 redogör vi för de teoretiska och metodiska utgångspunkterna, det empiriska materialet, etiska överväganden samt arbetet med att skapa en sökbar korpus. Del 2 förmedlar huvudresultaten disponerat i sju teman som delvis följer strukturen i ett samtal: hälsningsmönster, samtalsinledningar, tilltal och omtal, råd och instruktioner, värderande uttryck och samtalsavslutningar samt hur kroppen (blickar, gester men mera) och olika objekt som datorer och mobiltelefoner är resurser i interaktionen. I bokens tredje och sista del diskuterar vi hur samtalsförloppet hänger ihop med den pågående aktiviteten, deltagarrelationerna, den fysiska platsen och den övergripande kulturella kontexten. Slutligen sammanfattar vi hur programmet bidragit till språkvetenskaplig teori. Med hjälp av vårt insamlade material kunde vi upptäcka och analysera variationer inom pluricentriska språk såsom de används i konkret kommunikation. Därmed kunde vi visa hur variationer på samtalens mikronivå kan kopplas till förhållanden i ett större sammanhang, som nation och kultur.

TEORETISKA OCH METODISKA UTGÅNGSPUNKTER

Ett pluricentriskt språk är ett språk som har mer än ett nationellt centrum och där varje nationell varietet har åtminstone några egna formella normer (Clyne 1992). Definitionen innebär alltså att det ska finnas någon skillnad mellan de nationella standardspråken, till exempel i stavning och ordförråd, vilket vi kan illustrera med skillnader mellan brittisk och amerikansk engelska: *colour-color, lorry-truck*.

Tidiga forskningsinsatser gjordes redan på 1960-talet, men det kom att dröja till 1990-talet innan forskning om pluricentriska språk etablerade sig på bred front. I det sammanhanget utgjorde volymen *Pluricentric Languages* en milstolpe (Clyne 1992). Forskningen om pluricentriska språk har sedan dess omfattat såväl teoretiska som empiriska studier.

Redan tidigt fokuserades skillnader i makt och status mellan olika nationella varieteter av samma språk. Man talar ofta om *dominerande* och *icke-dominerande* varieteter där de förra har hög och självklar status samt utövar betydligt mer inflytande på icke-dominerande varieteter än tvärtom – både ifråga om vilka språkliga drag som får genomslag och etableras samt vilka attityder som språkbrukarna har till den språkliga variationen. Relationerna är alltså asymmetriska. Den dominerande varietetens nationella centrum ses ofta som språkets kärnområde medan icke-dominerande varieteter uppfattas som mer perifera. Till exempel tas franskan i Frankrike som franskans normcentrum snarare än franskan i Quebec. De ojämlika förhållandena mellan de nationella varieteterna av ett pluricentriskt språk kan kopplas till flera faktorer: befolkningens storlek, nationens ekonomiska och politiska inflytande i världen, historiska förhållanden och om språket har lagstiftad ställning som officiellt språk.

Framförallt har det bedrivits livaktig forskning om icke-dominerande varieteter. Den österrikiske forskaren Rudolf Muhr har dokumenterat de varierande villkor som icke-dominerande varieteter lever under (t. ex. Muhr 2012). Han beskriver variationen utmed en skala från varieteter som saknar eget territorium och rättigheter (lägst status) till varieteter som är nationella språk med ett utvecklat standardspråk som medborgarna identifierar sig med (hög status). I förhållande till sverigesvenskan

är finlandssvenskan räknat i antal talare den icke-dominerande varieteten av svenska, men den har som vi sett en mycket stark ställning i Finland trots sin numerärt sett relativt marginella roll.

Finlandssvenskar är ofta väl insatta i svenska förhållanden medan kunskaperna om finlandssvenska är magra eller obefintliga i Sverige. Clyne, Norrby och Warren (2009:145–6) fann att deras intervjupersoner från Finland hade mycket större kännedom om språkliga och kulturella mönster i Sverige än tvärtom: bara tre procent av de finlandssvenska deltagarna rapporterade att de saknade sådan kunskap medan detta mönster gällde för 40 procent av deltagarna från Sverige. Detta hänger samman med de asymmetriska dominansförhållandena, men är också tätt kopplat till språkbrukarnas attityder till de båda nationella varieteterna. Här visar tidigare forskning att talare av dominerande varieteter är benägna att uppfatta den egna varieteten som den generella normen, medan andra, icke-dominerande varieteter däremot ofta ses som avvikande på något sätt: som dialektala, exotiska eller ålderdomliga (Clyne 1992:459).

Att dela in olika nationella varieteter i ett motsatsförhållande mellan dominerande och icke-dominerande varieteter ger samtidigt en lite förenklad bild. Den tyske lingvisten Ulrich Ammon har föreslagit att det snarare är frågan om gradvisa skillnader mellan nationer när det gäller varifrån standardspråkets modell hämtas (Ammon 1989). En nation vars standardspråk helt bygger på språkbruk inom landets gränser kallas med Ammons terminologi ett *fullständigt centrum*, medan en nation som helt bygger på språkliga modeller utifrån, det vill säga andra nationella varieteter, ses som ett *rudimentärt centrum*. Däremellan finns nationer som i olika utsträckning tar sina språkliga modeller utifrån.

Engelska är ett exempel på ett språk där det finns grader av asymmetri mellan olika nationella varieteter. Historiskt spreds engelskan som kolonialspråk från de brittiska öarna, men det skulle vara missvisande att betrakta brittisk engelska som den enda dominerande varieteten idag. En rimligare beskrivning är att betrakta brittisk och amerikansk engelska som jämbördiga ifråga om dominans medan andra nationella varieteter i olika hög grad påverkas av språkliga mönster från någon av dessa

dominerande nationella varieteter. Men sådana förhållanden kan också förändras med tiden. Exempelvis har australisk engelska gått från att ha varit en brittisk exportprodukt till att man genom språkplanering har skapat en egen standardnorm som i ökande grad också utövar inflytande i Stillahavsregionen och står som modell för engelskan där (Kretzenbacher 2012).

Utifrån antal talare kan finlandssvenskan visserligen beskrivas som den icke-dominerande varieteten i förhållande till svenskan i Sverige, men i en internationell jämförelse har svenskan i Finland ändå en stark ställning och hög status. Det finns ett finlandssvenskt standardspråk som accepteras som norm i Finland, även om man i skriftspråket följer sverigesvenskt bruk i stor utsträckning. Vidare finns ett finlandssvenskt organ för språkvård, nationell utgivning av litteratur på svenska, ordböcker och liknande. Generellt sett är finlandssvenskan således en mycket väl beskriven nationell varietet av ett pluricentriskt språk.

SPRÅKETS SYMBOLISKA VÄRDE

Ytterligare en dimension på pluricentriska språk är att de nationella varieteterna har symboliskt värde för språkbrukarna. Nationella varieteter är redskap för att uttrycka samhörighet inom gruppen – en gemensam social och kulturell identitet – samtidigt som de markerar en gräns utåt mot talare av andra nationella varieteter av språket. Här kan språkliga nyanser som inte påverkar förståelsen komma att tillskrivas betydelse (till exempel genom kodifiering i ordböcker) för att markera varietetens särart. Detta hänger ofta samman med politiska beslut och har inte att göra med språket i sig. Ett exempel på en sådan process är den politiska utvecklingen i det forna Jugoslavien vars gemensamma skriftspråk serbokroatiska delats upp i tre nationella varieteter. Genom språkplanering maximerar man medvetet det språkliga avståndet mellan dem, kanske så mycket att de på sikt inte längre kommer att vara ömsesidigt begripliga. Ett mer närliggande exempel är finskan som talas i Tornedalen. På den svenska sidan har varieteteten fått status som nationellt minoritetsspråk

under namnet meänkieli och genomgått språkplanerande kodifiering, medan den finska som talas på finska sidan av Tornedalen ses som en finsk dialekt. Språkpolitiska beslut kan alltså höja en språklig varietets status i relation till andra varieteter och bli en positiv identitetsskapande resurs för talarna.

PLURICENTRICITET ELLER PLURIAREALITET?

Forskningen har oftast tagit sin utgångspunkt i språkliga skillnader mellan olika nationella standardvarieteter av ett visst språk. Politiska nationsgränser har därmed varit avgörande för hur man hanterat den språkliga variationen inom ett pluricentriskt språk. Det har också varit utgångspunkten för våra undersökningar i programmet. Samtidigt finns det forskning som istället hävdar ett pluriarealt perspektiv, det vill säga att man utforskar den språkliga variationen över hela språkområdet utan hänsyn till nationsgränser. Exempelvis finns det ord i österrikisk standardtyska som också finns i närliggande sydtyska områden som Bayern, vilket förklarats av att hela området utgör ett sammanhängande dialektområde (se t.ex. Auer 2014). Kritiker har emellertid menat att ett pluriarealt perspektiv undervärderar det symboliska värdet som den nationella varieteten har för språkbrukarna.

Skillnaderna mellan ett pluricentriskt och ett pluriarealt perspektiv på språklig variation kan beskrivas som ett utslag av olika språkideologier. I det förra betonas värdet av en nationell standardnorm, inte minst som ett sätt att höja icke-dominerande varieteters status, medan det pluriareala synsättet lägger störst vikt vid själva beskrivningen av variationen utan hänsyn till om den är nationell eller regional eller både och.

TIDIGARE DOKUMENTATION AV PLURICENTRISKA SPRÅK

De flesta empiriska undersökningarna av pluricentriska språk har fokuserat på att dokumentera strukturella skillnader mellan olika nationella varieteter av samma språk, till exempel när det gäller uttal,

böjningsformer, grammatik och ordförråd. Framförallt har det då varit icke-dominerande varieteter som kommit att belysas utifrån ett pluricentriskt perspektiv (medan dominerande varietetens språkliga drag ofta tas för givna som norm och inte jämförs med andra nationella varieteter). Finlandssvenskans språkliga karaktärsdrag har beskrivits systematiskt och utförligt under lång tid (se t.ex. Bergroth 1917, af Hällström-Reijonen & Reuter 2008, Wide & Lyngfelt 2009). Långtifrån alla icke-dominerande varieteter av pluricentriska språk är så välbeskrivna som finlandssvenskan, men nätverket *Working Group on Non-dominating Varieties of Pluricentric Languages* (NDV Working Group, u.å.) har som syfte att dokumentera icke-dominerande varieteter (se t.ex. Muhr 2012).

VARIATIONSPRAGMATIK

Allt fler av de som forskar om pluricentriska språk har dessutom intresserat sig för språkanvändningen och framför allt den pragmatiska variationen i språkbruket. Pragmatisk variation har att göra med hur vi använder språkets ord (dess lexikon) och grammatik i olika situationer. Det intressanta här är alltså att vårt sätt att utföra diverse språkhandlingar (som att hälsa, tacka eller be om något för att ge några exempel) varierar beroende på sammanhanget. Om sammanhanget är formellt uttrycker vi vanligen språkhandlingarna lite mer försiktigt och artigt medan vi i ett informellt vardagssamtal mellan goda vänner kan uttrycka samma sak mer direkt och utan krusiduller. Att vi varierar språkbruket efter situationen och deltagarna är tecken på vår pragmatiska kompetens. Vad som uppfattas som lämpligt språkbruk kan skilja sig mellan olika språk och kulturer, men också inom ett språk.

Vid mitten av 2000-talet lanserade forskarna Anne Barron och Klaus P. Schneider ett nytt teoretiskt ramverk – *variationspragmatik* – för att utvidga forskningsfältet om pluricentriska språk till att också innefatta studier av hur varieteter av ett språk uppvisar pragmatiska likheter och skillnader (Schneider & Barron 2008a, 2008b, Schneider 2010, Barron 2015, Schneider 2019). Variationspragmatiken har delvis sina rötter i

dialektologin, delvis i sociolingvistik. Medan tidigare studier av pluricentrika språk i allmänhet undersökt nationell variation utgår variationspragmatiken från regional variation, både inom och mellan nationer.

Variationspragmatiken undersöker inte bara hur region och nation inverkar på pragmatiska mönster utan betonar även andra faktorer som ålder, kön, socioekonomisk status och etnisk identitet. En stor studie av tilltalspraktiker bland engelsktalande i Irland och England, tysktalande i Tyskland och Österrike samt svensktalande i Finland och Sverige visade just att valet av tilltalsord (*du* eller *ni*) inte bara påverkas av variabeln nation utan också av en rad andra variabler som status, ålder, social distans och sammanhang (Clyne m. fl. 2009). Liknande resultat framkom i en studie av hur konferensdeltagare från olika engelskspråkiga delar av världen (USA, Australien och Storbritannien) uppger att de helst presenterar sig själva och andra för nya bekanta (Norrby m. fl. 2019). Utöver en del skillnader mellan nationerna var det också tydligt att ålder, akademisk senioritet och hierarkier spelade en avgörande roll. Genom att ta hänsyn till flera variabler samtidigt minskar alltså risken att vi uppfattar vissa pragmatiska fenomen som typiska för en viss nation eller region, när det i själva verket kanske främst, eller i alla fall lika mycket, kan bero på till exempel ålder eller status.

Inom variationspragmatiken används empiriskt material, till skillnad från många andra pragmatiska studier som använt sig av påhittade språkexempel. Material har ofta samlats in med experimentella metoder, till exempel övningar där deltagare får fylla i vad de skulle säga i en viss situation (så kallade *discourse completion tasks*), men en del studier baseras på samtalsmaterial, oftast genom att söka efter pragmatiska fenomen i stora korpusar.

SAMTALSANALYS OCH INTERAKTIONELL LINGVISTIK

Variationspragmatiken har kompletterats och vidareutvecklats genom studier som utgår från autentiskt samtalsmaterial för att studera interaktionella mönster, alltså regelbundenheter i hur människor kommunicer-

rar. Inte minst vårt forskningsprogram har bidragit starkt till den utvecklingen. Ett interaktionellt perspektiv utgår från att samtal är något som deltagarna skapar gemensamt, och att samtal följer en viss struktur, eller sekventialitet som man brukar säga. I forskningsprogrammet använder vi oss av teoretiska och metodologiska verktyg från forskningstraditionerna *Conversation Analysis* (CA) och interaktionell lingvistik.

Conversation Analysis, samtalsanalys, utvecklades av de amerikanska sociologerna Sacks, Schegloff och Jefferson i slutet av 1960-talet (se Sacks, Schegloff & Jefferson 1974). De var intresserade av hur människor organiserar sig socialt, och började undersöka telefonsamtal för att systematiskt se hur socialt beteende skapas och manifesteras i samtal. De studerade samtalen på mikronivå och lämnade inget åt slumpen: allt, som pauser, inandningar och skratt, undersöktes vid sidan om hur samtalsdeltagarna kategoriserade sig själva och andra samt hur de utförde olika handlingar, som till exempel att klaga eller avsluta ett samtal. För varje liten språklig del ställde de frågan varför något sägs på precis det sätt det görs precis då i samtalet.

En viktig del i analysen var själva transkriptionsarbetet. Genom att återge allt som hörs på en inspelning menade de att man också får upp ögonen för hur människor organiserar sin kommunikation. Precis allt kan inte tas med i en transkription, speciellt inte om man som vi studerar samtal mellan personer som ser varandra och där så kallade multimodala resurser (gester och rörelser) också ingår i kommunikationen. Men transkriptionen är ett viktigt arbets- och presentationsredskap. I analysarbetet är transkriptionen ett stöd till inspelningen, som är det som undersöks. Genom att försöka återge precis när någon skrattar, andas ut eller hummar kan läsaren av en skriven text också bättre sätta sig in i samtalets nyanser än om en grov skriftspråsanpassad utskrift använts.

Samtalsanalys kom snabbt att bli en tongivande metod inom sociologin och snart började språkvetare också använda metoden. Inom språkvetenskapen har samtalsanalysen anpassats mer till språkvetenskaplig teori och kallas då interaktionell lingvistik. Den har ofta ett mer grammatiskt fokus än CA-studier; man undersöker hur samtalets grammatik är upp-

byggd och hur och varför grammatiken formas och används på det sätt den gör i interaktionen. Ett sådant perspektiv på pluricentriska språk innebär att forskaren dels undersöker samtalsstruktur och vilka språkhandlingar som används i två eller fler varieteter av ett språk, dels hur sådana språkhandlingar kan ge ledtrådar till större kulturella mönster, som kan vara likadana eller skilja sig åt mellan nationer.

CENTRALA SAMTALSANALYTISKA BEGREPP

Samtalsanalysen använder sig av en del terminologi som är central också i den här boken. De yttranden som varje deltagare producerar kallas för *turer*. CA-studier har konstaterat att samtalsdeltagare turas om att inneha turen och att det i allmänhet inte är vare sig speciellt mycket överlapp (att två eller fler deltagare talar samtidigt) eller långa pauser mellan turer. När en talare börjar tala kallas det för att denna tar turen, och turen innehar man helt enkelt tills någon annan tar över turen. Turerna organiseras i *sekvenser*. En sekvens kan till exempel vara ett utbyte av hälsningar där den första som hälsar producerar *förstaturen* och den som hälsar tillbaka har *andraturen*. När man säger att samtalsanalys är *sekventiell* menar man att analysen följer sådana sekvenser, och ser vad en tur är en följd av och vad som kommer i nästa talares tur, hela tiden med frågan ”varför det där just nu” i bakhuvudet. På så vis har samtalsanalysen funnit vissa grundläggande mönster för interaktion: en fråga följs i allmänhet av ett svar och en hälsning av en hälsning. Varje sådan fråga, svar och hälsning är en *handling* och samtalsanalysen undersöker vilka handlingar samtalsdeltagare utför tillsammans i ett samtal.

EMPIRISK DOKUMENTATION AV PRAGMATISKA OCH INTERAKTIONELLA MÖNSTER

Det finns en rad studier med ett uttalat samtalsanalytiskt perspektiv av olika nationella varieteter av engelska. I en studie av förfrågningar jämförde Flöck (2016) brittisk och amerikansk engelska och fann att strategierna för hur en förfrågan görs skilde sig åt något mellan de båda varieteterna.

Bergen m. fl. (2017) jämförde också amerikaner och briter och undersökte hur läkare-patientsamtal går till. De märkte flera skillnader mellan vilka förväntningar patienterna i de båda länderna uttryckte sig ha när det gällde behandling och förskrivning av läkemedel och hur dessa förväntningar formulerades i samtalen. Couper-Kuhlen (2020) fann att prosodin för olika talhandlingar skiljer sig åt mellan amerikansk och brittisk engelska; till exempel låter en förvånad amerikan inte likadan som en förvånad engelsman. I en annan studie jämförde Haugh (2017) jargong och skämtande i samtal mellan obekanta australiensare och amerikaner och noterade att vad som är lämpligt att skämta om verkar skilja sig åt mellan de båda kulturerna.

Vi människor präglas alltså av den kultur vi lever i, och detta speglas på samtalsnivå både i hur vi formulerar våra yttranden och i vad vi väljer att säga. Naturligtvis är det inte platsen i sig som påverkar oss att tala eller bete oss på ett visst sätt, utan det är talare av en viss varietet som i en språkgemenskap skapar och upprepar pragmatiska mönster tillsammans i interaktion. Tack vare ett samtalsanalytiskt perspektiv kan vi alltså visa hur talare av sverigesvenska respektive finlandssvenska strukturerar samtal på samma eller olika sätt, och i förlängningen också uttala oss om relationen mellan språk, kultur och nation.

DET EMPIRISKA MATERIALET

För att kunna undersöka pragmatiska och interaktionella skillnader mellan svenskan i Sverige och Finland krävs ett tillräckligt stort empiriskt material för att säkerställa att det inte rör sig om en slumpmässig variation eller variation som är kopplad till någon annan variabel, som ålder eller kön. Det är också viktigt att minimera risken att variationen hänger ihop med specifika praktiker som etablerats i en viss verksamhet eller aktivitetstyp. För att få grepp om samtalsmönster i mer än en samtalstyp eller situation har vi spelat in samtal i tre domäner: service, lärande och vård. Totalt har 1300 samtal från 18 orter spelats in, lika fördelade mellan Finland och Sverige och med ambitionen att få en god geografisk spridning och täcka orter av olika storlek.



Figur 1. Inspelningssorter i Finland och Sverige

Huvudsakligen rör det sig om videoinspelningar, men inom servicestudien gjordes också ett begränsat antal audioinspelningar av telefonsamtal.

I den här boken finns många exempel ur samtalen vi dokumenterat. Varje utdrag är försett med en rubrik som beskriver kort vad exemplet illustrerar samt anger typ av verksamhet och var inspelningen gjorts inom parentes. Alla rader är numrerade och deltagarnas roller anges med förkortningar, till exempel "P" för personal och "K" för kund, som i exemplet här nedanför:

Exempel 1.1 Utbyte av hälsningsfraser (Biljettkassa, evenemangsbokning, Sverige)

- 01 K: hej
02 P: hej
03 K: du ja skulle ha två biljetter till är det
04 IFK Gävle som spelar tjugosjätte september
05 (1,0) IFK nått

Exemplen utgörs av transkriptioner, och sådana kan göras mer eller mindre detaljerade. Vi har velat presentera våra exempel på ett så enkelt sätt som möjligt, men en del specialtecken förekommer trots allt. Pauser markeras till exempel med parenteser och deras varaktighet anges i tiondels sekunder. Det betyder att "(1,0)" i exemplet ovan är en paus på en sekund. Hakparenteser används för att markera att deltagarna talar samtidigt.

Under samtalen pågår också en hel del andra aktiviteter. I ett servicesamtal hanteras till exempel betalningsmedel och biljetter medan det i ett träningspass förekommer fysiska demonstrationer. Allt som sker parallellt med talet kan inte återges i transkriptionen, i alla fall inte med bibehållen läsbarhet, men vi anger ibland centrala kroppsliga aktiviteter inom dubbla parenteser:

Exempel 1.2 Kunden gör en värdering (Teaterkassa, Sverige)

01 P: då kör vi på de då=
 02 = [de] bli tvåhundraåtti kronor
 03 K: [ja]
 04 (4,1)
 05 K: (bra)
 06 P: tackar
 07 (5,2) ((kortterminalen förbereds))
 08 P: sådär
 09 K: mm
 10 (7,6) ((K betalar med kort))

När den precisa tidpunkten för en kroppslig handling är extra viktig beskriver vi handlingen i kursiv text. Dess början och eventuella slut markeras med ett paragraftecken (§). Ibland har vi också lagt till bilder som visar blickriktning och kroppshållning. Utgångspunkten har varit att beskriva och visa sådana beteenden som är av vikt för analysen av det

aktuella exemplet. En fullständig lista över de symboler som används i transkriptionerna återges i appendix 1.

De etiska övervägandena som gjordes i samband med inspelningarna får naturligtvis avtryck i transkriptionerna. Personuppgifter har anonymiserats och vi återger inte de verkliga namnen på en inspelningsplats. Om deltagarna nämner sådan information ersätts den med en beskrivande term i kapitäl eller med påhittade namn:

Exempel 1.3 Uppringarens inledande rutin (Biljettkassa, evenemangsbokning, Finland)

```
01      ((ringsignal))
02  P:  EVENMANGSBOKNINGEN i Helsingfors
03  K:  nå hej här e Marianne
04  P:  hej
```

SERVICESTUDIEN

För servicestudien har vi spelat in servicesamtal vid teaterkassor, biljettkassor för evenemangsbokning och informationsdiskar på bibliotek. Sådana samtal utspelas oftast mellan två personer som inte känner varandra sedan tidigare och rör ett specifikt ärende (att köpa eller hämta redan beställda biljetter, få information om ett kommande evenemang eller få hjälp med omlån av en bok).

Ett mycket kort samtal får illustrera hur interaktionen mellan kund och personal kan gå till i en teaterkassa. Kunden kommer för att hämta ut en biljett och läser upp ett bokningsnummer.

Utgångspunkter

Exempel 1.4 Servicesamtal (Teaterkassa, Sverige)

01	K:	hej	}	Hälsande
02	P:	hej		
03	K:	hämtar en biljett (0,4) trehundra	}	Ärende
04		fyrahundra sextiotre }		
05	P:	((nickar och söker på datorn i 13 sekunder, skriver ut och ger biljett till kunden))	}	Leverans
06	K:	ta[ck]		
07	P:	[så] där tackar	}	Tackande

Samtalet är strukturerat såhär: a) kund och personal utbyter hälsningsfraser, b) kunden presenterar sitt ärende, c) personalen utför ärendet och d) kund och personal avslutar interaktionen med ömsesidigt tackande. Det här är ett typiskt mönster för servicesamtalen i videomaterialet, men givetvis förekommer viss variation (som att personalen först frågar vad de kan hjälpa till med, eller uttrycker att de inte kan utföra ärendet av olika skäl) och de flesta samtal är längre. Personalen deltar i sin yrkesroll. Kunden utför visserligen inte en profession, men orienterar sig tydligt mot rollen som kund. Med det menar vi att kunden inte börjar berätta om till exempel ryggbesvär eller en stel axel, som varit rimligt i rollen som exempelvis patient, utan utför handlingar som är knutna till att förvärva något (till exempel biljetter eller information).

LÄRANDESTUDIEN

Lärandestudien inbegriper samtal i universitetsmiljö, som handledning, studierådgivning och seminarier. Vi har granskat samtal vid olika lärosäten och fakulteter i både Sverige och Finland. Ett fokus har varit handledningssamtal, både sådana där läraren väglett inom sitt akademiska ämne och sådana som syftat till att hjälpa studenter med språket. I exemplet nedan ger handledaren (H) praktiska råd till två studenter (S1 och S2) om hur en referenslista ska utformas i en uppsats. Ett typiskt inslag är att

handledaren i sin institutionella roll som expert ger råd till studenterna, en aktivitet som kan ackompanjeras av modifierande uttryck som tonar ner sådant som eventuellt kan tolkas som kritik. På rad 2 mildrar till exempel handledaren sitt råd genom att tillskriva studenterna kunskap om det rådet handlar om, och förklarar lite senare (rad 14) att handledarens roll är att vara petig. Studenterna bidrar i den aktuella sekvensen endast med minimala yttranden som *mm*, *a:* och *a precis*, vilka fungerar som uppbackande medhåll till handledaren:

Exempel 1.5 Lärandesamtal (Uppsatshandledning, Sverige)

01 H: asså ni behöver ju inte ha dom rubrikerna i
 02 referenslistan men de tror ja ni redan vet
 03 S2: jo
 04 H: eller hur de e väl ba att ni har delat
 05 upp [men]
 06 S1: [a:]
 07 H: har vi fått med så här många artiklar å så
 08 S1: a:
 09 S2: a [precis]
 10 H: [att det] e som arbets[material]
 11 S1: [a]
 12 H: de: förstod ju nästan
 13 S1: mm
 14 H: men de de e ju mitt jobb å peta

Ett handledningssamtal pågår ofta runt en timme och exemplet ovan är bara ett kort smakprov på sådant som typiskt berörs i den sortens samtal.

VÅRDSTUDIEN

Vårdstudien bygger dels på äldre inspelningar av läkare-patientsamtal som vi haft tillgång till,¹ dels på nyinspelade samtal från olika friskvårdsaktiviteter som träningspass, massage, fysioterapeutisk behandling och hälsocoach-samtal. I vissa samtal (till exempel hälsocoachsamtal) talar deltagarna mycket med varandra, medan det i andra typer (olika träningspass) inte förekommer lika mycket verbal dialog. Där består istället mycket av kommunikationen av korrigerande beröring eller fysiska illustrationer, som i det följande exemplet, hämtat från ett träningspass med en personlig tränare (PT) och en motionär (M). För att det ska gå att förstå vad som händer utan att se videoinspelningen förklaras deltagarnas rörelser inom dubbla parenteser.

Exempel 1.6 Friskvård (Gympass med personlig tränare, Finland)

- 01 PT: rumpan längre ner ((håller i M:s fötter))
 02 helt ner ännu ((M sänker höfterna))
 03 PT: så ((släpper vänster fot))
 04 (0,5) ((PT reser på sig och håller i höger fot,
 M för ut händerna längre från kroppen))
 05 M: puh ((skakar på axlarna))
 06 (0,8) ((PT tar i vänster knä))
 07 PT: bra ((tittar på M:s höfter och nickar))

I samtalen intar tränaren rollen som yrkesexpert och ger mot betalning råd och instruktioner till motionären. Ofta är tränarens råd och instruktioner mycket korta och frasformade, som i rad 1 i exemplet. I tränarens roll ingår också att värdera motionärens insats (som på rad 7) men inte tvärtom – motionären värderar inte tränaren, utan antar rollen som just motionär som utför de övningar som tränaren föreslår.

1 Vi har haft tillgång till två korpuser med läkare-patientsamtal: Camilla Lindholms finlandssvenska korpus INK och Ulla Melander Marttals sverigesvenska korpus LOP. Vi tackar för möjligheten att använda dessa materialsamlingar.

GENERELLT OM INSPELNINGARNA

Inspelningarnas längd varierar mycket, särskilt mellan domänerna. Servicesamtalen är mycket kortare än friskvårds- och lärandesamtalen och därför har vi spelat in fler sådana samtal. Samtalsmaterialet kompletteras av inspelningar i fokusgrupper där femtioalet deltagare från Finland respektive Sverige har diskuterat sina upplevelser av kommunikativa likheter och skillnader mellan länderna.

Inspelningarna gjordes ibland med en kamera, men vissa gjordes med flera kameror, som mest fem, för att fånga interaktionen så fullständig som möjligt. Vi gjorde även en separat ljudinspelning och efteråt klipptes video- och audiofiler ihop för att få filer av så hög bild- och ljudkvalitet som möjligt. Anledningen till att vi varierade antalet kameror förklarar av vilken typ av aktivitet det gällde och vad inspelningarna behövde möjliggöra för sorts undersökningar. En fysiskt intensiv och rörlig aktivitet som ett träningspass ställer andra inspelningskrav än ett samtal mellan två deltagare som sitter ner nära varandra, som i ett handledningssamtal. Under arbetets gång med inspelningarna av servicesamtal insåg vi värdet av att inte bara se kund och personal utan också de föremål som användes för att genomföra servicetransaktionen, som datorer med elektroniska bokningsverktyg och fysiska platskartor på disken.

KORPUSEN

Totalt har 93 timmars samtal transkriberats fördelat enligt följande: 43 timmar servicesamtal, 20 timmar lärandesamtal och 30 timmar friskvårdssamtal. Det transkriberade materialet ingår i en samtalskorpus som konstruerats av Språkbanken vid Göteborgs universitet och görs tillgänglig via gränssnittet Korp på Språkbankens webbplats. Genom att söka på ett ord, till exempel *nummer* (se figur 2), visas alla belägg som förekommer av ordet i korpusen i en lista, en så kallad konkordans. Utöver grundformen *nummer* visas också böjningsformer som *numret* och *numren*, liksom uttalsvariation som *nummre* och *numme*. För varje belägg ges också information om inspelningsplats, inspelningstillfälle, deltagare samt talarens ålder och kön.

Utgångspunkter

nummer (substantiv) Sök

i följd och även som förled efterled och skiftlägesoberoende

KWIC: träffar per sida: 25 sortera inom korpus på: förekomst Statistik: sammans

KWIC Statistik Ordbild Läsläge

Antal träffar: 4

« < 1 > » Gå till sida av 1 [Visa kontext](#)

IVIP DEMO

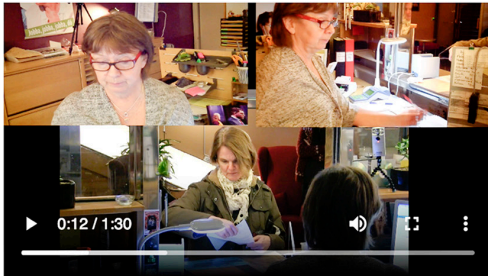
stället (0.6) där var nu[mret där]
[ska vi se] där har du de numret d[är bokningsnumret där]
]]a (SKRATTAR) (1.6) å där har [du ju numret också]
å de e nummer nittisex (1.2) japp (2.8) då står de fri på den

Figur 2. Exempel på konkordans

Från konkordansen går det att spela upp den del av det samtal där ordet finns. Transkriptionen av samtalet visas rullande på skärmen under videoklipppet. Detta illustreras i figur 3, från ett samtal som finns öppet tillgängligt på Språkbankens webbplats där deltagarna särskilt godkänt att materialet får visas utan anonymisering.

Tack vare korpusen går det att snabbt navigera i det stora materialet. Istället för att leta upp alla belägg på en hälsningsfras, skratt eller ett visst verb manuellt, vilket är mycket tidskrävande, letar korpusverket upp alla belägg på bara några sekunder. Det går också att se och höra hur det låter och jämföra de olika beläggen med varandra.

Vi ville att eventuella nationella särdrag i uttalet skulle framgå av transkriptionerna, till exempel genom att skriva *så hä* för *så här* eller *sku* för *skulle*. Samtidigt behövde vi hitta sätt att formalisera transkriptionen så att en framtida användare av korpusen skulle kunna söka på formen *skulle* och hitta förekomsterna av både *sku* och *skulle*. Detta löste vi genom



```
paus (4.0)
PE1 #så:dä:r# (3.5)
KU1 hej
PE1 hej (0.5)
KU1 skulle hämta: lunchteaterbiljetter men vi blir fem stycken där i
KU1 stället (0.6) där var nu[mret där]
PE1 [ska vi se] där har du de numret d[är bokningsnumret där]
KU1 [aa .aa]
```

Figur 3. Videovisning med transkription i Korp

att koda olika uttalsvarianter på ett visst sätt, men kodningen syns inte vid en korpussökning. Bakom överväganden av det här slaget låg beslutet att korpusen skulle bli användbar för olika forskningsändamål.

ETISKA ÖVERVÄGANDEN

Innan vi började samla in material förde vi en dialog med informations-säkerhetsansvarig vid it-avdelningen vid Stockholms universitet som gjorde en informationsklassning för programmet. Vi upprättade också ett informationssäkerhetsdokument för att forskningsmaterial inom programmet skulle förvaras och användas på ett sätt som var förenligt med de då gällande kraven enligt personuppgiftslagen och riktlinjerna för it-säkerhet och forskningsetik vid Stockholms universitet. Vård- och lärandeprojekten bedömdes potentiellt innehålla mer känsliga personuppgifter och genomgick därför en etikprövning.

Efter klartecken från de olika inspelningsplatserna ordnade forskningsassistenterna och postdoktorerna med själva inspelningarna. Alla

i personalen på respektive inspelningsställe godkände att de blev inspelade. Alla andra som spelades in blev tillfrågade om de ville delta i ett svensk-finskt forskningsprojekt om samtalsmönster när de kom in på respektive ställe. De flesta tackade ja till att delta. Efter att de spelats in fick de utförligare information om projektet och om rätten att avbryta sin medverkan när som helst. De skrev därefter under ett samtyckesformulär och lämnade uppgifter om kön, ålder och hemort.

Det inspelade materialet anonymiserades till vissa delar: om personuppgifter eller telefonnummer nämndes lades ett pip ljud in och om sådant syntes i bild suddades det med ett videoredigeringsprogram. Materialet är även i övrigt av olika känslig karaktär. Servicesamtalen innehåller oftast ingen personlig information – personal och kunder talar mestadels om de föreställningar eller biblioteksärenden som föranleder besöket. Lärande- och vårdamtalen kan i vissa fall röra mer privata ämnen. Sådana samtal har vi inte lagt in i korpusen, och dessutom har vi skapat olika grader av behörighet för framtida användare. Anonymiserade transkriptioner av servicematerialet kommer att finnas fritt tillgängliga via Språkbanken för intresserade studenter och forskare. Allt annat material i korpusen är lösenordsskyddat. Med lösenord har forskare tillgång till video- eller ljudmaterial från serviceprojektet och lärandeprojektet, men från vårdprojektet visas endast ett urval av transkriptionerna.

RESULTAT

ATT HÄLSA

Alla samtal har en början, och mycket ofta består början av ett utbyte av hälsningsfraser. Vi har undersökt hälsningsbeteende i servicematerialet i flera studier med lite olika perspektiv. Vi har gjort en sekventiell analys av hur hälsande går till, med särskilt fokus på samtalsdeltagares blickkontakt före, under och efter den verbala hälsningen. Vi har undersökt vad det kan bero på att hälsningar ibland uteblir, eller sägs samtidigt (alltså i överlapp). Vi har också undersökt vad som styr valet av hälsningsfras: vad är det som gör att en del säger *tjena* och andra *god dag*? Slutligen har vi också undersökt hur sverigesvenskar respektive finlandssvenskar diskuterar de båda varieteternas hälsningsbeteende och vad de menar är lämpligt och mindre lämpligt.

TYPISKT HÄLSNINGSBETEENDE

Vi har till att börja med undersökt hur hälsningssekvensen är strukturerad i en del av servicematerialet, nämligen i 297 samtal jämnt fördelade mellan Sverige och Finland (Nilsson m.fl. 2018). I de allra flesta fall i båda länderna (89 procent) utbyter kund och personal konventionella hälsningsfraser en i taget utan speciellt mycket överlapp, som i detta exempel:

Exempel 2.1 Utbyte av hälsningsfraser (Teaterkassa, Finland)

01 K: **hej**

02 P: **hej**

- 03 (0,9)
 04 K: kan ja reservera ti (.) Djungelboken på f:
 05 de e den där fredagen tjugu- (1,5)
 06 e de tjufemte (0,9) april

Personal och kund koreograferar alltså tillsammans vem som ska hälsa först, och det gör de genom blick, kroppshållning och ansiktsmimik. Det vanligaste är att kund och personal har haft ögonkontakt före hälsningarna och det är också i samtliga fall så att hälsningsfraserna utbyts när kunden är nästan framme eller helt framme vid disken. Några hälsningar eller vinkningar på långt håll (som tidigare forskning noterat är det vanligaste mellan bekanta) förekommer inte i servicematerialet. På samma sätt som det skulle kunna uppfattas som märkligt om två vänner inte hälsade på varandra förrän de stod precis framför varandra verkar det vara avvikande att vinka och ropa *hej* när man kliver in till en teaterkassa.

Med tanke på att en hel del arbete krävs för att avgöra vem som ska hälsa först är det förvånande få fall (2 procent) där kund och personal hälsar i munnen på varandra. I samtliga dessa fall visar det sig att deltagarna *inte* haft ögonkontakt före hälsningarna på grund av att någon av dem (eller båda) varit upptagna med andra saker eller personer fram till hälsningstillfället, och att försök från den ena eller båda parterna till ögonkontakt helt enkelt har misslyckats. Obekanta hälsar alltså på varandra en i taget i de allra flesta fall. Det kan jämföras med tidigare forskning i amerikanska kontexter, där vänner och bekanta i allmänhet hälsar samtidigt (Kendon 1990, Pillet-Shore 2008).

Endast i ett fåtal fall utbyter inte deltagarna hälsningar alls. I 3,5 procent av fallen hälsar personalen på kunden, som inte hälsar tillbaka utan presenterar sitt ärende direkt. Detta förekommer oftast då inspelningen är gjord vid en hektisk tidpunkt vid biljettkassan och det är en kö med väntande kunder. Den nedbantade samtalsöppningen är alltså en anpassning till yttre omständigheter. I ytterligare några få fall (5 procent) hälsar varken personal eller kund med någon konventionell hälsning. I dessa fall är det något annat som fyller hälsningens plats i samtalsöppningen, till

exempel att personalen ropar upp ett könnummer som kunden besvarar (enligt mönstret P: *nummer sextifyra* K: *de var här ja*). I båda de sistnämnda situationerna med uteblivna hälsningsfraser nickar kund och personal ofta åt varandra, eller ler, vilket ju också kan fungera som en hälsning.

VAD SOM STYR VALET AV HÄLSNINGSFRAS

I en studie av hela servicekorporuserna har vi fokuserat på vad som avgör vilken hälsningsfras kunder och personal använder (Nilsson m.fl. 2020). Utgångspunkten var att undersöka likheter och skillnader mellan Sverige och Finland, men vi ville också undersöka i vilken utsträckning andra variabler kan spela in. Därför har vi analyserat hur ålder, kön, inspelningsplats, liksom typen av samtal (telefonsamtal eller ett samtal där deltagarna ser varandra) påverkar valet av hälsningsfras. Vi har också undersökt om vi tar efter vår samtalspartners val av hälsningsfras (Nilsson m.fl. 2017, Nilsson m.fl. 2020).

I de allra flesta fall där en konventionell hälsningsfras yttrades var den *hej* eller *hej hej*. Det gällde oavsett ålder, kön, deltagarroll, nation, region och typ av samtal. Således är *hej* en neutral hälsningsfras som i dagens Sverige och Finland enbart signalerar att samtalsdeltagarna sett varandra och att samtalet kan börja. I 239 fall – drygt en femtedel – användes dock något annat hälsningsord än *hej*, till exempel *tjena*, *tjabba*, *hallå*, *hejsan*, *god dag*, *god morgon* eller *moi/mojn*. Sådana ”icke-hej” användes oftare i sverigesvenska än i finlandssvenska samtal. Det vanligaste i båda varieteterna var *hejsan*, som används av både kvinnor och män, men oftast när de hälsade på en kvinna. *Hejsan* förekom ofta i telefonsamtal, i kundens första tur efter att personalen svarat. *Hallå* förekom i princip uteslutande i det sverigesvenska materialet och användes till skillnad från *hejsan* aldrig i telefonsamtal, kanske för att det då skulle kunna tolkas som att talaren är osäker på om någon är i andra änden av linjen. De allra flesta *hallå*-sägarna fann vi i Göteborg, oavsett kön och ålder på den som talade eller blev tilltalad. Finlandssvenska *mojn* och *moi* (som också används i finskan) förekom inte helt överraskande endast i det finlandssvenska

materialet, och användes enbart i södra Finland. Det vanligaste var att de användes när yngre hälsade på yngre, eller äldre på äldre. Vid sidan om nation verkar alltså ålder och kön (på både den som talar och den som blir tilltalad), region och samtalsmedium spela in i valet av hälsningsfras.

TJENA OCH GOD DAG

Två hälsningsfraser utmärker sig genom att de i princip enbart används av vissa grupper och i vissa situationer. *Tjena* (och varianter som *tjenare*, *tjabba* och *tja*) användes nästan uteslutande av unga män som tilltalar andra unga män, särskilt vid en biljettkassa som sålde biljetter till sportevenemang i Göteborg. Alla utom ett belägg av *tjena* fann vi i Sverige.

Den andra frasen som utmärkte sig var *god dag*, som användes på alla platser i Finland som vi undersökt men aldrig i det sverigesvenska materialet. Flest belägg fann vi på en teaterkassa i Helsingfors (även om flera belägg yttrades av samma person i personalen). Det användes nästan bara av äldre kunder och av personal som hälsade på äldre kunder. En möjlig tolkning är att den finlandssvenska personalen anpassar sig och använder *god dag* om de upplever att äldre vill bli hälsade på så, eftersom det främst är äldre kunder som använder det (Coupland m. fl. 1988).

OM DU SÄGER HEJ GÖR JAG DET OCKSÅ – VI TAR EFTER VARANDRA

Det är inte bara platsen vi befinner oss på, vilka vi är och vilka vi talar med som påverkar valet av hälsningsfras. Vi människor har också en tendens att ta efter vår samtalspartner, vilket vi konstaterat i flera studier (Nilsson m. fl. 2017, Nilsson & Norrby 2017, Nilsson m. fl. 2020). Även tidigare forskning, speciellt inom socialpsykologin, har lyft fram att man anpassar sig mer till sådana personer som man upplever som lika en själv. Anledningar till det har beskrivits vara att gillandet mellan båda parter ökar och att anpassningen är en resurs för att uttrycka en gemensam social identitet (se t. ex. Giles m. fl. 1991).

Vi ska se närmare på hur en 30-årig man som arbetar i en biljettkassa

i Göteborg anpassar sitt bruk av hälsningar efter kundernas. I korpusen finns sammanlagt sju inspelningar där han expedierar en kund. I två av de sju samtalen hälsar han själv först och i dessa fall använder han *hallå*. De övriga fem fallen återges i exempel 2.2 till 2.6.

Exempel 2.2 Utbyte av hälsningsfraser (Biljettkassa, evenemangsbokning, Sverige)

01 K: **tjena**
02 P: **tjena**
03 K: e::h ja tänkte lösa ut två: Frölundabiljetter
04 tills i morgon
05 P: jajemän då har du bokningsnummer där också va

Exempel 2.3 Utbyte av hälsningsfraser (Biljettkassa, evenemangsbokning, Sverige)

01 K: **hej**
02 P: **tjena**
03 K: **tjena** ja har ett bokningsnummer som heter
04 fjorton tjuogoett (.) nollfem nitton
05 P: °fjorton tjugiätt nollfem nitton°

Exempel 2.4 Utbyte av hälsningsfraser (Biljettkassa, evenemangsbokning, Sverige)

01 K: **tjena**
02 P: [**tjena**]
03 K: [du] biljetter ti Frölunda på::: i k-
04 i morgon
05 P: i morgon

Resultat

Exempel 2.5 Utbyte av hälsningsfraser (Biljettkassa, evenemangsbokning, Sverige)

01 K: **hej**
02 P: **hej**
03 K: du jag skulle ha två biljetter till är det
04 IFK Gävle som spelar tjugosjätte september
05 (1,0) IFK nått

Exempel 2.6 Utbyte av hälsningsfraser (Biljettkassa, evenemangsbokning, Sverige)

01 K: **tjenare**
02 P: **tjena**
03 K: tionde i tionde
04 P: °tionde i tionde°

I samtliga exempel utom 2.3 använder alltså personalen samma hälsningsfras som kunden just gjort. I det exemplet, som tidsmässigt utspelar sig direkt efter det föregående, använder han istället samma hälsningsfras som kunden i ärendet före använde, nämligen *tjena*. Anmärkningsvärt är att kunden då lägger till hälsningsfrasen *tjena*, trots att han just hälsat med *hej*. Det är alltså tydligt i exemplet att *tjena* gör något tillräckligt viktigt för att en person ska hälsa två gånger på samma person, vilket är mycket ovanligt i korpusen och i princip bara förekommer med just *tjena* och *god dag*. Ett parallellt exempel med *god dag* syns nedan, där personalen lägger till en hälsning när kunden hälsat.

Exempel 2.7 Utbyte av hälsningsfraser (Teaterkassa, Finland)

01 P: **hej**
02 K: **hej god dag (x)**
03 P: **god dag**
04 K: .h ja hörde i radion om en eh sånhän stand up

Det här tyder på att just *god dag* och *tjena* är hälsningsfraser som kan användas för att signalera något speciellt. Att *god dag* främst används av äldre och till äldre kan tyda på att det av yngre kan uppfattas som formellt eller artig, medan det faktum att *tjena* mest används av unga män till andra unga män kan tyda på att det är ett sätt att signalera grupptillhörighet och gemenskap.

SVERIGESVENSKARS OCH FINLANDSSVENSKARS UPPFATTNING OM HÄLSNINGAR

Genom att undersöka vad svensktalande i Sverige och Finland tycker om olika hälsningsfraser, till exempel när de är lämpliga att använda och vilka de tror använder dem mest, kan vi få reda på mer om vilken betydelse hälsningsfraser har och hur formella de uppfattas vara. Vi har spelat in sex fokusgruppsdiskussioner i Sverige och Finland där deltagarna (universitetsstudenter, huvudsakligen i åldrarna 20–30 år) fick diskutera olika aspekter av hälsande. Ovan såg vi att *god dag* och *tjena* verkar ha en speciell betydelse i servicematerialet, och dessa hälsningsfraser diskuteras också mycket i fokusgrupperna.

Av fokusgrupperna framkommer att *tjena* framförallt förknippas med män. Vidare tycks *tjena* inte passa i alla sammanhang, som till exempel i en arbetsintervju, eller i samtal med en äldre person, vilket illustreras i exempel 2.8, där två unga sverigesvenska kvinnor (A och B) ger sin syn på hur man hälsar på äldre.

Exempel 2.8 Inte *tjena* till mormor (Fokusgrupp, Sverige)

- 01 A: man säger hej till mormor
02 B: a ja skulle inte säga tjena till mormor liksom

En deltagare framhåller att det ibland uppstår situationer där man inte riktigt vet om ”vi är hej eller tjena” (citater av sverigesvensk man, 36 år). De finlandssvenska deltagarna framhåller också att *tjena* är mycket vanligare i Sverige, vilket stämmer väl överens med resultaten från servicesamtalen.

Även *god dag* diskuteras i båda länderna. Både sverigesvenska och finlandssvenska fokusgruppsdeltagare förknippar *god dag* främst med äldre personer. En sverigesvensk deltagare påpekar också att det är *väldigt formellt*, medan andra beskriver det som *stelt*, *gammalmodigt* och *seriöst*. Förmodligen är det denna uppfattning av *god dag* som slår igenom i servicesamtalen när yngre personer hälsar på äldre. *God dag* verkar ha samma formalitetsgrad i både finlandssvenska och sverigesvenska, men används uppenbarligen bara i de finlandssvenska servicesamtalen, vilket tyder på att finlandssvenskan ibland är något mer formell än sverigesvenskan. Finlandssvenskar kan å andra sidan uppleva att det förekommer andra sociala krav i svenska kontexter och att hälsningsritualen är överdrivet trevlig i sverigesvenskan. Det framkommer i exempel 2.9 (citat från en finlandssvensk kvinna i 25-årsåldern).

Exempel 2.9 Skillnad på sverigesvenskt och finlandssvenskt hälsningsbeteende (Fokusgrupp, Finland)

men sådär i allmänhet tycker ja nog att de där att inom sverigesvenskan å i Sverige så att måste man vara vänlig på ett annat sätt som ((skratt i rösten)) man inte behöver å vara här (som att) ja uppfattar lite jobbigt också ibland för ja ä liksom van vid just de att komma fram till en disk å säga *hej de här är mitt ärende snälla hjälp*, i ställe för å behöva säga *hej god dag jättefint väder herregud* å sen säga mitt ärende

Fokusgrupperna förstärker alltså den bild vi fått av *tjena* och *god dag* i servicematerialet och visar också att *tjena* uppfattas som informellt medan *god dag* är mer formellt.

DELSAMMANFATTNING

Att hälsa är ett gemensamt koreograferande av samtalsöppnandet. Själva koreografin går till på nästan precis samma sätt i sverigesvenska och finlandssvenska servicesamtal. I valet av hälsningsfraser är det däremot

större skillnader mellan de båda varieteterna. Valet styrs emellertid inte bara av vilket land vi befinner oss i. En rad faktorer spelar in. Vi väljer hälsningsfras både utifrån vilka vi själva är (ålder och kön) och hur vi uppfattar den vi hälsar på. Den repertoar vi har att välja på och vad som är ett lämpligt val styrs av kulturella konventioner i det samhälle och den kontext vi befinner oss i.

Sammantaget verkar det som om sverigesvenskar oftast väljer hälsningar från skalan informellt (*tjena, hallå* och *hejsan*) till neutralt (*hej*), medan finlandssvenskar har en skala som sträcker sig från informellt (*moi/mojn, hejsan* och i enstaka fall *tjena*) via neutralt (*hej*) till formellt (*god dag*). Att undersöka hälsningsbeteende i två varieteter av ett pluricentriskt språk är ett sätt att synliggöra pragmatiska rutiner, och på så vis få mer kunskap om relationen mellan språk, kultur och nation.

ATT PRESENTERA SITT ÄRENDE

Inledningen till ett samtal omfattar i typfallet också andra rutinartade handlingar än hälsningar. I servicesamtal presenterar kunderna bland annat sitt ärende i början av samtalet. Vi har undersökt hur detta görs vid biljettluckor i Sverige och Finland (Lindström & Wide 2017, Lindström m.fl. 2020). I en mindre studie (Lindström 2014) har vi även jämfört öppningsrutiner i telefonsamtal till biljettluckor Finland och Sverige. Vi noterade då vissa intressanta skillnader mellan kundernas inledningar i samtalen i Finland och Sverige.

VID BILJETTLUCKAN

Att presentera sitt ärende är en central handling i servicesamtal. För att utforska hur kunder presenterar sitt ärende vid biljettluckor i Sverige och Finland inledde vi med att jämföra ärendepresentationer i drygt 200 av de samtal som vi spelat in (Lindström & Wide 2017). Vi valde att fokusera på samtal där kundernas ärenden gäller köp eller avhämtning av biljetter, som också är den centrala funktionen för biljettkassorna i

materialet. Eftersom materialinsamlingen i Finland gav oss möjlighet att spela in samtal på finska fortsatte vi efter den inledande studien med att lägga till 100 samtal på finska till jämförelsen (Lindström m.fl. 2020). I detta avsnitt presenterar vi de centrala resultaten från dessa två studier.

En första genomgång av materialet visade att kunder presenterar sitt ärende på något olika sätt beroende på om de hämtar biljetter de förbokat eller kommer till biljettluckan för att utföra själva köpet. Vi diskuterar dessa två typer var för sig nedan och sammanfattar sedan generella tendenser i slutet av avsnittet.

I såväl det sverigesvenska och finlandssvenska som det finskspråkiga materialet förekommer rätt stor variation i hur kunderna presenterar sitt ärende då de vill köpa biljetter de inte förbokat. Ett mönster som kanske något oväntat är mest frekvent i de sverigesvenska samtalen (knappst en femtedel) är att gå rakt på sak och endast konstatera vilket evenemang man är intresserad av genom att nämna ett nyckelord. Exempel 2.10 visar ett sådant fall.

Exempel 2.10 Biljettköp utan bokning, nyckelord (Biljettkassa, evenemangsbokning, Sverige)

01 K: [(hallå)]
 02 P: [hej]
 03 (.)
 04 K: **Frölundamatchen**
 05 P: ja hur många ska du ha
 06 K: tre

Mönstret, som förekommer i alla tre delmaterial, är näst vanligast i de finska samtalen från Finland och minst vanligt i de finlandssvenska samtalen. Majoriteten av fallen från Sverige har vi funnit i samtalen från just den biljettkassa för evenemangsbokning som exempel 2.10 är hämtat från. Vid denna biljettkassa, som förmedlar biljetter till sportevenemang,

konserter och liknande, förmedlas biljetter i snabb takt på ett starkt rutinartat sätt.

Ett annat vanligt mönster i samtalen på svenska är att uttrycka sitt syfte att köpa biljetter med hjälpverbet *ska*. Här är preteritumformen *skulle* vanligare än presensformen *ska* i båda länderna, men beläggen på *skulle* är lite fler i de finlandssvenska samtalen än i de sverigesvenska. Beläggen på presensformen *ska* är samtidigt något fler i de sverigesvenska samtalen. Exempel 2.11 och 2.12 illustrerar detta.

Exempel 2.11 Biljettinköp utan bokning, *ska* (Teaterkassa, Sverige)

01 P: hej hej
 02 K: hej hej (0,5) eh **vi ska förnya våra teaterkort**
 03 P: ja
 04 K: å så beställa boka lite biljetter
 05 P: mm

Exempel 2.12 Biljettinköp utan bokning, *skulle* (Teaterkassa, Finland)

01 K: hej
 02 P: hej[san]
 03 K: [ja] **sku ta två biljetter ti Kvinna ti salu**
 04 i dag
 05 (0,6)
 06 P: jå
 07 (1,3)
 08 P: hade du en bokning eller icke
 09 K: ingen bokning

Genom att använda *skulle* modifierar kunderna sin begäran så att den blir mer hypotetisk och därmed också mer indirekt. Resultatet blir det som Svenska Akademiens grammatik beskriver som en ”hövlig anhållan” (SAG 4:315). Motsvarande uttryck på finska konstrueras med så

kallad konditionalis (till exempel *mä ottasin kolme lippua sinne lauantain Snellmansalin konserttiin*, ”jag skulle ta tre biljetter till lördagens konsert i Snellmansalen”). Antalet belägg i det finska delmaterialet motsvarar emellertid på denna punkt snarare det sverigesvenska materialet än det finlandssvenska (det vill säga beläggen är färre i samtalen på finska än i samtalen på finlandssvenska).

Ett mönster som däremot är kännetecknande för samtalen både på svenska och finska i Finland är ärendepresentationer som inleds med en fråga. I det finska delmaterialet står denna typ för en fjärdedel av fallen (26 belägg). Beläggen i de finlandssvenska samtalen är något färre (18) men ändå klart fler än i det sverigesvenska materialet (3). I vissa fall kan frågor om exempelvis tillgänglighet motiveras av att det varit allmänt känt att pjäsen tidigare varit slutsåld och att kunden därför inte kan vara säker på om det finns biljetter (*har ni biljetter ti Kvinna ti salu ikväll?*). I andra fall verkar frågorna däremot kunna knytas till ett finländskt mönster där kunden positionerar sig som mindre säker på ett positivt utfall. Genom att ställa en fråga görs handlingen mer indirekt och personalen får möjlighet att bekräfta eller neka möjligheten till fortsatta förhandlingar. Detta mönster illustreras i exempel 2.13, där kunden frågar om det går att reservera biljetter till en viss pjäs en viss dag (rad 4) och personalen svarar att *de går bra* (rad 8).

Exempel 2.13 Biljettköp utan bokning, frågeformat (Teaterkassa, Finland)

01 K: hej
 02 P: hej
 03 (0,9)
 04 K: **kan ja reservera ti (.) Djungelboken** på f:
 05 de e den där fredagen tjugu- (1,5) e de
 06 tjufemte (0,9) april
 07 (0,4)
 08 P: fredag tjufemte i fjärde jå **de går bra**

- 09 (1,8)
 10 K: okej (0,6) bra [((skrattar))]
 11 P: [((skrattar))]
 12 K: ja sku- tre platser sku ja reservera

Det finns alltså en tendens till högre preferens för indirekta uttryckssätt i de finlandssvenska kundernas sätt att uttrycka sin önskan om att köpa biljetter. Som en kuriositet kan nämnas att verbet *vilja* används i presens endast i de sverigesvenska samtalen på det sätt som visas i exempel 2.14.

Exempel 2.14 Biljettinköp utan bokning, *vilja* (Teaterkassa, Sverige)

- 01 P: hej
 02 K: **ja vill ha två biljetter till Dödspatrullen**
 03 den trettioförsta (0,7) och (0,8) ja tittade
 04 innan på den där innan så rad femton längst
 05 ut på nån kant
 06 P: mm
 07 (11,4) ((P söker på datorn))

I de finlandssvenska samtalen förekommer endast belägg på *vilja* i kombination med *skulle*, till exempel *ja sku vilja köpa fyra biljetter ti nästa vår*.

Också i samtalen där kunderna hämtar förbokade biljetter förekommer variation i hur ärendena presenteras. De mest korthuggna presentationerna är även här mest framträdande i samtalen från Sverige och särskilt då vid biljettkassan för evenemangsbokning som vi stiftat bekantskap med tidigare. En intressant skillnad i praxis vid biljettluckor i Sverige och Finland framträder samtidigt i dessa avskalade presentationer. Medan kunderna i Sverige hänvisar till ett bokningsnummer hänvisar kunderna i Finland till sitt namn:

Resultat

Exempel 2.15 Hämta förbokade biljetter, inleda med bokningsnummer (Biljettkassa, evenemangsbokning, Sverige)

01 K: [hej]
02 P: [hej]
03 K: **den**
04 (.) ((K placerar kvitto på försäljningsdisken))
05 K: **och här e n:um:ret** ((K ger sin telefon till P))
06 (0,2) ((P tar och placerar kvittot åt sidan))
07 P: tack ((P tar telefonen, läser bokningsnumret))

Exempel 2.16 Hämta förbokade biljetter, inleda med namn (Teaterkassa, Finland)

01 K: e:h **FÖRNAMN EFTERNAMN**
02 (1,0)
03 P: jäåå (0,9) till vad hade ni bokning
04 K: e:h (0,4) sjuttonde (1,0) december
05 (0,5)
06 P: ti (0,3) Nötknäp[paren]
07 K: [Nöt]knäpparen

Också vid avhämtning av förbokade biljetter är ärenderepresentation med *ska* vanligare i samtalen från Sverige. Exempel 2.17 visar ett typiskt fall.

Exempel 2.17 Hämta förbokade biljetter, *ska* (Teaterkassa, Sverige)

01 P: hej
02 K: hej (0,6) ja heter Sara Nordman å **ja ska hämta**
03 **biljett till Rickard den: tredje**
04 P: okej

Ärenderepresentationer med *ska* bidrar till att uttrycka direkthet: kunden signalerar en tro på att avsikten att hämta biljetter kommer att uppfyllas

(jfr SAG 4:289). Också här ser vi alltså tendensen att kunderna framställer sig som mer säkra i Sverige jämfört med Finland.

Ett mönster som förekommer på svenska i båda länderna är att kunder som kommer för att hämta förbokade biljetter inleder ärendepresentationen med att säga att de *har beställt biljetter*. Typiskt för samtalen på svenska både i Sverige och i Finland är att uttryck modifieras med *skulle*, som *ja skulle hämta biljetter till Rikard den tredje nummer trehundraåtta tvåhundra* (Teaterkassa, Sverige). Däremot är ärendepresentationer modifierande med *ha* i preteritum som i exempel 2.18 eller *skulle ha* som i 2.19 kännetecknande för samtalen på svenska från Finland:

Exempel 2.18 Hämta förbokade biljetter, *hade* (Teaterkassa, Finland)

01 P: hej
 02 (0,2)
 03 K: hejsan (0,4) **ja hade beställt för i morgon**
 04 **två biljetter**
 05 P: jäåå
 06 K: på namne Eriksson

Exempel 2.19 Hämta förbokade biljetter, *skulle ha* (Teaterkassa, Finland)

01 P: hej
 02 K: hej (0,3) **ja sku ha löst ut biljetter**
 03 (0,4)
 04 P: okej (0,4) jo+o (1,1) hade du: (.)
 05 på vilket namn eller [har du bok-]
 06 K: [Ann-Marie] Johansson
 07 ja ha nog bokningsnumre här alltså

Bruket av *hade* eller *skulle ha* i stället för *har* kan relateras till det som kallas modalt eller modifierande preteritum (se Ekerot 2011:139, SAG

4:228). Precis som vid bruket av *skulle* i stället för *ska* vid köp av biljetter utan bokning kan det ökade avståndet i tid här omtolkas som avstånd i social relation. Dåtidsreferensen får utsagan att låta som en påminnelse om något som redan är uppgjort, vilket gör begäran mer försynt och indirekt.

Denna typ av förskjutet tempus förekommer också i finska. I vissa fall är formuleringarna snarlika i servicesamtalen på svenska och finska från Finland:

Exempel 2.20 Hämta förbokade biljetter, förskjutet tempus (Teaterkassa, Finland)

01 K: hej
 02 P: hej
 03 (0,6)
 04 K: **ja hade två biljetter beställda (.) ti kvällens**
 05 (0,8)
 06 P: eh: Kap[pan eller I sista minuten jä]
 07 K: [Sista minuten tror ja hete: de så]

Exempel 2.21 Hämta förbokade biljetter, förskjutet tempus (Teaterkassa, finska, Finland)

01 K: hei [hei]
 hej hej
 02 P: [hei]
 hej
 03 (0,5)
 04 K: **mul oli varattu siihen (.)**
jag hade (det) reserverat till den där
 05 **det vackrare** niin (.) viise lippua
det vackrare (.) fem biljetter
 06 Tarkki Heidi
 Tarkki Heidi
 07 P: jo+o mille päivälle
ja+a till vilken dag

Även om de flesta varianterna av ärendepresentationer vi diskuterat förekommer i alla tre delmaterial är uttrycken för indirekthet mer typiska för samtalen från Finland. Indirekthet uttrycks i de finlandssvenska samtalen även med hjälpverbet *borde* som signalerar tentativitet och därmed en lägre grad av säkerhet, till exempel *de borde finnas biljett ti Maria Lundberg (.)* *dagens föreställning* (Teaterkassa, Finland). Också verbet *finnas* är mer typiskt för de finlandssvenska samtalen. Genom att använda *finnas* eller andra verb som uttrycker existens hamnar fokus på biljetterna snarare än samtalsparten vilket bidrar till att hålla en viss distans. Symptomatiskt nog är uttryck av typen *har du biljetter* vanligare i de sverigesvenska samtalen i stället (Tolvanen & Wide 2019). Liksom på många andra punkter i vårt material ser vi alltså här en tendens till mer fokus på relationsskapande i de sverigesvenska samtalen och på sak i de finlandssvenska.

ÖPPNINGSRUTINER I TELEFONSAMTAL

I servicematerialet från biljettluckor i Finland och Sverige ingår även en del telefonsamtal. Därtill har vi haft tillgång till äldre telefonsamtal till biljettluckor i Finland. Den kanske mest centrala samtalsrutinen på telefon gäller just öppningen av samtalet: hur man svarar på ett inkommande samtal och hur uppringaren presenterar sig själv och sitt ärende. När man ringer till icke-bekanta, vilket är fallet vid biljettluckor, kan varken uppringaren eller svararen ta alltför mycket för givet.

Öppningsrutinerna som vi är intresserade av består av telefonsamtalets första turer. Exempel 2.22 illustrerar hur de första talarturerna är organiserade i enkla parvisa handlingar: ringsignal-svar, hälsning-hälsning.

Exempel 2.22 Öppningsrutin i telefonsamtal, parvisa handlingar (Teaterkassa, Sverige)

01 ((ringsignal))
 02 P: biljettkassan de va Maria

Resultat

03 K: hejsan
04 P: hej
05 K: eh ja ska gå på Familjen Addams den femte
06 oktober

Sekvensens första drag är alltså ringsignalen som fungerar som ett anrop som personalen svarar på. Denna tvådelade sekvens följs av en annan där kundens hälsning (*hejsan*) emotser personalens svarshälsning (*hej*). Efter detta börjar kunden att presentera ärendet. Inledningar där hälsningarna utgör en separat sekvens är dock ovanliga i de samtal vi studerat. I stället bakar uppringaren oftast in två handlingar i sin öppningstur, till exempel en hälsning och presentation av ärendet:

Exempel 2.23 Öppningsrutin i telefonsamtal, hälsning och ärende i samma tur (Teaterkassa, Sverige)

01 ((ringsignal))
02 P: biljettkassan de e Maria
03 K: ja hej ja skulle höra va du har fö biljetter
04 till eh Familjen Addams
05 P: ja+a

När uppringaren i sin inledande tur går direkt in på sitt ärende blir det ingen plats för en svarshälsning från personalens sida, utan samtalets nästa drag handlar om att bemöta uppringarens fråga. En ännu vanligare kombination av handlingar är den där uppringaren i samma tur både hälsar och identifierar sig vid namn:

Exempel 2.24 Öppningsrutin i telefonsamtal, hälsning och identifiering i samma tur (Teaterkassa, Sverige)

01 ((ringsignal))
02 P: biljettkassan de e Maria

03 K: hejsan mitt namn e Stina
 04 P: hej
 05 K: du ja ringer egentligen bara för å höra
 06 lite grann

Då kunden både hälsar (*hejsan*) och identifierar sig (*mitt namn e Stina*) skjuter personalen gärna in en svarshälsning som kvitterar kundens hälsning och självpresentation. Då öppnar det sig en egen plats för presentation av ärendet (rad 5–6: *du ja ringer egentligen bara för å höra lite grann*), som i sin tur ska bemötas av personalen. Vi fokuserar här på dessa fall där hälsning och självidentifiering uttrycks i samma tur, eftersom det är i dem vi funnit intressanta skillnader i samtalen från Sverige respektive Finland. Som vid ärendepresentationerna fokuserar vi även här på kundernas val av uttryckssätt, eftersom personalen utgörs av få individer som dessutom sannolikt följer överenskomna mönster på arbetsplatsen.

Exempel 2.25–27 visar de centrala mönstren för uppringarens, det vill säga kundens, öppningstur i telefonsamtalen till biljettkassor i Sverige.

Exempel 2.25 Uppringarens inledande rutin (Teaterkassa, Sverige)

01 ((ringsignal))
 02 P: biljettkassan de va Lena
 03 K: ja hejsan mitt namn e Anna Stolt
 04 P: hej

Exempel 2.26 Uppringarens inledande rutin (Teaterkassa, Sverige)

01 ((ringsignal))
 02 P: biljettkassan de e Kristina
 03 K: ja hej du ja heter Isabella
 04 P: hej

Exempel 2.27 Uppringarens inledande rutin (Teaterkassa, Sverige)

01 ((ringsignal))
 02 P: biljettkassan de e Kristina
 03 K: hej Marie Eriksson heter ja
 04 P: ja hejsan

Exemplen ovan visar att hälsningen (*hej, hejsan*) gärna placeras först, men kan föregås av diskurspartikeln *ja*. Sedan följer en identifiering, med hjälp av antingen uttrycken *mitt namn e/va* eller *ja heter* och uppringarens namn. Uttryck med *heta* kan också placeras sist, då med omvänd ordföljd: *Marie Eriksson heter jag*. Ibland förekommer det ett så kallat *vokativt* du (det vill säga att påkalla någons uppmärksamhet) mellan hälsning och identifiering: *hej du ja heter Isabella*.

De typiska mönstren för kundernas öppningar i telefonsamtalen till biljettluckor i Finland illustreras i exempel 2.28–30.

Exempel 2.28 Uppringarens inledande rutin (Evenemangsbokning, Finland)

01 ((ringsignal))
 02 P: KULTURCENTER Maj Dahlman
 03 K: nå de e Siv Nyberg här hej
 04 P: hej hej

Exempel 2.29 Uppringarens inledande rutin (Evenemangsbokning, Finland)

01 ((ringsignal))
 02 P: KULTURCENTER i Helsingfors
 03 K: nå de här e Jan Anderson från TEATER hej
 04 P: hej

Exempel 2.30 Uppringarens inledande rutin (Evenemangsbokning, Finland)

- 01 ((ringsignal))
 02 P: KULTURCENTER i Helsingfors
 03 K: nå hej här e Marianne
 04 P: hej

De finlandssvenska telefonsamtalen inleds typiskt med diskurspartikeln *nå*. (Några belägg på *ja*, *jo* och *jå* förekommer också.) Hälsningen kommer ofta senare i öppningsturen, som i det mellersta exemplet: *nå de här e Jan Anderson från TEATER hej*. Vidare sker identifiering med andra uttryck än i de sverigesvenska telefonsamtalen, ofta *de e* plus namn, men *de här e* plus namn och *här e* plus namn förekommer också. Den mest påfallande skillnaden är platsadverbialet *här* som ofta ingår i själva identifieringsramen (*här e Marianne*) eller kommer genast efter talarens namn (*de e Siv Nyberg här hej*).

Kunder i Sverige och Finland verkar sålunda välja något olika uttryck då de ringer upp biljettkassor. Tabell 1 och 2 sammanfattar mönstren. (Som synes kan hälsningen komma sist i samtalen från Sverige också, men beläggen är mycket få).

Tabell 1. Kundens öppningsrutin i telefonsamtal (Sverige)

PARTIKEL	HÄLSNING		NAMN		HÄLSNING
<i>ja</i>	<i>hejsan</i>	<i>mitt namn e</i>	<i>Anna Stolt</i>		
<i>ja</i>	<i>hej</i>	<i>ja heter</i>	<i>Isabella</i>		
	<i>hej</i>		<i>Marie Eriksson</i>	<i>heter ja</i>	
<i>ja</i>			<i>Sofie</i>	<i>heter ja</i>	<i>hej</i>

Resultat

Tabell 2. Kundens öppningsrutin i telefonsamtal (Finland, svenska)

PARTIKEL	HÄLSNING		NAMN	"HÄR"	HÄLSNING
<i>nå</i>		<i>de e</i>	<i>Siv Nyberg</i>	<i>här</i>	<i>hej</i>
<i>nå</i>		<i>de här e</i>	<i>Jan Andersson</i>		<i>hej</i>
<i>nå</i>	<i>hej</i>	<i>här e</i>	<i>Marianne</i>		
<i>jå</i>			<i>Maj Söderström</i>	<i>här</i>	<i>hej</i>

Kunderna i telefonsamtalen från Finland placerar hälsningen sist och lägger gärna in ett *deiktiskt* (utpekande) *här* om det inte ingår i själva sättet att presentera sig. Ingen talare från Finland använder *mitt namn är* eller *jag heter*, vilket är normalfallet i Sverige. En enda kund i telefonsamtalen från Finland presenterar sig med uttrycket *de va* plus namn.

En förklaring till öppningsrutinerna i de finlandssvenska samtalen kan vara inflytandet från finskan. Tabell 3 visar de öppningsturer som Hakulinen (1995) noterat i vardagliga telefonsamtal på finska.

Tabell 3. Öppningsrutiner i telefonsamtal på finska

PARTIKEL	HÄLSNING		NAMN	"HÄR"	HÄLSNING
<i>no</i> ' <i>nå</i>	<i>moi</i> <i>hej</i>	<i>tääll on</i> <i>här är</i>	<i>Maitsu</i> <i>Maitsu'</i>		
<i>no</i> ' <i>nå</i>			<i>Raija Välimaa</i> <i>Raija Välimaa</i>	<i>täällä</i> <i>här</i>	<i>hei</i> <i>hej'</i>

Som tabell 2 och 3 visar konstruerar uppringare sina öppningar så gott som identiskt på finska och finlandssvenska. Identifieringsfrasen *de e* samt namn, som är vanligast hos de finlandssvenska talarna, förekommer inte på finska eftersom en motsvarighet till svenskans formella subjekt *det* saknas i finskan. I sverigesvenska är uttryck med *de e* och *de va* (till exempel *hej de e Lisbeth*) typiska för vardagliga telefonsamtal (Lindström 2014). Det är därför intressant att notera att personalen vid teaterkassan i Sverige presenterar sig så (*biljettkassan de va Lena*), medan kunderna formulerar sig på andra sätt.

DELSAMMANFATTNING

Våra studier av inledningar till samtal vid eller till biljettkassor visar hur de kommunikativa mönstren i Sverige och Finland uppvisar stora likheter men samtidigt avviker från varandra på vissa punkter. Dels använder sig finlandssvenska kunder mer av uttryck som signalerar en mindre säker utgångspunkt, till exempel *finns det biljetter till pjäs X?* i stället för *jag vill ha biljetter till pjäs X*. Dels använder de sig av uttryck som signalerar mer distans, till exempel formuleringar i förfluten tid av typen *jag hade biljetter beställda* eller *jag skulle ha löst ut biljetter* trots att det handlar om något som är aktuellt här och nu i samtalen. Flera av de finlandssvenska uttrycken har en motsvarighet i finskan, vilket blir särskilt tydligt då man jämför öppningsrutiner i telefonsamtal på sverigesvenska, finlandssvenska och finska. Detta är dock inte alltid fallet. Som jämförelsen av ärendepresentationer visat kan de finlandssvenska mönstren ibland också uppvisa skillnader både jämt emot sverigesvenska och finska samtal. De sverigesvenska mönstren kännetecknas å andra sidan av fler uttryck för direktitet och närhet jämfört med finlandssvenska samtal. De flesta av de uttryck som förekommer i samtalen från Finland förekommer emellertid också i samtalen från Sverige. Det handlar alltså om nyans- och frekvensskillnader då man jämför de två nationella varieteterna av svenska.

DU, NI, MAN ELLER VI?

I de flesta samtal uppstår ett behov av att rikta sig till eller tala om sin samtalspartner. De ord man då ofta använder tillhör ordklassen pronomen, som bland annat innehåller personliga pronomen som *du*, *ni*, *han*, *hon*, *man*, *vi*. Inom grammatiken kallas också den som talar (situationens jag eller vi) för första person. Den tilltalade (du eller ni) är andra person medan de omtalade (exempelvis han, hon och de) är tredje person.

Såväl vår egen erfarenhet av tilltalspraktiker i Sverige och Finland som tidigare studier av språkbrukarnas uppfattningar om dem (Norrby m.fl. 2007) gav anledning att anta att duande är vanligare i samtalen från Sverige än i samtalen från Finland. Samtidigt var det sannolikt att vi

skulle hitta belägg på niande främst i servicesamtalen från Finland, men inte i lärandesamtalen. Vi inledde emellertid forskningsprogrammets studier av tilltal med att jämföra tilltalspraktiker i tidigare inspelade och transkriberade läkare-patientsamtal. Vi kommer nu att presentera resultaten från denna studie och går sedan vidare till att presentera tilltalsmönster i servicematerialet. Därefter diskuterar vi tilltal och omtal i samtal som spelats in inom lärandeprojektet.

DUANDE OCH NIANDE I LÄKARE-PATIENTSAMTAL

I läkare-patientsamtalen som samlades in i projekten *Läkare- och patient-samtal* (Melander Marittala 1995) och *Interaktion i institutionell kontext* (Lindholm 2003) deltar patienter som antingen har en reumatisk sjukdom (Sverige) eller fibromyalgi (Finland). Samtalen är inspelade vid slutet av 1980-talet och på 1990-talet. Totalt handlar det om 14 samtal från Sverige och 20 samtal från Finland.

När vi excerperade belägg på duande och niande i samtalen framgick det att läkarna från Sverige använder tilltalspronomen betydligt oftare än läkarna från Finland, och då alltid *du* (eller *dig*, *din*). De högsta frekvenserna för tilltal med *du* hittade vi dessutom i samtal mellan läkare och patienter som träffas första gången (upp till 6,4 belägg per 100 ord). Exempel 2.31 visar ett utdrag ur ett sådant samtal. I samtalet tilltalar läkaren (L) patienten (P) med *du* eller *dig* tre gånger (rad 1 och 6). Därtill nämner hon patienten vid förnamn (rad 8) och använder *vi* en gång (se även Norrby m. fl. 2014).

Exempel 2.31 Duande (Läkare-patientsamtal, Sverige)

- 01 annars kan vi sätta upp **dej** på ett besök
 02 men då e risken den att de=
 03 P: =fast de e lite dumt=
 04 L: =ja ja tycker också [de e bättre=
 05 P: [mm

- 06 L: =att **du** kommer när **du** har mycke besvär
 07 P: mm
 08 L: men då skriver vi så **Louise** å så
 09 P: mm+m
 10 L: ses vi då
 11 P: ja
 12 L: då hörs **vi** på telefon
 13 P: mm

Det absolut vanligaste mönstret i läkare-patientsamtalen på svenska från Finland är också direkt tilltal med *du* (i 14 av 20 samtal). De högsta frekvenserna för *du* är ändå klart lägre än i samtalen från Sverige (4,4 belägg per 100 ord som högst) och förekommer dessutom i samtal där patienten och läkaren träffat varandra tidigare, till exempel *ska vi börja me om du berättar lite om hur du har de nuförtiden, hur du mår för tillfälle då?* (Norrby m.fl. 2015b).

Niande förekommer i sex av 20 samtal i det finlandssvenska materialet. Två av fem läkare niar patienterna. Den ena niar en äldre patient och duar en yngre men använder båda tilltalspronomenen ofta (4,3 respektive 4,4 belägg per 100 ord). Den andra läkaren niar patienterna i alla de fem samtal han deltar i. Samtidigt är han den läkare som i två samtal använder tilltalspronomen minst i hela materialet (1,1 respektive 1,3 belägg i ett av samtalen; Wide m.fl. 2019). I stället tilltalar han patienterna indirekt i flera fall genom att använda olika typer av generiska uttryck (Norrby m.fl. 2014):

Exempel 2.32 Indirekt tilltal (Läkare-patientsamtal, Finland)

- 01 L: men att eh de+e ju viktigt i alla fall
 02 att att att att **de bli- sker en viss**
 03 **uppföljning** å då tycker ja de+e bra som
 04 de ha kommi fram °att att att° **de finns**
 05 **en en en läkarkontakt?** å

Resultat

06 [(.) (nu) å den här
 07 P: [mm
 08 L: föreningskontakten? å
 09 [också arbets]kamraters [kontakt]
 10 P: [mm] [mm]
 11 L: som gör att **man nu kommer (.hh) kan**
 12 **kan fundera t~~is~~ammans** på di här be°svären°
 13 °å de+e de+e ju (.) nog°
 14 (0,5)

I exemplet verkar läkaren undvika direkt tilltal både med *du* och *ni*, vilket är en kommunikativ strategi som tillämpas även på finska i Finland (Yli-Vakkuri 2005). För att undersöka vilka likheter de finlandssvenska läkare-patientsamtalen uppvisar mer generellt med motsvarande samtal på finska har vi även jämfört våra resultat med läkare-patientsamtal på finska tillsammans med forskare i finska (Wide m.fl. 2019). Samtalen i korpusen *Lääkäriin ja potilaan vuorovaikutus* ("Interaktion mellan läkare och patient") är inspelade ungefär vid samma tid som materialet på svenska men inom primärvården. Till den jämförande studien valde vi ett antal samtal som uppvisar så stor likhet som möjligt med de samtal på svenska vi undersökt. När vi jämförde antalet belägg på duande och niande hos läkarna i de tre delsamtalen framträdde vissa tydliga tendenser.

Tabell 4. Frekvens för duande och niande per 100 ord hos läkare i samtal på svenska och finska.

	DUANDE	NIANDE	DIREKT TILLTAL, TOTALT (DUANDE/NIANDE)
Svenska, Sverige	4,3	0	6,4
Svenska, Finland	2,4	0,6	3,0
Finska, Finland	1,7	1,4	3,2

Som tabell 4 visar använder läkarna i materialet från Sverige tilltalspronomen dubbelt så ofta som läkarna i Finland. De finlandssvenska och finska läkarna uppvisar samma frekvens för direkt tilltal totalt men det finns en klar skillnad i fördelningen mellan duande och niande. Medan duande dominerar tydligt bland de finlandssvenska läkarna är niande nästan lika vanligt som duande bland de finska läkarna.

Frekvensen av direkt tilltal i finska kunde förväntas vara högre av rent grammatiska skäl. I svenska språket används bara pronomen för direkt tilltal, men i finskan markeras direkt tilltal även i verbformer och possessiva suffix. Verbformen *istu* betyder således ”sitt” när man talar till en person man är du med, medan *istu-kaa* är ett ”sitt” riktat till en person man niar. Ett possessivt suffix är till exempel *si* i *kirja-si* – ”din bok” eller bokstavligt översatt ”bok-din”. ”Er bok” blir på motsvarande sätt *kirja-nne*.

Finskans grammatik erbjuder emellertid också ett antal möjligheter att undvika tilltal helt, och dessa möjligheter tillämpas av läkarna i de finska samtalen. I exempel 2.33 använder läkaren endast en opersonlig verbform både när han ber patienten att sätta sig ned (*istumaan*, ”sätta sig”, rad 1) och när han instruerar henne om var hon ska placera ett kuvert hon har med sig (*laitetaan*, ”sätter”, rad 4).

Exempel 2.33 Indirekt tilltal på finska (Läkare-patientsamtal, Finland)

- 01 L: juu (.) **istum[aa]n va]an** siihe
jo sätta sig bara där
- 02 P: [kiitos]
tack
- 03 (0,5)
- 04 L: **laitetaa** vaikka (.) tuohon se kuori
sätter t.ex. där det där kuvertet

Inga av de finlandssvenska läkarna i materialet inleder samtalen utan att tilltala patienten direkt på det sätt som läkaren gör på finska i detta exempel. Men man kan se en viss likhet med det finska mönstret när läkaren

i exempel 2.32 säger att *det finns en läkarkontakt* i stället för att rikta sig direkt till patienten med *du* eller *ni*.

Sammanfattningsvis visade studierna av läkare-patientsamtal att frekvent duande, ibland även kombinerat med förnamn, är en kommunikativ strategi som sverigesvenska läkare gärna använder sig av även då de möter patienter de inte träffat tidigare. I Finland duar läkarna oftare patienter de träffat tidigare och samtalen med det högsta tilltalsfrekvenserna totalt finns i samtal under återbesök. Tendensen till så kallat åldersniande (niande av äldre personer) är starkast hos de finska läkarna men förekommer också hos ett par av de finlandssvenska läkarna. Också undvikande av tilltal är mer typiskt för samtalen på finska men förekommer i viss mån även hos de finlandssvenska läkarna.

TILLTAL I SERVICESAMTAL

I våra studier av tilltalsmönster inom servicedomänen (Wide 2016, Norrby m.fl. 2015a, 2018b) har vi fokuserat på 318 interaktioner vid teaterkassor, biljettkassor för evenemangsbokning och informationsdiskar på bibliotek (159 i Sverige och 159 i Finland). Vid genomgången av materialet delade vi in beläggen enligt två centrala variabler: talarnas ålder (yngre/äldre) och rollen de uppträder i (personal/kund). Tabell 5 visar hur deltagarna i vårt material fördelar sig över dessa kategorier.

Tabell 5. Informanter i studien av tilltal i servicesamtal (Norrby m.fl. 2018b).

	PERSONAL			KUNDER		
	Under 50	Över 50	Totalt	Under 50	Över 50	Totalt
Sverige	8	4	12	58	101	159
Finland	2	2	4	49	110	159
Totalt	10	6	16	107	211	318

Som framgår av tabellen satte vi 50 år som gränsen mellan yngre och äldre personer. Denna indelning motiveras av att man på 1960-talet började övergå från ett stelt titelbruk och undvikande av *ni* till ett allmänt duande i Sverige. (Processen kallas ofta för du-reformen, även om det inte var någon faktisk reform utan snarare en gradvis genomförd förändring i en tid av ökad jämlikhet och demokrati. För kort bakgrund se Clyne m.fl. 2009:7–9.) Informanterna som är under 50 år gamla i materialet har inte egna upplevelser av de konventioner som föregick det allmänna du-tilltalet.

Som synes är majoriteten av kunderna vi spelade in över 50 år, både i samtalen från Sverige och från Finland. Det beror på att det är betydligt fler äldre personer som besöker biljettkassorna där vi spelat in samtal. En skillnad mellan det sverigesvenska och finlandssvenska materialet är däremot att kategorin personal representeras av färre personer i Finland. Förklaringen till detta är helt enkelt att de finlandssvenska institutionerna är mindre, vilket beror på att antalet svenskspråkiga är betydligt lägre i Finland än i Sverige.

Genomgången av materialet visade att inga kunder niar personalen, varken äldre eller yngre. Däremot förekommer det belägg på så kallat *kollektivt ni* där kunderna riktar sig till institutionen eller de anställda generellt, till exempel *jag skulle vilja beställ- eller köpa biljetter till KIDS har ni nånting [...] lördagen den sextonde i elfte?* (äldre kund från Sverige). Det allra vanligaste är att kunderna tilltalar personalen med *du*, men de äldre kunderna gör det oftare än de yngre. Ett par typiska exempel visas i 2.34–35:

Exempel 2.34 Äldre kund duar (Teaterkassa, Sverige)

- 01 K: hejsan
 02 (0,8)
 03 K: ja tänkte fråga **dig** (0,3) lite

Resultat

Exempel 2.35 Äldre kund duar (Teaterkassa, Finland)

- 01 K: jä (.) vad rekommenderar **du** att vilken tid
02 ska man komma

I servicesamtalen både i Sverige och Finland köper eller hämtar kunderna ibland sina biljetter utan att tilltala personalen alls. Något oväntat är detta det vanligaste alternativet bland yngre svenska kunder medan *du*-tilltal är vanligast i de tre övriga grupperna (Norrby m. fl. 2015a, 2018b). Exempel 2.36 visar ett av samtalen med en ung kund i Sverige som inte tilltalar personalen direkt.

Exempel 2.36 Inget tilltal från yngre kund (Biljettkassa, evenemangsbokning, Sverige)

- 01 K: tjena
02 P: tjena
03 K: e::h ja tänkte lösa ut två: Frölundabiljetter
04 tills i morgon ((håller fram ett papper))
05 P: jajemän du hade bokningsnummer där också va
06 K: mm
07 P: nåns- (0,7) där hittar vi ((tittar på pappret))
08 (13,2) ((personalen jobbar vid datorn))
09 K: sådär
10 (3,5) ((biljetter skrivs ut))
11 P: °sådär då (0,4) oj°
12 (13,8)
13 P: så där då
14 K: sådär tack så mycket
15 P: varsågod
16 K: ha det gött
17 P: detsamma

Bland personalen förekommer det betydligt mer variation i tilltalsmönster, och framför allt i Finland. Här är det de två unga i personalstyrkan i biljettkassorna i Finland som skiljer sig från de övriga. I 40 procent av fallen tilltalar de inte kunderna alls under samtalen (i de andra grupperna ligger motsvarande andel kring 20 procent). I stället använder de till exempel uttryck av typen *hur kan jag hjälpa?*, som i exempel 2.37 (se Norrby 2020). Ursprungligen sade man så för att undvika att tilltala någon direkt med du eller ni. (Andra exempel på sådana uttryck är *Kan jag hjälpa till? Var det tillsagt? Hur var namnet?*) Idag är de artighetsfraser som vi använder utan att tänka på att de speglar de attityder som en gång fanns till tilltal.

Exempel 2.37 Inget tilltal från yngre personal (Biljettkassa, evenemangsbokning, Finland)

- 01 P: hej
 02 (0,3)
 03 K: hej hej
 04 (0,4)
 05 P: **hur kan jag hjälpa?**
 06 (0,6)
 07 K: jag undrar bara om de finns kvar (.) biljetter
 08 till Svenska dagen
 09 P: ja (.) **hur många får de vara?**
 10 K: en (0,2) biljett räcker bra

Ett annat mönster som är utmärkande för den yngre personalen i Finland är niande. I de sverigesvenska samtalen finns ett belägg på niande bland personalen. Den ena äldre personalen i Finland niar i några fall medan den andra inte gör det alls. Den unga finlandssvenska personalen niar däremot i drygt 25 procent av samtalen, och särskilt den ena av dem väljer ofta att nia äldre personer än hon själv. Exempel 2.38 visar ett av dessa fall (se Wide 2016, Norrby 2020).

Exempel 2.38 Yngre personal niar (Teaterkassa, Finland)

01 P: [hej]
 02 K: [hej]
 03 (0,3) ((K äter på en glass))
 04 K: FÖRNAMN (0,9) EFTERNAMN (0,5) ja har en biljett
 05 på tredje rad[en]
 06 P: [ju]st de de va **ni** som ringde
 07 (0,5)
 08 P: vi ska se (0,3) där
 09 (2,1) ((P arbetar vid datorn))
 10 P: å de va personalbilje[tt:]
 11 K: [jå+å]
 ((10 rader utelämnade))
 22 P: mt (0,4) sådär **varsågod**a (.) vill **du** ha kvitto

I exemplet är det helt klart att det handlar om niande och inte ett kollektivt *ni* som gäller flera kunder. Kunden säger att hon *har en biljett på tredje raden* (rad 4–5), varefter personalen svarar genom att säga *just de de va ni som ringde* (rad 6). Som framgår av exemplet verkar niandet ändå inte sitta särskilt djupt. På rad 22 säger personalen först *varsågod*a (vilket ofta förekommer tillsammans med niande) men duar genast efter det kunden då hon frågar om hon vill ha ett kvitto. Här verkar det alltså handla om niande som en tunn social fernissa som försvinner så fort deltagarrollerna ändras det allra minsta, något som också påpekats i tidigare forskning (Clyne m. fl. 2009:112).

Tilltalsmönstren i servicesamtalen bekräftar alltså tendensen i läkare-patientsamtalen i fråga om duande och niande. Duande dominerar starkt i Sverige och är också det allmännaste mönstret i Finland. Niane förekommer emellertid i viss mån hos dem som har en institutionell roll i samtalen från Finland. Samtidigt finns det en klar generationsskillnad: äldre personal i Finland (som varit med om du-reformens påverkan också

i Finland) niar mycket sparsamt medan yngre personal använder sig av niande i viss mån vid sidan av andra alternativ (duande, kollektivt *ni*, inget tilltal). Icke-tilltal förekommer allmänt i servicesamtalen från båda länderna och till och med mest hos unga kunder i Sverige. Rent undvikande av tilltal med hjälp av artighetsfraser är emellertid mest typiskt hos de yngre anställda i Finland, vilket kan relateras till det allmänna finländska mönstret att undvika direkthet som vi sett även i läkarepatientsamtalen ovan.

TILLTAL OCH OMTAL I HANDLEDNINGSSAMTAL

Lärandesamtal sker i en domän där niande inte förekommer i någondera landet. Att jämföra duande och niande i samtalen som spelats in inom lärandeprojektet var därför inte aktuellt. Däremot var det intressant att se mer allmänt på vilka pronomen som används i till exempel handledningssamtal då handledare och studenter diskuterar texter som studenterna skrivit. I en tidig studie inom lärandeprojektet (Henricson m. fl. 2015) excerperade vi belägg på pronomenen *du*, *vi* och *man* i början, mitten och slutet av fyra språkhandedningssamtal (två från Sverige och två från Finland) och två ämnesshandedningssamtal (ett från varje land), totalt 15 minuter per samtal. Tabell 6 och 7 ger en kvantitativ översikt av resultaten.

Tabell 6. Frekvensen för pronomenen *jag*, *du*, *man* och *vi* i de sverigesvenska handledningssamtalen

PRONOMEN	STUDENT	HANDLEDARE	TOTALT	BELÄGG/MINUT
<i>Jag</i>	158	296	454 (42%)	6,2
<i>Du</i>	21	277	298 (28%)	4,1
<i>Man</i>	44	136	180 (17%)	2,5
<i>Vi</i>	16	122	138 (13%)	1,9
Totalt	239	831	1070 (100%)	Medeltal 3,7

Resultat

Tabell 7. Frekvensen för pronomenen *jag*, *du*, *man* och *vi* i de finlandssvenska handledningssamtalen

PRONOMEN	STUDENT	HANDLEDARE	TOTALT	BELÄGG/MINUT
<i>Jag</i>	112	98	210 (33%)	3,0
<i>Du</i>	19	321	340 (54%)	4,9
<i>Man</i>	10	57	67 (11%)	1,0
<i>Vi</i>	1	11	12 (2%)	0,2
Totalt	142	487	629 (100%)	Medeltal 2,3

Som framgår av tabellerna finns det vissa klara skillnader mellan handledningssamtalen från Sverige respektive Finland. Pronomenet *jag* är mest frekvent i de sverigesvenska samtalen (42 procent av beläggen) och pronomenet *du* i de finlandssvenska (54 procent av beläggen). Den största skillnaden ser man ändå vid pronomenet *vi* som används 138 gånger i det sverigesvenska materialet men bara 12 gånger i de finlandssvenska samtalen. Exempel 2.39 visar ett av beläggen från Sverige.

Exempel 2.39 *Vi* använt av handledare (Uppsatshandledning, Sverige)

```

01  H:   ja precis vi jobbar med dom här
02      frågeställningarna men när ni väl tittar på
03      materialet så kanske vi hittar en till
04      frågeställning vi vet inte

```

I exemplet talar handledaren om *vi* trots att det uppenbart är studenternas text och skrivprocess som diskuteras (i detta fall är det två studenter som träffar handledaren samtidigt). Denna användning av pronomenet *vi* kan ses som ett utslag av en mer generell kommunikativ strategi i Sverige som går ut på understryka det gemensamma (så kallad närhetsstil). Vi noterade samma tendens även i läkare-patientsamtalen, även om fokus i våra studier av dem låg på duande och niande. Jämfört med det finlandssvenska materialet använder läkarna i det svenska materialet

oftare *vi* i liknande sammanhang då det är uppenbart att det är patienten det handlar om: *så vi gör så va (p) i eh att vi fortsätter du fortsätter med eh (p) mt Imurel kortison* (Norrby m.fl. 2015b).

Med pronomenet *jag* hänvisar studenterna och handledarna i de flesta fall till sig själva, men handledarna kan också hänvisa till studenterna med *jag*, till exempel *du måste säga tydligt att i min studie kan jag inte tillämpa den här teorin direkt utan jag måste omarbета den för mitt material* (Finland). Typiskt särskilt för handledarna i Sverige är att använda *jag* för att tala med studentens röst eller hänvisa till egna erfarenheter. Exempel 2.40 och 2.41 illustrerar dessa användningar.

Exempel 2.40 *Jag* använt av handledare (Uppsatshandledning, Sverige)

- 01 H: tänk så här skulle **jag** prata på
02 ett föredrag

Exempel 2.41 *Jag* använt av handledare (Uppsatshandledning, Sverige)

- 01 H: jag har skrivit en B-uppsats å **jag** skrev
02 man i den

De finlandssvenska handledarna använder i stället *du* mycket mer än de sverigesvenska. Typiskt för de finlandssvenska handledarna är därtill att använda *du* i resultatorienterade instruktioner till studenterna som i exemplet ovan: *du måste säga tydligt att ...* Exempel 2.42 visar en annan användning av *du* som är typisk för de finlandssvenska handledarna: *du* i förklaringar till varför studentens text måste förbättras.

Exempel 2.42 *Du* använt av handledare (Uppsatshandledning, Finland)

- 01 H: **du** gör det för komplicerat

Bruket av *du* i instruktioner bidrar till en direkthet som generellt

är mer kännetecknande för de finlandssvenska än de sverigesvenska handledningssamtal vi studerat. I motsats till det som är fallet i läkare-patientsamtal ser vi alltså här en verksamhet där de institutionella representanterna i Finland är mer direkta än de sverigesvenska. I motsvarande situationer formulerar sig de sverigesvenska handledarna mer indirekt genom att till exempel använda pronomenet *man*:

Exempel 2.43 *Man* använt av handledare (Uppsatshandledning, Sverige)

- 01 H: det där tror jag **man** måste komma åt inte
 02 att **man** ska skriva mer komplicerat

När de finlandssvenska handledarna använder *man* hänvisar de i vissa fall indirekt till sig själva, till exempel *jå men det fattar man inte här för du har inte sagt det nånsin*. Trots att de finlandssvenska handledningssamtalen på flera andra punkter kännetecknas av direkthet ser vi här en indirekthet i hur man hänvisar till sig själv. Detta kan relateras till strategin vi såg hos vissa läkare ovan: att undvika personreferenser som *du* eller *ni* och istället använda indirekt tilltal (Yli-Vakkuri 2005).

I handledningssamtalen framträder sålunda ett delvis annorlunda mönster än i läkar-patientsamtalen: det är de finlandssvenska handledarna som använder sig mer av direkt tilltal med *du* än de sverigesvenska. Samtidigt ser man samma fokus på det gemensamma i de sverigesvenska handledningssamtalen som i läkar-patientsamtalen. De svenska handledarnas bruk av både inkluderande *vi* och *jag* i jämförelser med sina egna erfarenheter understryker det gemensamma. Samtidigt tonar de indirekta instruktionerna med *man* i stället för *du* ned de asymmetriska förhållandena som de facto råder i handledningssamtal. De finlandssvenska handledarna verkar däremot vilja eftersträva att vara så direkta och tydliga som möjligt, vilket ofta lyfts fram som ideal i Finland (jfr. Charles & Louhiala-Salminen 2007, Kangasharju 2007). Det frekventa bruket av *du* i instruktioner till studenterna kan ses som ett utslag av detta.

DELSAMMANFATTNING

Också studierna av tilltal och omtal visar att det finns en möjlighet i Finland att – vid sidan av mer närhetsbetonande strategier – välja att hålla en viss distans till samtalsparten genom att använda mer formella uttryckssätt (till exempel niande) och indirekta formuleringar som *det finns en läkarkontakt*. I Sverige föredras uttryck som understryker det gemensamma starkare, vilket syns bland annat i det kraftigt dominerande duandet och det frekventa bruket av pronomenet *vi*, också i sammanhang då det uppenbart inte egentligen handlar om gemensamt utförda handlingar. Samtidigt finns det sammanhang som handledning av studenter där man i Finland tenderar att uttrycka sig mycket rakt och direkt. Båda mönstren, att hålla viss distans och uttrycka sig mycket direkt, sammanhänger med hur man uppfattar roller och hierarkier i Finland. Vi återkommer till detta i bokens avslutande del.

RÅD OCH INSTRUKTIONER

Två vanligt förekommande och närbesläktade aktiviteter i våra samtal är rådgivning och instruktioner. I de samtal där en handledare och student träffas för att diskutera ämnesinnehåll eller språkliga aspekter i studentens uppsats är rådgivning en central aspekt, men det är det också i en del friskvårdssamtal. Vid personlig träning och fysioterapi får kunder olika slags tips. Därtill förekommer direkta uppmaningar och befallningar att utföra fysiska handlingar inom både friskvård och vid läkarkonsultationer. Generellt utmärks alla dessa verksamhetskontexter av att deltagarna har olika roller: en professionsutövande som i egenskap av expert ger en novis eller lekman råd om hur denna kan förbättra sina prestationer. Det finns alltså asymmetrier i deltagarnas kunskaper och rättigheter. Genom sina handlingar demonstrerar de sina förväntningar på hur den andra bör agera och på sammanhanget i stort.

RÅD INOM HANDLEDNINGSSAMTAL

I handledningssamtal diskuterar lärare och student innehållet eller språket i studentens text och läraren ger studenten råd och instruktioner av olika slag. På ett övergripande plan följer rådgivningen samma mönster i de sverigesvenska och de finlandssvenska samtalen, till exempel vad gäller antalet råd och fördelningen mellan olika sätt att initiera och ta emot råd (Henricson & Nelson 2017). I båda länderna präglas handledningssamtalen också av samarbetsvilja, vilket bl. a. syns i att starka invändningar inte förekommer i samtalen från någotdera landet (Nelson m.fl. 2015). Uttryck för handledarens bristande kunskaper förekommer därtill i liknande utsträckning och i liknande funktioner i de sverigesvenska och de finlandssvenska samtalen (Skogmyr Marian, Henricson & Nelson 2020). Dessa uttryck, som illustreras i exempel 2.44–45, används för att tona ner både berömmande och mer kritiska kommentarer om studenternas texter och ibland för att förstärka positiva bedömningar eller avsäga sig ansvar för ämnesspecifika eller innehållsliga frågor.

Exempel 2.44 Nedtoning av kritik (Uppsatshandledning, Sverige)

- 01 H: de [blir inte riktigt så sammanhållet.]
 02 S: [de blir kanske lite trögt å läsa,]
 03 S: [näe,]
 04 H: [ja lite] tröglä[st ble-] blev de faktiskt.
 05 S: [mm:]
 06 H: **.hh nu kanske de beror på att ja inte**
 07 **(.) riktigt förstår [šämnet så m(h)en\$]**
 08 S: [((skrattar))]

Exempel 2.45 Nedtoning av kritik (Uppsatshandledning, Finland)

01 H: [šså att de] fårš inte vara heller längre,
 02 S: nä okej [just de,]
 03 H: [ja ba tän]kte (.) **nu: kan ja ju int**
 04 **innehålle** de ba känns som att de har (.) ett
 05 ganska stor:t (.) du ska täcka ganska mycke
 06 men att (0,7) [°men att°] (0,2) de blir=
 07 S: [°mm:° .]
 08 H: =intressant att läsa.

Samtidigt förekommer ändå vissa skillnader i hur råd tonas ned. Ett sätt att linda in råd som förekommer enbart i de sverigesvenska samtalen är metakommentarer till rådgivningen och själva handledningssituationen i stort (Nelson & Henricson 2016). Ett exempel på detta visas i 2.46, där den sverigesvenska handledaren på rad 18 konstaterar att det ju är *mitt jobb å peta*.

Exempel 2.46 Nedtoning av råd (Uppsatshandledning, Sverige)

01 H: å sen förstår ja att de här e er egen eh e-
 02 ÄMNESORD har ni skrivit ÄMNESORD å ÄMNESORD i i
 03 källförteckningen
 04 S1: mm
 05 H: asså ni behöver ju inte ha dom rubrikerna i
 06 referenslistan men de tror ja ni redan vet
 07 S2: jo
 08 H: eller hur de e väl ba att ni har delat
 09 upp [men]
 10 S: [a:]
 11 H: har vi fått med så här många artiklar å så

Resultat

12 S1: a:
13 S2: a [precis]
14 H: [att det] e som arbets[material]
15 S1: [a]
16 H: de: förstod ja nästan
17 S1: mm
18 H: **men de de e ju mitt jobb å peta**
19 S2: mm
20 S1: [\$mm\$]
21 H: [\$mm mm\$] .h eh å så

I de sverigesvenska samtalen tonas råd ned också på flera andra sätt, bland annat genom att handledaren beskriver sina råd som mindre detaljer, förklarar brister i texten eller signalerar att rådet är av mindre relevans. Även i de finlandssvenska samtalen tonas råd ner, men i mycket mindre utsträckning. Råd som initieras helt utan övergångsmarkörer förekommer endast i de finlandssvenska samtalen (se rad 2-3, 5, 11, 13-14 och 16; markering med pilar):

Exempel 2.47 Råd utan övergångsmarkör (Uppsatshandledning, Finland)

01 S: jä
02→ H: stimuli e de pluralis å då heter de ÄMNESORD
03 stimuli
04 S: just det
05→ H: annars e de ju då stimulus
06 (0,4)
07 S: okej (0,5) nå sidu
08 (1,1)
09 H: mm
10 (2,3)

- 11→ H: å dehär (0,4) hemsida hellre å we[bbplats hem-]
 12 S: [webbplats mm]
 13→ H: hemsida e mera så där liksom att me
 14 [kommersiella sammanhang så att]=
 15 S: [dagligt tal ja mm]
 16→ H: =å webbplats funkar [kanske] bäst där
 17 S: [mm]
 18 S: mm

Råd kan även tonas ned genom att handledaren använder olika typer av verb och verbformer. Handledarna i det sverigesvenska materialet tonar ofta ner styrkan i sina påståenden med verb som *tro*, *tänka* och *känna* för att signalera ett subjektivt tyckande som i exempel 2.48.

Exempel 2.48 Nedtoning av råd (Uppsatshandledning, Sverige)

- 01 S: sen är de (.) eh som de pratade vi väl om
 02 förra gången student istället för elev
 03 (0,3)
 04 S: a+a
 05 (0,2)
 06 H: de- i början av (.) dokumentet så är de (0,7)
 07 student **å de ska du ta bort tror ja**
 08 (1,0)
 09 S: a+a
 10 H: för de blir väldigt konstigt (.)
 11 [när du pratar]
 12 S: [mm]
 13 H: om ele- studenter i i gymnasieskolan
 14 (0,8)

Då handledarna i det finlandssvenska materialet vill framföra åsikter på ett mer försynt sätt använder de sig istället ofta av en tempusförskjutning från presens till preteritum. Strategin liknar den som vi sett de finlandssvenska kunderna använda sig av i servicesamtalen, till exempel *de e alltså* (.) *grammatiskt helt okej så här också °men ja tänkte att° om du (1.2) om du vill ha ännu mera liksom °de här* (Henricson & Nelson 2018). Här sker alltså övergången till ett råd så att handledaren placerar det som en tanke i dåtid (*jag tänkte att*), vilket skapar distans i tid och i den kommunikativa handlingen.

De sverigesvenska handledarna är även generellt mer benägna än de finlandssvenska att presentera råd som en personlig åsikt och därmed mjuka upp rådgivningen, till exempel *ja tycker man kan ha de ibland*. De finlandssvenska handledarna riktar sig oftare till studenterna med du-tilltal och direkta råd som i exempel 2.49. På rad 4 framgår även hur de finlandssvenska studenterna kan reagera på råd genom att konstatera att de själva tänkt i liknande banor som handledaren (Nelson & Henricson 2016).

Exempel 2.49 Råd med du-tilltal (Uppsatshandledning, Finland)

01 H: **sen sk- har du:::[:: kolon där]**
 02 S: [ja e de sådär att den]
 03 H: mm [ÄMNESORD kolon S]
 04 S: [mja de fundera ja också på]
 05 (0,3)
 06 S: .jå

Typiskt för de finlandssvenska studenternas respons på råd är neutrala markörer som *mm*, *just de*, *jå* och *okej*. Kraftigt instämmande uttryck förekommer främst i de sverigesvenska samtalen där återkopplingsbenägenheten generellt är större. De sverigesvenska studenterna inflikar också oftare en positiv värdering av själva rådet i samband med sina förklaringar och motiveringar (Nelson & Henricson 2016). Exempel 2.50 illustrerar detta.

Exempel 2.50 Värdering av råd (Uppsatshandledning, Sverige)

01 S: **gud va bra**
 02 (0,2)
 03 H: så att (0,3) de- den här (0,4) titta på den
 04 S: mm mm a **men va bra** då vet ja för de va hon
 05 dom sa ÄMNESORD hemsida .h men att de va
 06 väldigt svårt å hitta

Samtidigt ger de finlandssvenska handledarna betydligt fler längre svar där de ger respons på något studenten sagt, vilket talar för att de finlandssvenska studenterna tar fler initiativ än de sverigesvenska (Nelson m. fl. 2015). I exempel 2.51 tar studenten ett initiativ som först föranleder en kontrollerande fråga av handledaren (rad 3-4) och sedan en rådformulering på rad 8-10 som vidare byggs ut på rad 12-14 (se markering med pilar). Studentens mottagande utgörs av det neutrala *okej* på rad 17.

Exempel 2.51 Längre handledarrespons (Uppsatshandledning, Finland)

01 S: får man använda den här typen (0,2) liksom
 02 av (0,6) källa (0,3) ti sånhänt
 03 H: ö: e de liksom nån rapport eller (0,3) va
 04 e [de]
 05 S: [*den] från* de här ORGANISATIONSNAMN e i
 06 alla fall från doms hemsida
 07 (0,4)
 08→ H: hm (2,6) h ja nog nog får man i princip använda
 09 de men *ö* (0,8) men h (0,6) de borde i så fall
 10 kompletteras me nån slags forskningslitteratur
 11 (1,2)
 12→ H: att ö man måst ju allti vara (0,7) källkritisk

- 13 när man (0,5) hämtar material från (1,1)
 14 [hem]sidor å h
 15 S: [m jäå]
 16 (1,4)
 17 S: °mt okej°
 18 (0,6)

Skillnaderna mellan handledningssamtalen antyder att förhandling om deltagarroller spelar en mer central roll i Sverige än i Finland. I de finlandssvenska samtalen verkar asymmetrin i handledningssituationen vara betydligt mindre problematisk. Medan det finns en starkare tendens till resultatorientering i de finlandssvenska samtalen kännetecknas de sverigesvenska samtalen tydligare av relationsskapande. Dessa skillnader återspeglas i handböcker om handledning. Även i dessa syns en större tendens till att tona ner asymmetrier och framhäva det kollektiva i Sverige, medan man i Finland uppvisar en tydligare orientering mot individuellt ansvar och en mer oproblematiske inställning till de institutionella rollerna som handledare och student (Nelson & Henricson 2018b). Dessa skillnader illustreras med ett par citat, det första från en svensk handbok, det andra från en finländsk:

Det är viktigt att du som handledare ställer dig frågor om hur makt och jämlikhet ska förenas, eftersom handledaren är den som har möjlighet att öppna dialogen om relationen utifrån sin position (Norberg Brorsson & Ekberg 2012:22).

Parterna har således olika ansvarsområden och mellan dem råder en gemensamt accepterad kunskapsmässig asymmetri (Vehviläinen m. fl. 2016:345 och hänvisningar i den).

Skillnaderna i hur deltagarrollerna uppfattas i handledningssituationerna framträder även när man utgår från mer abstrakta betydelsekategorier. Vi har bland annat granskat hur handledare och studenter väljer att ge uttryck

för processer, det vill säga det som sker eller skett (Tolvanen & Wide 2020).

Det framgick då att de finlandssvenska handledarna oftare väljer att formulera sig i termer av så kallade relationella processer. Sådana uttrycker abstrakta relationer och bidrar till ett objektivet perspektiv genom att visa att något förhåller sig på ett visst sätt. Till exempel: *annars är de ju inget fel på att översätta bara man just anger att man har gjort de själv*. De finlandssvenska handledarna uttrycker sig också oftare än sina sverigesvenska kollegor i termer av så kallade perceptiva processer. Funktionen kan vara att betona något som handledaren och studenten gemensamt kan se, till exempel: *så om vi **sir** då på de här me stilen här så ibland blir den tonen väldigt ljus såna små saker*.

De sverigesvenska handledarna använder i stället oftare så kallade mentala processer. Sådana uttrycker betydelser i människans inre värld. Ett exempel finns i exempel 2.48 ovan: *de- i början av (.) dokumentet så är de (0.7) student å de ska du ta bort **tror ja***. I det finlandssvenska materialet är det snarare studenterna, inte handledarna, som använder sig av mentala processer. Till exempel: ***ja tror** nog att ja kommer att ännu lägga till text*.

Medan de finlandssvenska handledarna anlägger ett objektivet perspektiv uttrycker de finlandssvenska studenterna sig sålunda ofta subjektivt, vilket innebär att de framställer sig som mer osäkra. I de sverigesvenska samtalen är det tvärtom: medan handledarna signalerar subjektivitet med hjälp av mentala processer, förhåller sig de sverigesvenska studenterna mer objektivet till situationen genom att använda relationella processer och uttrycka att saker och ting är på ett visst sätt, till exempel *så ja de e mer såhär ja få- ha svårt att (0.5) att säga ja e klar när ja ser att de inte e klart*.

INSTRUKTIONER I VÅRDVERKSAMHETER

I det här avsnittet behandlar vi mönster i hur råd och instruktioner formuleras inom en vårdkontext. Situationerna vi studerat är läkarkonsultationer, fysioterapi samt friskvård i form av personlig träning.

Imperativer (alltså verb i formen *gå, gör, säg* och så vidare) och andra former av direkta uppmaningar hör som regel inte till den svenska kom-

munikativa kulturen. Inom vård och friskvård är dock instruerande handlingar en naturlig del av verksamheten och där förekommer uppmaningar i imperativ. Så är det till exempel med läkarkonsultationer där läkaren behöver instruera patienten på olika sätt. Det är vissa faktorer som kan göra direkta uppmaningar mer acceptabla i sådana sammanhang. Dels har läkaren kunskapsauktoritet i situationen, dels ges uppmaningarna för att gagna patienten (snarare än läkaren). Syftet är ju att komma fram till en adekvat diagnos eller vårdrekommendation.

I läkarkonsultationer ser vi att uppmaningar i imperativ är vanligast i undersökningsfasen, där också fysisk undersökning och en genomgång av patientens sjukdomshistoria ingår (Lindström m.fl. 2017). Här ber läkaren patienten göra något som främjar undersökningens förlopp. Verb som förekommer är bland andra *berätta*, *andas*, *försök*, *lyft*, *håll* och *sätt*, som vi lätt kan koppla ihop med vissa typiska handlingar: att berätta om symptomen, att andas vid stetoskopundersökning, att lyfta benet där man har ont och så vidare.

Det finns vissa mönster för hur olika typer av uppmaningar används i samspillet mellan läkare och patient. I följande exempel från en undersökning har vi en serie uppmaningar i olika grammatiska former som läkaren (L) använder för att instruera patienten (P):

Exempel 2.52 Uppmaningar i en serie (Läkarkonsultation, Sverige)

- 01 L: äh (0,9) **kan eh (1,3) sitta på bänken e du**
 02 **snäll.**
 03 (4,0) ((P sätter sig, L placerar sig framför P))
 04 L: **dingla me benen.**
 05 (0,6)
 06 L: **om du (0,5) försöker va slapp i benen.**
 07 (0,7) ((L manipulerar P:s ben))
 08 L: gör de (2,1) här ont nej.
 09 P: nej.

Här ber läkaren patienten att flytta sig till en bänk där hon kan undersökas (rad 1–2). Uppmaningen är konventionellt hövlig i och med sin frågande form (*kan [du] sitta på bänken*) och modifiering med hövlighetsfrasen *e du snäll*. Med imperativ (*dingla me benen*, rad 4) uppmanas patienten sedan att göra något fysiskt som rör själva undersökningen. På rad 6 producerar läkaren vad vi med grammatisk terminologi skulle kalla en formellt indirekt uppmaning med en fristående konditionalsats – *om du försöker va slapp i benen*. Det är ett återkommande mönster i läkarundersökningarna att en uppmaning i imperativ är inbäddad i en serie uppmaningar, där en tidigare, mjukare uppmaning berett vägen. Det är alltså fråga om processer där läkaren och patienten redan är engagerade i att tillsammans göra något och patienten är förberedd att ta emot instruktioner. Den tredje uppmaningen på rad 6 formuleras igen mjukare, det vill säga med en *om*-sats, då den utgör en förberedelse för läkarens fysiska ingrepp (att känna på patientens ben).

Vi har noterat en skillnad mellan de svenska och finländska läkar-konsultationerna i fördelningen av uppmaningar i imperativ. Läkarna i Sverige använder de flesta av sina imperativ i undersökningsfasen, som i exempel 2.52 ovan, medan de finländska kollegorna uppmanar i imperativ även i konsultationens inledningsfas. Inledningsfasen innehåller olika rutinartade uppmaningar där patienten ombeds komma in i mottagningsrummet och sätta sig. Läkarna modifierar dock sådana uppmaningar med förmildrande adverb som *bara* eller den typiskt finlandssvenska partikeln *nu* (som alltså inte ska läsas som en bokstavlig tidsreferens), som i exempel 2.53.

Exempel 2.53 Imperativ med partikeln *nu* (Läkarkonsultation, Finland)

- 01 L: **nåjo slå er nu ner**
 02 L: ja sir att vi ha träffats tidiga[re också.]
 03 P: [vi ha]
 04 träffats jo.

Liknande formuleringar finns också i de finländska konsultationernas avslutningsfas: *ring mig nu ifall att de e plus minus noll å den där stramheten fortsätter*. Tillägg av *nu* gör uppmaningarna mjukare i och med att partikeln förankrar dem i ett informellare register och förvandlar uppmaningen till ett slags *invit* (om att komma in, sätta sig, ringa läkaren). Sådana *nu* förekommer däremot inte i undersökningsrelaterade uppmaningar, till exempel *dingla med benen*, som ovillkorligt kräver uppfyllelse, och således inte formuleras på lirkande manér.

Detta sätt att använda *nu* är ovanligare i svenskan i Sverige, där det är mer bekant från vissa fasta uttryck som *vänta nu*. I finskan finns emellertid ett liknande bruk av adverbet *nyt*, 'nu', (se Saari 1995, Hakulinen 2016). De sverigesvenska läkarna formulerar *inviter* genom uttryck som *hur mår du?* eller frågande uppmaningar, *kan du berätta...?*, i stället för *berätta nu*.

Förhållandevis många uppmaningar i imperativ förekommer också under fysioterapeutiska pass och personlig träning. Här är det också fråga om situationer där kunden och tränaren är i färd att göra en fysisk övning tillsammans.

Vi kan dock notera att det finns en pedagogisk dimension i dessa verksamheter: kunden ska förstå varför en viss övning ska göras och varför den ska göras på ett visst sätt. Att befrämja förståelsen ska då öka motivationen att följa ett träningsprogram i framtiden. Därför följs många uppmaningar av en förklaring av övningarnas verkan (se Lindström m. fl. 2020). Så är fallet också i exempel 2.54 där fysioterapeuten (T) uppmanar kunden (K), som ligger på mage på en brits, att lyfta upp sitt ben som är fastspänt i en lina som ger motstånd (se bild 1). När patienten följt instruktionen *gör me de här bene* formulerar fysioterapeuten den pedagogiska konsekvensen: *så märker du att de går no*. Med andra ord har vi här en interaktionell sekvens i form av en satskombination (en direktiv sats och sedan en motiverande sats) med en mellanliggande, fysisk respons från motionären i mitten. I exemplet nedan markeras den direktiva satsen, motionärens respons och den motiverande satsen med pilar.

Exempel 2.54 Uppmaning, respons och motivering (Fysioterapi, Finland)

- 01→ T: *§#gör med de här bene,
§T pekar på M:s vänstra vad
#Bild 1*
- 02 *§#(0,7)
→ §M ligger på mage, böjer och lyfter benet
#Bild 2*
- 03→ T: *så märker du att (.) de går no.*
- 04 T: *[.h §hi]t ända har man kraft å dra,
§T tar på M:s ben*
- 05 K: *[ja.]*

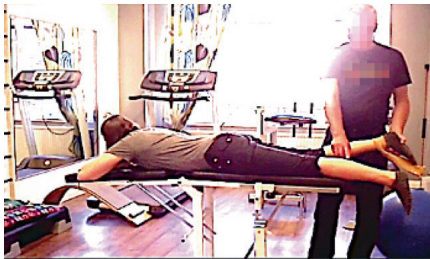


Bild 1



Bild 2

Bland imperativerna noterar vi en variant som förefaller karaktäristisk för Sverige. Det handlar om uppmaningar som inleds med *tänk på att*, till exempel *tänk på att du kan ha bollen närmare*. Vårt material är kvantitativt begränsat, men en slumpmässig jämförelse mellan två träningspass från Sverige och två från Finland visar att det förekommer tolv *tänk på att*-uppmaningar hos svenska tränare men bara en i Finland; även andra variationer av uppmaningar med verbet *tänka* (till exempel *tänk på hälen*) är i denna jämförelse klart vanligare i Sverige.

Ett exempel på bruket ser vi i exempel 2.55. Tränaren (T) och motionären (M) står vända mot varandra när motionären utför en övning genom att rotera en boll runt midjan. Här ingriper tränaren och instrue-

rar hur bollen ska hanteras, genom att först demonstrera mindre rotation (rad 1 och 3, bild 1) och sedan större rotation med svängande arm- och kroppsrörelser från sida till sida (rad 6, bild 2). Den verbala instruktionen om hur motionären ska hålla bollen formuleras på rad 6.

Exempel 2.55 *Tänk på att-uppmaning* (Personlig träning, Sverige)

- 01 T: n[u, (0,3) har du] bollen=
 02 M: [a jo]
 03 = $\$$ #här ganska nä[ra dig?]
 $\$T$ svänger armarna till vänster
 #Bild 1
 04 M: [ja jo]
 05 (0,3)
 06 T: $\$$ #**tänk på att du kan ha bollen ännu mer,**
 $\$T$ gör så stora rörelser m. armarna till sidorna
 #Bild 2
 07 (.) [så att] du får ännu mer rotation.
 08 M: [jo]



Bild 1



Bild 2

Sådana uppmaningar ger inte bara en order att agera utan inbjuder också den andre till självreflektion i och med det inramande kognitiva verbet *tänka*. Motionären ses alltså som en deltagare som är kapabel att utvärdera hur övningen bäst kan utföras. Här finns möjligen en länk till

den större benägenhet till du-tilltal i sverigesvenska läkar-patientsamtal som vi noterat. Hänvisningen till den tilltalades tankevärld innebär ju en uttalad personorientering. Vidare kan *tänk på att*-uppmaningarna hänga ihop med tendensen att tona ned asymmetrier, som vi observerat i handledningssamtalen från Sverige. Ramen *tänk på att* förvandlar instruktionen till ett slags påminnelse om någonting som den andre själv kunde ha noterat i situationen. I övrigt kan vi konstatera att båda tränarna som citeras ovan följer upp sin instruktion med en motiverande sats som förklarar idén bakom tränarens tips: till exempel i 2.55, *så att du får ännu mer rotation* (rad 7).

Det förekommer givetvis andra slags uppmaningsformer än imperativer under träningspassen. Uppmaningar kan till exempel ha formen av påstående huvudsatser, som är speciellt användbara eftersom de kan modifieras på olika sätt. Den tilltalade kan inkluderas med ett pronomen i andra person (*du kan ta ännu bollen närmare*) eller genom att instruktören inkluderar sig själv med ett pronomen i första person (*ja vill att du har lika mycket kraft nu i varje ben*). Instruktören kan också tona ner vem som är aktör genom att undvika personreferens (*det är också lättare att hålla andra handen lös*). Valet mellan dessa konstruktioner avspeglar till vilken grad talarna vill vara sak- respektive personorienterade, och vi har ett visst överskott av konstruktioner som undviker personreferens i de finlandssvenska samtalen inom lärande- och vårdverksamheter.

Det är kännetecknande för aktiviteterna inom personlig träning att många uppmaningar är mycket kort och effektivt formulerade, i praktiken bestående av ett ord (*axlarna*) eller en något mer utbyggd fras utan ett finit verb (*upp med bröstet*) (se Lundin 2018, Huhtamäki m. fl. 2019). Den korta formen är användbar då uppmaningen rör den omedelbara träningsituationen: det finns ett intimt samband mellan det språkliga uttrycket och andra betydelseskapande resurser i miljön: träningsredskap, tränarens fysiska demonstration, motionärens kropp och dess rumsliga orientering, till exempel uppåt eller nedåt i relation till en referenspunkt. Korta uppmaningar kan också passa in i en pågående träning vars tempo emellanåt är snabbt. De kan ges i en serie där satsformade

uppmaningar förekommit tidigare, såsom i exempel 2.56 där tränaren instruerar motionären om hur hon ska hålla i en gymnastikpinne.

Exempel 2.56 Sats- och frasformade uppmaningar (Personlig träning, Finland)

- 01 T: **å så får du andas ut.**
 02 HHH.
 03 **§å så får du släppa °ner°.**
§T sänker sin pinne, M följer efter
 04 M: ja måst ju ha andats in före ja kan andas ut.
 05 T: huh huh huh huh huh huh ja tänkt att du had-
 06 du hadd dit i bottne kvar som du släpper
 07 ((ohb)) ut
 08 *T lyfter §sin pinne, M följer efter*
 09 T: **så blås u:t?**
 10 T: [h.]
 11 M: [h.]
 12 T: **å: §fäll °ner°.**
§PT sänker sin pinne, M följer efter
 13 T: **°å §axlarna°.**
§T rör axlar i en cirkel, M följer efter
 14 T: bra.

Instruktionerna binds ihop till en serie genom den inledande konjunktionen å, 'och'. De första två uppmaningarna i påstående satsform innehåller dessutom adverbet *så* som markerar följdrelationer i ett förlopp (*å så får du*, rad 1, 3). Den tredje och fjärde uppmeningen formuleras i imperativ (*å blås ut, å fäll ner*, rad 9, 12) och den sista i frasform, å axlarna (rad 13).

Tränaren gör övningen tillsammans med motionären och det är viktigt att deltagarna kan se varandra för att instruktionerna ska förstås. Det är främst i denna kombination av verbala, visuella och kontextuella resurser som den korta frasformade uppmeningen blir begriplig: motionären gör en rörelse med axlarna enligt tränarens egen fysiska demonstration.

Frasformade instruktioner vid personlig träning är således nära kopplade till den fysiska aktiviteten och sammanhanget. Dessa icke-verbala faktorer utgör tolkningsresurser som hjälper parterna att förstå varandras yttranden.

I exempel 2.56 kan vi även observera att tränaren avrundar träningspasset med uttrycket *bra*. Sådana värderande uppföljningar är fler i inspelningarna från Sverige, där de också kan vara av högre positiv grad (till exempel *grymt*) än i det finlandssvenska materialet. De finlandssvenska uppföljningarna värderar inte heller alltid den andras prestation utan bekräftar ibland bara en uppnådd slutpunkt, till exempel genom att avrunda med ett neutralt *så*. De sverigesvenska tränarna verkar alltså lägga sig ganska högt upp på den värderande skalan när de kommenterar träningen, medan de finlandssvenska ligger lägre eller väljer en annan typ av uppföljning än värdering.

DELSAMMANFATTNING

Det finns såväl likheter som olikheter på området råd och instruktioner i samtalen från Sverige respektive Finland. I handledningssamtalen ges och emottas råd enligt samma generella mönster och det finns en gemensam tendens att tona ned råd och kritik. Det finns emellertid skillnader i de inlindande teknikerna och deras förekomst. Sverigesvenska handledare använder metakommentarer av typen *det är mitt jobb å peta* och lägger till garderingar som *tror jag* för att tona ned sina påståenden. Finlandssvenska handledare kan gå mer rakt på sak och formulera råd i direkt *du*-form: *sen har du kolon där*. Vidare är sverigesvenska studenter mer benägna att ge återkoppling till råd och de kan fälla positivt värderande kommentarer, som *gud vad bra*, medan finlandssvenska studenter registrerar råden de får på ett neutralare sätt, till exempel *just det* och *okej*.

I vårdkontexter tenderar man i båda länderna att undvika imperativer och istället föredra exempelvis påståendesatser i formuleringen av instruktioner. Uppmaningar i imperativ bäddas gärna in i en serie direktiva handlingar där den andra parten redan är förberedd på att ta

emot instruktioner. Men det finns också en viss variation som vittnar om skillnader i konventionerna för uppmanande handlingar. I läkar-konsultationer inspelade i Finland använder läkare oftare imperativer i samband med inledningsrutinerna, till exempel *slå er nu ner*. Men här är det sannolikt viktigt med partikeln *nu*, som anknyter till ett informellare register och ger uppmaningen karaktären av inbjudan. Däremot hittar vi i samband med personlig träning en mer sverigesvensk typ av uppmaning som inleds med *tänk på att*, till exempel *tänk på att du kan ha bollen närmare*. Verbet *tänka* inbjuder här till självreflektion och får uppmaningen att låta som ett tips om något som den andre kunde ha noterat vid närmare eftertanke. Tränarna i Sverige har också en benägenhet att något oftare följa upp träningsförloppet med positiva värderingar, som dessutom är mer berömande än de som uttrycks av finländska tränare.

VÄRDERINGAR

Det är vanligt att deltagarna i våra undersökningar värderar något i positiva ordalag. Det kan vara en kund som fått platser till en föreställning och därför svarar med ett värderande *bra* eller *nice*, en student som uttrycker tacksamhet för goda råd under handledningen med *det här är ju guld värt, det är jättebra* eller en tränare som berömmar motionärens ansträngningar med *bra*. I detta avsnitt ska vi se på vilka positiva värderande uttryck vi möter, var i samtalen de dyker upp och vilka funktioner de fyller. Våra resultat visar också på att det finns en del skillnader mellan hur positiva värderingar uttrycks i finlandssvenskan respektive sverigesvenskan. Vi tar i tur och ordning upp positiva värderingar i servicesamtal, i friskvårdssamtal och i handledningssamtal. (För mer ingående analyser, se Norrby m. fl. 2018a, Lindström m. fl. 2019.)

VÄRDERINGAR I SERVICESAMTALEN

När vi arbetade med ett stort antal servicesamtal från både Sverige och Finland var vårt generella intryck att uttryck som *bra*, *utmärkt* och *fantastiskt* var vanliga och att de också verkade vara mer frekventa i Sverige. Vi beslutade oss därför för att undersöka fenomenet närmare. Allt som allt studerade vi 426 samtal inspelade vid åtta serviceinrättningar, fyra i vardera land. 230 av samtalen kommer från Sverige och de resterande 196 från Finland.

I 195 av samtalen finns minst ett belägg på positiva värderingar som förekommer i *sekvensavslutande tredjeturer*. Det handlar alltså om samtalssekvenser där första turen i typfallet utgörs av kundens begäran om en tjänst, andra turen leveransen av det som begärts och tredje turen en positivt värderande kvittering. Kvitteringen avslutar sekvensen genom att både acceptera och markera fullbordan av utbytet. Sådana sekvensavslutande tredjeturer kan förekomma antingen under den pågående ärendehanteringens eller mot samtalets slut.

KIVA ELLER KANON? OLIKA ORDVAL I SERVICESAMTALEN

Generellt sett verkar värderingsorden fylla samma pragmatiska funktion i servicesamtalen från Sverige och Finland, nämligen att signalera att parterna har fullbordat ett serviceutbyte och är redo att antingen gå vidare med något nytt delmoment i samtalet eller att avsluta det. Det finns en kärna av vanliga värderingsord som förekommer i båda nationella varieteter: *bra*, *fint*, *jättebra*, *jättefint*, *perfekt*, *toppen*, *utmärkt*. De två första har lägre positiv grad, är neutralare, medan resten har högre positiv grad. I det finlandssvenska delmaterialet förekommer ytterligare två värderingsord av lägre positiv grad: *kiva* och *finemang*. *Kiva*, 'trevligt', är ett lånord från finskan och uttalas med korta vokaler och k-ljud. Det förekommer inte alls i sverigesvenskan. Det gör däremot *finemang*, men inte i de samtal som vi analyserat.

Den tydligaste skillnaden är dock att ord med högre intensitet är vanligare i de sverigesvenska samtalen och att repertoaren är bredare. Följande

uttryck förekommer endast i servicesamtalen från Sverige: *fantastiskt, kanon, lysande, härligt, grymt, strålande, suveränt, underbart*. I exempel 2.57 mottar kunden informationen om att det går bra att skriva ut biljetterna hemma med *underbart*:

Exempel 2.57 Värderingsord med högre intensitet (Biljettkassa, evenemangsbokning, Sverige)

- 01 K: a (0,4) men man kan skriva ut dom hemma också
02 liksom [så de] okej
03 P: [precis]
04 K: **underbart**

Vårt första intryck av fler positiva värderingar i de sverigesvenska servicesamtalen stämde alltså inte helt. Skillnaden handlar snarare om *vilka* värderingsord som används: det är mer en fråga om intensitet i uttrycken än frekvens. Dessa skillnader i intensitet ser vi också i samtalen i de andra domänerna.

VÄRDERINGAR UNDER PÅGÅENDE SERVICESAMTAL

Vid en teaterkassa engagerar sig kund och personal i en serie utbyten av information och tjänster, där kunden vill köpa biljetter eller få upplysningar om föreställningen medan personalen behöver information om bokningsnummer och ta emot betalning. I exempel 2.58 följs en kunds begäran om information av att personalen levererar ett svar, varpå kunden kvitterar utbytet med en positiv värdering (se turer i fetstil):

Exempel 2.58 Kunden gör en värdering (Teaterkassa, Finland)

- 01 P: nå [ja]
02 K: [hördu] Kvinna till salu i kväll
03 läste ja Husis att den går i dag

04 P: den går idag [jå]
 05 K: [finns] de biljetter Begäran
 06 P: jå Leverans
 07 (0,5)
 08 K: bra Värdering
 09 (.)
 10 K: e de på nån liten scen
 11 P: jå de e på Nickenscenen den e på den
 12 s[idan uppe i andra våningen]

Detta tredelade sekventiella mönster är återkommande i vårt material. Efter en mikropaus fortsätter kunden med en ny fråga om föreställningen som personalen besvarar.

Direkt därefter följer ett nytt utbyte med samma struktur mellan kunden och personalen :

Exempel 2.59 Kunden gör en värdering (Teaterkassa, Finland)

13 K: [jå (.) å de e kloc]kan sju
 14 å den tar en dryg timme=e de [så]
 15 P: [de] tar en dryg
 16 timme å så brukar där vara en liten diskussion
 17 efter[åt]
 18 K: [ut]märkt ((K tittar ner, byter position))
 19 (0,5) ((K tar fram betalkort ur plånboken))

Kundens begäran om information (rad 13–14) följs av personalens ganska fylliga svar (rad 15–17) vilket kunden kvitterar i en tredjetur med en positivt värderande respons: *utmärkt* (rad 18).

Typiskt för dessa värderingar som uppträder i tredjeturer under samtalsgången är att de i första hand har en sekvensavslutande funktion. Trots att de kan se ut som beröm är de egentligen ingen respons på sak-

frågan som just avhandlats. Det förekommer att kunder uttrycker direkt uppskattning av innehållet i det som andra sagt, men då används oftast satsformade värderingar. Ett *Du får ta den* kan till exempel kommenteras med satsen *Det var ju toppen*. De sekvensavslutande tredjeturerna däremot uppträder ensamma, sägs snabbt och utan emfas samt ackompanjeras av en kroppslig orientering bort från samtalspartnern.

Det finns också variation i värderingarnas intensitet, från ett mer neutralt *bra* (exempel 2.58) till det uppgraderade *utmärkt* i samtalets direkta fortsättning (exempel 2.59). Det är ett genomgående drag att när flera värderingar yttras efter varandra så är den senare av högre intensitetsgrad. Genom den högre intensiteten markeras också tydligt en definitiv avslutning av en viss fas i samtalet.

VÄRDERINGAR MOT SLUTET AV SERVICESAMTALEN

Kvitterande ettordsvärderingar förekommer också mot slutet av samtalen när betalningen är avklarad och deltagarna påbörjat avslutningsarbetet, till exempel genom ömsesidigt tackande. Men det förekommer ibland att samtalet öppnas upp igen med någon ytterligare fråga, till exempel att kunden undrar om det blir någon paus eller om det finns program att köpa. I en sådan samtalsposition verkar den positiva värderingen fylla en dubbel funktion: dels att kvittera det lokala utbytet (begäran-leverans), dels att markera att serviceärendet i sin helhet genomförts framgångsrikt.

Vi illustrerar typen med ett exempel (2.60) från en teater i Sverige. Betalningsfasen fullbordas på rad 1–10 och därmed har serviceutbytet nått en möjlig avslutning. På rad 12 öppnar dock kunden upp en fortsättning med en tillägsfråga om lokalen för föreställningen: *och de e lilla?*

Exempel 2.60 Kunden gör en värdering (Teaterkassa, Sverige)

01 P: då kör vi på de då=
 02 =[de] bli tvåhundraåttio kronor
 03 K: [ja]
 04 (4,1)
 05 K: (bra)
 06 P: tackar
 07 (5,2) ((kortterminalen förbereds))
 08 P: sådär
 09 K: mm
 10 (7,6) ((K betalar med kort))
 11 P: (tack för de)
 12 K: **och de e: eh lilla?**
 13 P: **de e lilla scenen**
 14 K: ja
 15 P: **klockan nitton=den e cirka tre å tie lång**
 16 K: ja
 17 (0,6) ((P räcker över kvittot/biljetten))
 18 K: **lysande** ((blick ner, lägger pappren i plånbok))
 19 P: mm
 20 K: tack
 21 P: tack [själv]
 22 K: [hej]
 23 P: hejdå

På rad 13 bekräftar personalen kundens förmodan, men ger dessutom ytterligare information om pjäsens längd som kunden inte direkt efterfrågat (rad 15). Kunden kvitterar denna tilläggsinformation med *ja* och värderingen *lysande* (rad 16 respektive 18). Värderingar av denna typ har likheter med typen vi såg i exemplet från den finländska teaterkassan

ovan, men de är också inbäddade i en serie handlingar som leder fram mot samtalets avslutning. Därmed kvitterar värderingen *lysande* både utbytet begäran–leverans alldeles innan och att hela servicesamtalet nått en acceptabel fullbordan. I denna position bemöts värderingarna oftast med respons, såsom *mm* på rad 19, som avrundar serviceutbytet från personalens sida. Därefter övergår deltagarna till den rituella avslutningen med tack- och avskedshandlingar, som vi beskriver i ett senare avsnitt.

Även för värderingarna i denna avslutande samtalsfas gäller att de utgörs av ettordsuttryck. Deras ordagranna betydelse kan vara mer återhållet positiv som i *bra* och *kiva*, eller mer uppskruvad som i *lysande* och *toppen*, men de sägs snabbt och med låg röst. Det lexikala, det vill säga det bokstavliga, innehållet får alltså inget motstycke i språkets prosodi (dess rytm och melodi). Det lågmälda uttryckssättet ackompanjeras ofta också av att talaren vänder sig bort genom att flytta blicken, vrida på huvudet eller hela kroppen bort från den andre. Man kan säga att det verbala och kroppsliga beteendet samspelar för att signalera avslut och övergång till något annat i ärendehanteringens eller till samtalets avslutning.

VÄRDERINGAR I FRISKVÅRDSSAMTALEN

Vi har undersökt värderingar i friskvårdsaktiviteter där en personlig tränare instruerar en motionär på gym. Positivt värderande uttryck (producerade av tränaren) är ett återkommande inslag även i denna form av interaktion, och det vanligaste uttrycket är *bra*. På ett något liknande sätt som i servicesamtalen ovan kan *bra* avgränsa faser, men i friskvårds-kontexten handlar det om aktiviteter som hör ihop med fysisk träning, till exempel en serie rörelser eller utförandet av en rörelse. I exempel 2.61 nedan ser vi hur *bra* signalerar slutet på en övning. Värderingen kommer efter uppmaningen *å sista* (det vill säga 'gör den sista rörelsen') och följs av att tränaren och motionären förbereder sig för nästa övning.

Exempel 2.61 Avslutande värdering (Personlig träning, Finland)

01 P: å sista? ((M låter sig sjunka))
 02 (0,6) ((M drar sig upp))
 03 M: jåhh?
 04 P: **br:a**
 05 (2,0) ((M släpper hantlar, T tar dem))
 06 M: huhh

Här har motionären dragit sig upp från golvet med hjälp av hantlar. När tränaren sagt *bra* ställer sig motionären på golvet och släpper hantlarna, samtidigt som tränaren böjer sig ner för att ta i hantlarna. Båda deltagarnas kroppsliga orientering visar alltså att de uppfattar *bra* som ett slags slutsignal.

Som ett positivt värderande uttryck kan *bra* också signalera beröm, vilket vi ser i exempel 2.62. Sekvensen inleds med några korta uppmaningar (*rumpan längre ner, helt ner ännu*) som följs av motionärens fysiska respons. När motionären avslutat övningen säger tränaren *bra* (rad 7). Vidare verbaliserar hon berömmet tydligare med *spikrakt* (.) *jättefint* (rad 9).

Exempel 2.62 Berömmande värdering (Personlig träning, Finland)

01 T: rumpan längre ner,
 02 helt ~~s~~ner ännu,
 SM sänker höfterna
 03 T: så.
 04 (0,5)
 05 M: puh
 06 (0,8)
 07 T: **bra**.
 08 (0,2)
 09 T: [spik]rakt (.) jättefint
 10 M: [mm?]

Värderande uttryck (*bra*) som markerar slutet på övningen är inte i första hand berömmande, utan de är ett sätt att dela upp aktiviteten i segment. När *bra* avses bokstavligt, för att berömma motionären för en god insats, kan det följas av andra berömmande uttryck. Sådana värderingar framträder också prosodiskt i sitt sammanhang: ljudstyrkan är större och tonomfånget mer dynamiskt med en markant stigning i början av ordet (Huhtamäki & Grahn 2020).

Våra resultat tyder på att de finländska tränarna oftare använder *bra* i en berömmande funktion, medan de svenska tränarnas *bra* främst segmenterar olika delar av en pågående träning. Det är tänkbart att det vi noterat om förhållandet mellan värderingsord av lägre respektive högre grad i servicesamtal återspeglar sig även här. I samtalen från Sverige finns en tendens att använda mer intensiva värderingar överlag, och då är kanske inte en värdering av lägre intensitet som *bra* något som man säger om man verkligen vill berömma någon. Vårt friskvårdsmaterial från Sverige innehåller uttryck som *härligt* och *snyggt* när beröm avses. Däremot kan *bra* räcka till i den finländska kontexten, men då med rätt sorts prosodi.

VÄRDERINGAR OCH ÅTERKOPPLING I HANDLENINGSSAMTALEN

Som vi sett i avsnittet om råd och instruktioner är sådana centrala i handledningssamtal. Under samtalets gång reagerar deltagarna också på varandras inlägg med verbal återkoppling av olika slag. Det kan röra sig om korta så kallade uppbackningar, till exempel *mm* eller *ja*, som markerar att man lyssnar och inte gör anspråk på ordet, men det kan också vara responser på innehållet i det som sagts. Dessa kan vara minimala, som *ja* eller *nej*, eller bestå av mer utbyggda turer. Som vi kommer att se kan ett och samma ord ibland vara bara en signal att den tilltalade lyssnar, ibland en respons på innehållet (om än en minimal sådan). Det är en gräns som inte är helt lätt att dra.

Generellt sett står studenterna för den största delen av återkopplingsarbetet, vilket knappast är förvånande mot bakgrund av aktiviteten – handledarens roll är ju att kommentera studentens uppsatsarbete. Men

samtidigt finns en del intressanta skillnader ifråga om återkopplingen mellan de finlandssvenska och sverigesvenska handledningssamtalen. Låt oss inledningsvis illustrera med ett exempel från Sverige respektive Finland. (Återkoppling markeras med fetstil i utdragen.) Efter dessa två exempel sammanfattar vi kortfattat de resultat som våra analyser av återkoppling i handledningssamtal visat (se även Nelson m.fl. 2015, Henricson & Nelson 2016, 2017, Nelson & Henricson 2016).

Exempel 2.63 Återkoppling (Uppsatshandledning, Sverige)

- 01 H: ehh men ja tänkte att vi kan väl starta med
 02 att eh gå igenom eh texten?
 03 S1: [mm]
 04 S2: [mm]
 05 H: ehh å köra lite kommentarer eh efter varann
 06 här å dom e som sagt båd- både stora å små (.)
 07 eh å sen så ehh har ja lite frågor till er i
 08 själva kommentarerna
 09 S1: **mm**
 10 S2: **mm**
 11 H: ska vi starta så
 12 S1: **ja**
 13 S2: **absolut**
 14 S1: **ja de köper vi**

I det här exemplet inleder handledaren med att explicit föreslå hur handledningen ska gå till (rad 1–2, 5–8), vilket mottas med korta uppbackningar (*mm*) från de båda studenterna, först överlappande (rad 3–4) och sedan efter varandra (rad 9–10). Studenternas respons är återhållsam till formen och bidrar inte innehållsmässigt till interaktionen utöver att bekräfta lyssnarskap och möjligen medhåll. Men istället för att sätta igång handledningen enligt sitt förslag så formulerar handledaren en

direkt fråga på rad 11: *ska vi starta så?* vilket pekar på en önskan om en mer explicit formulerad bekräftelse från studenterna än vad de hittills levererat. I den omedelbara fortsättningen ser vi hur studenterna tillmötesgår handledaren: först ger student 1 en instämmande jakande respons som uppgraderas till *absolut* av student 2 varpå den första studenten också ger en mer utbyggd respons med *ja de köper vi*. Först därefter kan handledningen ta sin början.

I exempel 2.64 återges ett utdrag från ett finlandssvenskt handledningssamtal. Här markeras övergången till handledningen genom att handledaren i frågeform föreslår att de ska stänga dörren, vilket studenten bekräftar minimalt (rad 3):

Exempel 2.64 Minimal respons (Uppsatshandledning, Finland)

```

01  H:  okej (0,7) ska vi stänga dörren
02      (1,8)
03  S:  m+hm
04      (4,6)
05  H:  m okej (0,8) .h (1,3) JÅ så där hhh
06      först tänkte ja säga nånting allmänt om den
07      här texten
08      (1,1)
09  H:  mt ö:hm .h ja tycker att den (0,8) så där
10      strukturmässigt e (.) e väldigt (.)
11      välskriften redan å å att den fun(.)kar bra
12      den där stilen e enhetlig .h (0,9) e: (1,0)
13      så ja har int hemskt mycket att säga liksom
14      om om om (.) hur dom här styckena (0,6)
15      fungera ja tycker att de fungerar väldigt
16      bra som de gör nug [.h] nu: å å (0,2) å
17  S:                                     [ m ]

```

På rad 5–7 formulerar handledaren, precis som sin svenska kollega, explicit handledningens planerade upplägg. Detta följs av en paus på en dryg sekund (rad 8) där studenten förblir tyst, varpå handledaren fortsätter tala och ger ett övergripande och positivt omdöme om studentens text. Där handledarens tur når en möjlig slutpunkt syntaktiskt sett, alltså sett till ordföljd (rad 16), flikar studenten in ett kort uppbackande *m* (rad 17) överlappande med att handledaren drar efter andan och sedan fortsätter att prata.

Det vi kan notera är att handledaren inte inväntar någon verbal återkoppling från studentens sida innan hen påbörjar sitt omdöme om texten. Att studenten sitter tyst behandlas alltså som förväntat och normalt av handledaren vilket utgör en tydlig skillnad mot exemplet från Sverige.

Totalt sett förekommer nästan dubbelt så många återkopplingar i de sverigesvenska handledningssamtalen, och de sverigesvenska studenterna bemöter ofta handledarens råd med positiv och ibland starkt uppgraderad återkoppling. De finlandssvenska studenterna bidrar vanligtvis med mer neutrala uttryck. I det sverigesvenska materialet är uppbackningarna oftare starkt instämmande och engagerade som *just det*, *precis*, *exakt* och *absolut* medan neutrala former som *okej* överväger i de finlandssvenska samtalen.

På samma sätt är det vanligare med responser av hög intensitet i det sverigesvenska materialet, till exempel *men det är ju smart*, *men det var väl jätteskönt* och *ja men absolut*. I de finlandssvenska samtalen förekommer visserligen också starka instämmanden, såsom *ja precis*, *ja absolut* och *ja just det*, men det är lika vanligt med mer neutrala uttryck som *okej*. Därutöver finns också enstaka uttryck för ett mer nedtonat eller garderat instämmande, bland annat *ja i princip* och *ja nå ja det e sant*, en typ som saknas i de sverigesvenska samtalen.

De mönster för instämmande och intensitet vi märkt för uppbackningar och minimala responser framträder ännu tydligare i de utbyggda responserna. Även här finns en större tendens till uppgradering i de sverigesvenska samtalen. Särskilt påfallande är att de studenter och handledare vi spelat in i Sverige och Finland bemöter varandras initiativ på märkbart olika sätt. I de sverigesvenska samtalen arbetar studenterna

aktivt för att ge handledaren starkt instämmande återkoppling, medan handledarens utökade responser är mer neutrala. De finlandssvenska studenterna förhåller sig snarast neutralt eller garderat till handledarens initiativ, medan handledarens utbyggda responser varierar i grad av instämmande.

DELSAMMANFATTNING

Ovan har vi diskuterat värderande uttryck med exempel från domänerna service, vård och lärande. De fall vi presenterat är inte helt parallella, vilket bland annat hänger samman med de aktiviteter som värderingarna förekommer i, men pekar trots det ut några generella likheter.

I servicesamtalen har vi fokuserat på positiva ettordsvärderingar som *bra*, *utmärkt* och *lysande*, som infaller i kvitterande tredjeturer och trots sin lexikala betydelse främst fungerar som samtalsstrukturerande enheter. De fullbordar serviceutbytet och möjliggör övergång till en ny fas i samtalet.

I träningspass på gym förekommer framförallt *bra* som ett sätt för tränaren att signalera att motionären gjort klart en viss övning. Värderingen får även här främst funktion av att strukturera aktiviteten. Precis som i servicesamtalen är dessa ettordsvärderingar lågmälda och sägs snabbt, men det förekommer också värderingar som berömmar motionärens insatser. I de fallen kan de bestå av flera ord och de framhävs prosodiskt.

I handledningssamtalen har vi undersökt återkopplingsmönster och visat att instämmanden varierar från neutrala till intensifierade uttryck.

I samtliga aktiviteter pekar resultaten i samma riktning: de sverigesvenska deltagarna gör i långt högre utsträckning bruk av uttryck med högre positiv grad.

Mer generellt kan detta resultat tyda på delvis olika kulturella preferenser när det gäller att utföra en viss social handling. En möjlig tolkning av de lexikala skillnaderna är att sverigesvenskan är mer orienterad mot praktiker som går ut på att överdriva talarens intresse och engagemang, medan man i Finland undviker överdrifter. Där räcker det att producera en mer återhållsam värdering för att uppnå önskat resultat.

ATT AVSLUTA SAMTALET

I det här avsnittet ska vi se hur samtal avslutas, både verbalt och kroppsligt. Alla samtal i materialet har spelats in från början till slut. Samtalen vi spelat in inom friskvårdstudien och lärandestudien styrs i de flesta fall av att de pågår under en förutbestämd tid. En kund har bokat in ett masagetillfälle om ett visst antal minuter och en handledare har ofta andra mötestider att förhålla sig till. Servicesamtalen har ingen förutbestämd tidsram utan pågår till dess att ärendet utförts. I allmänhet är ärendena snabbt utförbara och därmed korta.

I en studie av hur avslut genomförs i servicematerialet (Nilsson m. fl. 2018) har vi undersökt nära hundra samtal ur servicekorpusen med särskilt fokus på blick och kropp i samband med avsked. Av studien framkom att det vanliga mönstret är att kunder och personal utbyter avskedsfraser en i taget utan speciellt mycket överlapp (alltså på samma sätt som öppnandet av samtalet går till). Detta illustreras i exempel 2.65.

Exempel 2.65 Blick och kropp i avslut (Biljettkassa, evenemangsbokning, Sverige)

- 01 (1,5) biljetter skrivs ut
02 P: å: konsert ((tar biljetter från skrivaren))
03 (0,3)
04 P: [kons]erter å konsert
05 K: [m+m] ((Bild 1))



Bild 1

Resultat

- 06 P: [varsegod.] ((P ger biljetter till K, Bild 2))
07 K: [.hhh] ja men du tusen tack ((Bild 3))
08 P: tack >så mycke du<



Bild 2



Bild 3

Medan personalen ordnar det sista med biljetterna ser kunden på honom (bild 1). Därefter tittar personalen upp och de båda har ögonkontakt medan personalen sträcker över biljetterna och säger *varsågod* (bild 2, rad 6). Kunden tackar med *ja men du tusen tack* (rad 7), och under tiden sluter personalen kort ögonen. När han öppnar dem igen ser kunden åt ett annat håll, och har också vridit kroppen från personalen (bild 3). Personalen ser på datorskärmen och svarar med *tack så mycket du* (rad 8). Att bryta blickkontakten och, kanske framförallt, att vrida kroppen bort från sin samtalspartner signalerar att samtalet är slut.

I avsnittet om hälsningar konstaterades att det är något vanligare att det är längre blickkontakt mellan kund och personal i de finlandssvenska samtalen. I avslutningen är det istället sverigesvenskar som har längre blickkontakt. Svensktalande i Sverige verkar också vara mer benägna att ha blickkontakt överhuvudtaget vid avsked än svensktalande i Finland. I vårt finländska material förekommer fler fall där blickkontakt uteblir vid avslutandet. Ett exempel på avslut utan blickkontakt finns i exempel 2.66, hämta från en informationsdisk på ett bibliotek i Helsingfors.

Exempel 2.66 Ingen blickkontakt vid samtalsavslut (Informationsdisk, bibliotek, Finland)

01 ((P skriver på datorn, tar kvitto från skrivaren))
02 P: °(br::)° ((Bild 1))



Bild 1

03 P: ((ohb)) [((ohb))] ((ohb))
04 K: [°(a)°]
05 (0,2) ((P placerar boken framför K))
06 K: ja
07 P: å bra
08 (0,3)
09 K: tack tack
10 (0,3)
11 K: (h[ej])
12 P: [(°ta]ck°)
13 P: (0,5) ((Bild 2))



Bild 2

I exemplet möts inte kunden och personalens blickar under avslutningen. Båda har istället blickfokus på de föremål som hanteras: boken och datorn. Avslutet markeras emellertid tydligt verbalt genom typiska avskedsfraser, och slutligen också genom att kunden avlägsnar sig samtidigt som personalen vänder sig mot nästa kund.

I både sverigesvenska och finlandssvenska servicesamtal är samtalet slut när båda parter vänder bort blicken och också vänder kroppen bort från samtalspartnern samtidigt som de yttrar typiska avskedsfraser. Det är vanligt att sådana fraser utväxlas när kunden redan har börjat gå från kassan. Att avslutet är på gång signaleras ofta genom att kunden ändrar kroppshållning och därmed förbereder ett fysiskt uppbrott. Ibland fortsätter emellertid personalen samtalet efter en sådan uppbrottsignal. Ett tydligt exempel på detta finns i exempel 2.67, där en kund fått hjälp av en personal med att lokalisera en bok.

Exempel 2.67 Samtalet öppnas upp efter påbörjat avslut (Informationsdisk, bibliotek, Sverige)

01 P: å så g- följer du [där bara all:ra l]ängst in
 02 K: [l:ä:ngst bort]
 03 # (0,3)
 #Bild 1
 04 K: alright# st[ort tack >för hjälpen<]
 #Bild 2
 05 P: [°ja° sen#e de väl alf]abetiskt
 #Bild 3



Bild 1

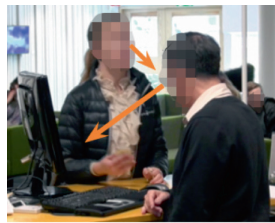


Bild 2



Bild 3

- 06 P: #där inom
#Bild 4
- 07 K: just de
- 08 P: nu ska vi se va de stod på de ser man här
09 de står på eriksson
- 10 K: #eriksson
#Bild 5

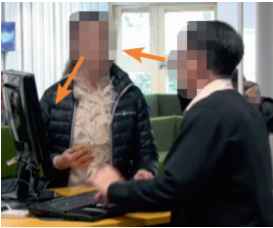


Bild 4



Bild 5

- 11 K: al[right] stort# [tack #>trevlig dag<]
#Bild 6 #Bild 7
- 12 P: [ja] [okej varsågod]

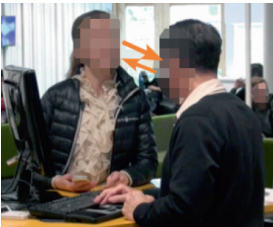


Bild 6

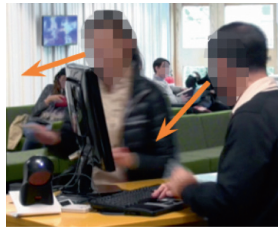


Bild 7

Exemplet inleds med att personalen visar kunden på dataskärmen var boken är placerad (bild 1). Kunden påbörjar därefter ett avslut genom *alright* (rad 4). Samtidigt sträcker hon på ryggen (bild 2) och drar sig alltså ur den gemensamma aktiviteten att titta på skärmen. Hon signalerar också verbalt att hon håller på att avsluta genom *stort tack för hjälpen*. Samtidigt fortsätter emellertid personalen sin förklaring (rad 5), och

kunden möter hans blick (bild 3) och vänder den sedan mot skärmen igen (bild 4) och signalerar på så vis att hon är tillbaka i projektet att lokalisera boken. Personalen fortsätter med att förklara bokens plats (rad 8–9) och kunden håller blicken fäst vid skärmen (bild 5). Därefter inleder hon ett nytt avslut med samma verbala signal (*alright*) och ser personalen i ögonen (bild 6) samtidigt som hon säger *stort tack*. Därefter vrider hon kroppen från disken och signalerar att hon är på väg därifrån, samtidigt som hon säger *trevlig dag* (rad 11, bild 7). Personalen vrider direkt tillbaka skärmen, som han under tiden han förklarat haft vänd så att han och kunden har kunnat titta tillsammans. Kroppen, blicken och olika föremåls placering bidrar alltså till att avsluta samtalet, och är lika viktiga som satsmelodi och verbal utformning.

På telefon går det givetvis inte att signalera att samtalet är över med kroppen, blicken eller olika föremål. Men det finns andra ledtrådar som gör att samtalsdeltagarna vet när det är dags att lägga på luren. Medan det i de samtal där kund och personal ser varandra är vanligt att ett utbyte av *tack* är det som avslutar samtalet, är det i telefonsamtalen istället *hej*, *hej hej*, *hej då* och *tack hej* som är det sista som sägs. Ett exempel på en avslutning av ett telefonsamtal återfinns i exempel 2.68.

Exempel 2.68 Avslut i telefonsamtal (Teaterkassa, Sverige)

```

01 P: detta är nittonde oktober nitton å tretti
02     precis
03     (0,4)
04 K: kanonbra ((förhöjd tontopp))
05 P: perfekt (0,3) ta[ck ((förhöjd tontopp))
06 K:           [tack för hjälpen
07 P: ha en bra da ((förhöjd tontopp))
08 K: desamma ((förhöjd tontopp))
09 P: hej hej
10 K: hej hej

```

Exemplet inleds med att personalen bekräftar vilket datum och vilken tid de bokade biljetterna gäller. Kunden värderar detta med *kanonbra* (rad 4), med en förhöjd tontopp (vilket här skulle kunna beskrivas ungefär som att deltagarna låter extra glada). Även personalen gör en värdering (*perfekt*, rad 5) och markerar också ett avslut genom att tacka, vilket besvaras av kunden som i sin tur tackar för hjälpen (rad 6). Därefter önskar personalen kunden en bra dag, vilket kunden besvarar med att önska detsamma. Slutligen utbyter personal och kund avskedsfraser (rad 9–10). Avslutet signaleras alltså genom värderingar, tackanden och önskningar om en bra dag. Dessutom signalerar satsmelodin att samtalet närmar sig ett avslut och det slutliga utbytet av avskedsfrasen *hej hej* markerar att samtalet är över.

TACKANDE

Som nämndes ovan är ett utbyte av tack vanligt i servicesamtal där samtalsdeltagarna ser varandra. Här vill vi därför kort säga några ord om tackandets funktioner.

I service-korpusen finns drygt 2300 belägg av *tack*. Det betyder att det i snitt förekommer två gånger i varje samtal. Att tacka är alltså en vanlig handling i servicesamtal. Förutom att tacka för överräckta biljetter eller den information som efterfrågats förekommer många av tacken i slutet av samtalet, som en resurs för att avsluta interaktionen. Dessutom är det vanligt i vårdsamtal och servicesamtal att de talande ”tackar för tacket” (Grahm 2017, 2018, 2021). Det kan dels göras genom att återgälda tacket med ett tack, dels genom uttryck som *tack själv* eller *tack detsamma* (se även Allwood 1982). Exempel 2.69 illustrerar hur tackande kan användas både som respons på en utförd tjänst och som ett sätt att avsluta samtalet.

Exempel 2.69 Olika typer av tackande (Teaterkassa, Sverige)

- 01 P: ja lägger den tillsammans me (.) biljetterna
 02 (0,8) så [varsågod] ((räcker över kuvert))
 03 K: [tack så] mycke
 04 K: tack [tack] ((tar kuvert))
 05 P: [tack] ska du ha
 06 K: ja tack hej ((böjer sig ner efter sin väska))
 07 P: hej

I exemplet räcker personalen över ett kuvert med biljetter som kunden köpt samtidigt som hon säger *varsågod* (rad 2). Responsen på *varsågod* är i normalfallet *tack*, även i detta exempel där tackandet alltså används för att uttrycka tacksamhet över en utförd tjänst (se Grahn 2017, 2018, 2021). Därefter tackar personalen kunden som en del i ett påbörjat avslut med *tack ska du ha* (rad 5), vilket kunden besvarar med frasen *ja tack hej*, samtidigt som hon böjer sig ner och plockar upp sin väska (rad 6). Därefter reser hon sig, vänder sig från kassan och går, samtidigt som personalen avslutar med avskedsfrasen *hej* (rad 7). *Tack* kan alltså ha flera olika funktioner i ett samtal.

DELSAMMANFATTNING

Avslutningen av ett samtal är, precis som inledningen, något som samtalsdeltagarna gemensamt organiserar: genom att samordna blick, kropp och tal koreograferar de ett samtalsavslut. I de samtal där deltagarna ser varandra markerar bruten blickkontakt tillsammans med bortvänd kropp och avskedsfraser att samtalet är över. Det är tydligt inte minst i samtal där någon av deltagarna öppnar upp samtalet på nytt, och båda då intar sina positioner som aktiva samtalsdeltagare igen genom att vända sig mot sin samtalspartner och återupprätta fokus på den gemensamma uppgiften.

I telefonsamtal kan inte kroppen eller blicken signalera att en avslutning är på gång. Vid sidan av verbala avskedsfraser blir därför prosodin

ett viktigt redskap, där en uppåtgående intonation markerar att samtalet är på väg att avrundas. I telefonsamtalen förekommer också fler värderande fraser i avslutningarna, liksom tackanden och önskningar om en bra dag.

Skillnaderna mellan finlandssvenska och sverigesvenska samtal är små. Den delstudie vi gjort antyder att det är vanligare med blickkontakt i avskedsfasen i Sverige än i Finland, men i övrigt konstrueras avskeden på ett likartat sätt.

ORD, KROPP OCH FÖREMÅL I SAMARBETE

Som redan framgått är kroppen och fysiska objekt viktiga kommunikativa resurser. Under de senaste decennierna har allt fler forskare intresserat sig för detta. Betydelse skapas inte bara med ord utan också med hjälp av förkroppsligade resurser som blickar, gester och kropps rörelser. Inom samtalsforskningen idag talas det ofta om *multimodal interaktionsanalys* för att beskriva detta växande forskningsfält (se Nevile 2015 för en forskningsöversikt och kapiteln i Broth & Keevallik 2020 för multimodala studier på svenskt material).

Ett multimodalt perspektiv innebär att man uppmärksammar alla de olika sätt, eller modaliteter, som människor använder i kommunikationen. Dessa modaliteter kan ses som resurser, som tillsammans bidrar till att skapa betydelse. Även föremål av olika slag kan användas som resurser i kommunikationen. Inom forskningen använder man ofta ordet *artefakter* när man talar om fysiska objekt som används på det sättet.

I ett samtal ansikte mot ansikte kan vi således se hur kommunikationen byggs upp av hörbara, synliga, kroppsligt förnimbara och rumsliga element. Orden och rörelserna bildar tillsammans, i sitt fysiska sammanhang, sociala handlingar som skapar mening i interaktionen.

Anlägger vi ett multimodalt perspektiv på verbalt uttryckta handlingar (som att ställa en fråga och få ett svar), blir det tydligt att handlingen ofta sker på flera sätt samtidigt – som när den anställda i en teaterkassa säger *varsågod* samtidigt som han eller hon överlämnar biljetterna.

En del kroppsrelaterade resurser uppträder samtidigt eller i nära anslutning till tal, men gester, rörelser och icke-språkliga ljud kan också

vara betydelseskapande på egen hand. I nästa kapitel visar vi exempel på detta i service- och vårdssammanhang.

ICKE-VERBALA RESURSER I SERVICESAMTAL

Både den egna kroppen och föremål av olika slag mobiliseras ofta i servicesamtalen. En viktig del i kommunikation ansikte mot ansikte är hur vi använder *blicken*. Genom den kan vi visa om vi lyssnar, om vi vill utse en ny talare och om vi är tillgängliga för samtal eller inte. I en studie på en del av servicematerialet har vi fokuserat just på hur blicken används för att organisera hur och när vi börjar tala med varandra när vi ses (Nilsson m.fl. 2018).

Det normala är att kunderna närmar sig kassan med sänkt blick och först när de är ganska nära den blivande samtalspartnern tittar de upp. Både kunden och personalen avvaktar ett tillfälle då båda är tillgängliga för att inleda samtalet, och ögonkontakt är ett vanligt sätt att etablera att båda är redo. Ofta initierar personalen samtalsöppnandet genom att vända sig mot kunden och söka ögonkontakt, och när kunden möter blicken inleds i normalfallet samtalet med en hälsning.

Vid en teaterkassa är det också vanligt att deltagarna utnyttjar fysiska objekt som datorer, platskartor och mobiltelefoner för att skapa mening. En del av dessa artefakter tillhör den institutionella verksamheten, som datorn med dess bokningssystem, eller kortläsare för betalning, medan andra är kundens personliga tillhörigheter. Vissa artefakter blir gemensamma resurser i förhandlingen om platser och slutförande av biljettköpet.

Låt oss se på några bildsviter från inledningen på ett servicesamtal där kunden kommer till en biljettkassa (pilarna anger deltagarnas blickriktning):

Exempel 2.70 Kroppsliga och materiella resurser (Teaterkassa, Finland)



Bild 1

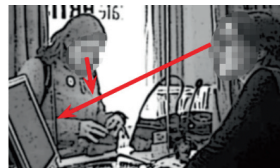


Bild 2

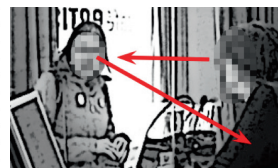


Bild 3

Kunden går i inspelningens början mot biljettkassan och först efter att hon och personalen fått blickkontakt och är kroppsligt orienterade mot varandra hälsar de verbalt (bild 1). Sedan vänder sig kunden bort och plockar fram sin plånbok ur väskan samtidigt som personalen återgår till att titta på sin datorskärm (bild 2). Det gemensamma interaktionella fokus som skapades inledningsvis genom blick och kroppsposition bryts alltså här. Personliga artefakter (väska, plånbok) utgör en resurs för kunden att signalera att hon fortfarande förbereder sitt ärende och är otillgänglig för interaktion. Personalen speglar och bekräftar samtidigt kundens beteende genom att vända sig mot datorn, en institutionell artefakt.

När kunden hittat den lapp hon sökte i plånboken gör hon sig stegvis åter tillgänglig. Fortfarande med blicken i plånboken börjar hon formulera en begäran med *jag sku behöva* följt av en paus då hon tittar mot en punkt snett bakom personalen (bild 3). Därefter vrider hon huvudet gradvis tillbaka mot personalen och etablerar blickkontakt först när hon är på väg att fullborda den helt centrala datumangivelsen *nionde i femte* för en teaterföreställning (bild 4). Samtidigt som personalen hör den sista stavelsen i *femte* vänder hon kropp och blick mot datorn och signalerar därmed beredvillighet att påbörja servicetransaktionen (bild 5).



Bild 4



Bild 5



Bild 6

Först därefter anger kunden pjäsens namn och biljettantal – tillsammans med önskat datum helt nödvändiga upplysningar för att kunna gå vidare i ärendehantering och påbörja förhandlingen om platsval. Här intar datorn en central roll i interaktionen: personalen vrider skärmen så att kunden kan se platskartan och förklarar dess färgmarkeringar med *alltså de gråa e bokad* samtidigt som hon pekar på ett område i mitten på

skärmen (bild 6). Båda deltagarna har sin odelade uppmärksamhet på platskartan och kunden frågar om råd om bra platser.

Personalen föreslår ett par platser med *här e ju riktigt bra* och visar med en vågrät handrörelse mot skärmen samtidigt som hon säger *går ju lite uppåt* (bild 7), vilket genast följs av att hon pekar på ett specifikt område på platskartan samtidigt som hon säger *där* (bild 8). Personalens handlingar illustrerar två fenomen: för det första att verbala och förkroppsligade resurser synkroniseras och för det andra att den bokstavliga betydelsen av nyckelord (*går lite uppåt där*) matchas av gester (rörelse uppåt och pekning).

Därefter är kunden redo att bestämma sig (*nå men ta dom*) och strax därpå vrider personalen tillbaka skärmen mot sig själv och börjar arbeta med bokningen (bild 9). Artefakten datorn blir nu återigen institutionsrepresentantens arbetsverktyg efter att ha varit en gemensam resurs. Samtidigt tittar kunden åt sidan mot sina personliga tillhörigheter på disken och intar en väntande position medan personalen arbetar med beställningen.



Bild 7



Bild 8



Bild 9

Exemplet visar hur viktig samordningen av verbala, kroppsliga och materiella resurser är för det interaktionella förloppet och att dessa resurser ofta uppträder samtidigt. Här har vi bara illustrerat med ett exempel, men denna samordning av olika modaliteter är typisk för hur servicesamtalen går till. Det finns inte några observerbara skillnader mellan samtalen från Finland (som exemplet ovan) och de från Sverige. Detta pekar på att det rör sig om mycket fundamentala, möjligen universella, mönster i mänsklig interaktion (se även Lindström m. fl. 2017 och Lindström & Norrby 2020).

FÖRHANDLINGAR OM KROPPEN I EN FRISKVÅRDSSITUATION

Kroppsposition och blickriktning är alltså betydelsefulla för hur interaktionen etableras och hur deltagarna tolkar varandras bidrag till interaktionen. Men deltagarnas fysiska kroppar kan också bli fokus för själva aktiviteten, såsom vid läkarundersökning eller fysisk träning (se t. ex. Keevallik 2015 för dansövningar). Friskvårdsaktiviteter, som fysiska övningar under uppsyn av en personlig tränare, ger oss konkret inblick i hur en deltagares kropp och upplevelse av träningens verkan blir föremål för förhandling (Grahn, Lindholm & Huhtamäki 2019, Grahn & Lindholm 2021). Tränaren ska se till att en effektiv och korrekt rörelse utförs, men samtidigt är det motionären som har direktkontakt med sina kroppsliga förnimmelser och vet vad som känns görbart. Det blir ofta fråga om att hitta en balans mellan å ena sidan det tränaren tycker är en tillräcklig ansträngningsnivå och å den andra motionärens subjektiva känsla av vilken ansträngning och smärta som är hållbar.

Tränare och motionär kan förhandla om kroppen och ansträngningsnivån genom att explicit verbalisera kritiska punkter under en pågående fysisk övning. Till exempel kan tränaren fråga *börjar det göra ont?* eller motionären säga *nu orkar jag inte mer*. Det är emellertid karakteristiskt för träningspass att ansträngning och smärta förhandlas ordlöst. Här är så kallade *icke-lexikala vokaliseringar*, till exempel att motionären stönar och pustar under ansträngning, en central resurs (se Keevallik 2014).

Att bli ansträngd och andfådd kan vara ett mål i konditionshöjande träning. Stön och pustanden hos motionären har då en fysisk funktion i och med att de är uttryck för att träningen ger effekt. Men vokaliseringarna har också en interaktiv funktion då de kan höras av tränaren och bli föremål för kommentarer eller leda till andra slags ingrepp från tränarens sida (Grahn, Lindholm & Huhtamäki 2019). En lämplig grad av ansträngning kan bemötas med beröm – som *bra* och *snyggt* – men när uttrycken för ansträngning tyder på orimligt obehag leder det till kontrollerande handlingar av tränaren, som *känns allt okej?* eller nedgraderande instruktioner som *ta det försiktigt*. Tränaren kan också orientera sig mot ökad ansträngning hos motionären och försöka kontrollera den

genom att räkna antalet repetitioner av en rörelse som är kvar eller be motionären placera den upplevda ansträngningen på en smärtskala (*skala ett till fem, fem är outhärdlig smärta*).

Motionärens upplevelse av smärta och andra kroppsliga förnimmelser blir således föremål för förhandling och fungerar som en utvärdering av den pågående fysiska aktiviteten (Grahm, Lindholm & Huhtamäki 2019). Mellan tränare och motionär (och eventuella övriga deltagare vid gruppträning) pågår därmed en gemensam konstruktion av de fysiska förnimmelserna och förståelse för de acceptabla gränserna för upplevd ansträngning i relation till den pågående aktiviteten och motionärens förmåga.

I våra jämförelser mellan finlandssvenska och sverigesvenska har inga större skillnader framkommit i hur man orienterar sig mot den fysiska aktiviteten i friskvårdssammanhang. Inte heller bruket av icke-lexikala vokaliseringar skiljer sig åt. Däremot finns en del skillnader mellan Sverige och Finland i de lexikala uttrycken för smärta – alltså vilka ord man använder. Detta har också uppmärksammats i den finlandssvenska språkvården (Bergroth 1928; af Hällström-Reijonen & Reuter 2008).

Det mest typiska uttrycket är *göra ont*, till exempel *börjar det göra ont?*. I en av våra studier har vi noterat att det finlandssvenska friskvårdsmaterialet innehåller flera variantformer med ett annat verb (*ta*) och andra adverb, till exempel *börjar det ta ont?*; *inte tog det något sjukt?*; *var tar det mest elakt?*; *tar det illa i själva leden?* Även konstruktionstypen *ha ont* kan varieras på motsvarande sätt i finlandssvenska, det vill säga *ha sjukt*, *ha illa*, *ha elakt*: exempelvis *här har du en orsak till att du har illa i axlar och nacke*. Materialet ger vidare belägg på uttrycket *bli sjuk* där den standardsvenska motsvarigheten är att *få ont*, till exempel *blev du sjuk efter förra träningen?* (det vill säga ”fick du träningsvärk?”) (Grahm, Lindholm & Huhtamäki under arbete).

Dessa skillnader är i första hand lexikala, det vill säga, man använder olika ord. Det handlar inte om några pragmatiska skillnader – själva innehållet i det man vill uttrycka är inte annorlunda. Istället visar vår undersökning att det finns en uppsättning av formellt och funktio-

nellt parallella smärtuttryck i de båda svenska nationella varieteterna. Skillnaderna i uttryckssätten visar att den icke-dominerande varietet, finlandssvenskan, utnyttjar uttryck (*ta ont*), som kan vara ålderdomliga och eventuellt influerade av finskan (att ha ont heter *ottaa kipeää* i vissa finska varieteter, bokstavligt översatt 'ta ont').

GESTER – ATT HÅLLA TUMMARNÄ

En del förkroppsligade beteenden är tydligt kulturellt konventionaliserade. En nickning står exempelvis för instämmande på många håll i världen. Men användningen av gester varierar också mellan olika kulturer. I en mindre studie inom vårt forskningsprogram frågade vi svensktalande i Uppsala, Mariehamn och Åbo samt finsktalande i Helsingfors hur de håller tummarna. På varje plats ombads femtio personer att visa gester för att hålla tummarna (Henricson & Nelson u.u.). Totalt dokumenterades på det viset 200 händer som alla visade gester.



Figur 4. En finsk tumme



Figur 5. En sverigesvensk tumme

Studien identifierade ett tydligt mönster: gesten för att hålla tummarna skiljer sig åt mellan Sverige, där tummen hålls i näven, och finsktalande Finland, där tummen pekar rakt upp. De flesta svenskspråkiga tummarna i Åbo pekade rakt upp. Den minoritet som istället höll tummen i handen på svenskt manér härstammade ofta från Österbotten eller Åland. I Mariehamn, landskapet Ålands huvudort, fanns en betydligt jämnare fördelning av de två sätten att hålla tummarna. Där förklarade också många att de mycket väl kände till, och ibland använde, båda gesterna.

Resultatet tyder på att det finns en betydande regional variation i svensktalande Finland, där en del regioner orienterar sig starkare mot det sverigesvenska (gäller särskilt Åland) medan andra förefaller ha mer gemensamt med finska kommunikationsmönster (se Nelson & Henricson 2018a; Henricson & Nelson under utgivning). Tumstudien förstärker därmed intrycket av att finlandssvensk kommunikation ligger någonstans emellan det sverigesvenska och det finskspråkiga. Som vi sett kunde vi dokumentera en liknande tendens när vi undersökte tilltal i läkare-patientsamtal: även de finlandssvenska tilltalspraktikerna låg mellan de sverigesvenska och de finska (se kapitel 6, samt Wide m. fl. 2019).

DELSAMMANFATTNING

Generellt pekar resultaten från servicesamtalen och friskvården på att deltagarna koordinerar verbala handlingar med förkroppsligade resurser som blickar, gester och kroppsrörelser. Dessutom rekryterar de diverse materiella resurser, artefakter, i meningsskapandet. Vi kan därför tala om att handlingar uttrycks i flera modaliteter samtidigt. Med blick och kroppsposition signalerar deltagarna i servicesamtalen om de är tillgängliga för interaktion eller ej. I friskvårdsaktiviteterna är naturligt nog många handlingar fysiska och ackompanjeras också ofta av icke-lexikaliserade vokaliseringar, som signalerar ansträngning eller smärta. De förkroppsligade och materiella resurserna som deltagarna gör bruk av är över lag desamma i finlandssvenska och sverigesvenska, men det finns skillnader mellan de båda nationella varieteterna i fråga om vilka lexikala uttryck för smärta som används – ett mönster vi också sett för värderande uttryck.

I den separata studien av gesten för att hålla tummarna framkom att det finns två distinkta gester med olika nationell distribution, samtidigt som det förekommer en viss variation i Finland där särskilt en del av ålänningarna känner till och använder den svenska gesten. Även om materialet är litet ger det en fingervisning om kulturell orientering i ett pluricentriskt språk, där uttryckssätt som hör till den dominerande varieteteten brukar få större genomslag än tvärtom.

SAMTALEN I SITT SAMMANHANG

DELTAGARE, DELTAGARROLLER OCH DELTAGARRELATIONER

I denna avslutande del ser vi på hur interaktionerna vi undersökt kan förstås i ett större perspektiv. Samtalets förlopp hänger nära samman med den pågående aktivitetstypen, deltagarrelationerna och den fysiska platsen för aktiviteten – faktorer som har att göra med vad vi kan kalla verksamhetskontexten (Linell 2011). Vi kommer att diskutera dessa faktorer, men i slutet av boken tar vi också ett mer makrokontextuellt grepp och diskuterar hur språk, nation och kultur hänger samman i ett pluricentriskt språk.

I samtalen vi studerat deltar män och kvinnor i olika åldrar, med olika bakgrund, erfarenheter och förutsättningar. I de flesta samtal är det tydligt att deltagarna orienterar sig mot särskilda roller. I servicesamtalen deltar en representant för verksamheten i sin yrkesroll, till exempel som kassapersonal eller bibliotekarie, och besökaren kommer i rollen som kund. I friskvården antar den yrkesverksamma rollen som personlig tränare, massageterapeut eller hälsocoach, medan den som uppsöker verksamheten deltar som motionär och kund. I lärandessamtalen är rollerna uppdelade mellan handledare och student eller studievägledare och student.

Rollerna har betydelse för vilka handlingar som utförs av var och en. I servicesamtalen får kunden service av personalen, i friskvården ger tränaren instruktioner som kunden följer och i handledningssamtalen ger handledaren förslag, beröm och kritik till studenten, men aldrig tvärtom. Rollerna är alltså asymmetriska på så vis att en person deltar inom ramen för sin yrkesutövning, medan kunden/studenten/motionären i högre

grad deltar som privatperson. Detta ger avtryck i samtalens förlopp.

Rollerna har också betydelse för hur relationerna mellan deltagarna manifesteras. I servicesamtalen är deltagarna i allmänhet obekanta för varandra, och det är ytterst sällan personliga referenser eller privata ämnen kommer på tal. I den handfull servicesamtal där samtalsdeltagarna känner varandra sedan tidigare är samtalet av en annorlunda karaktär:

Exempel 3.1 Kund och personal är bekanta (Teaterkassa, Finland)

- 01 P: hej eh h[e::j]
 02 K: [he::j] ((skrattar))
 03 P: hur mår ni
 04 K: \$bra tack\$ (0,2) °ja:°

I exemplet hälsar personalen först med *hej*, men när hon ser att det är en bekant hälsar hon igen, med ett utdraget tonfall: *he::j* (rad 1). Även kunden hälsar på samma sätt och skrattar (rad 2). Personalen frågar därefter (rad 3) hur de mår (kunden är synbart höggravid), en fråga som aldrig ställs av personal till kund i servicesamtal mellan obekanta. Exemplet synliggör alltså hur olika deltagarrollerna är i samtal mellan bekanta respektive obekanta.

I lärandestudien och vårdstudien är samtalen ibland mer personliga. I friskvården är samtalen emellanåt mer symmetriska, till exempel påminner massagesamtalen mer om vardagligt småprat, men de asymmetriska rollerna märks ändå: massageterapeutens uppgift är att ta på kunden, men det omvända vore otänkbart.

Vi kan knappast bortse från att variabler som kön, ålder, social bakgrund och andra sociala faktorer har betydelse för hur samtalsdeltagarna samtalar och förhåller sig till sin samtalspartner. Att undersöka sådana sociala variabelers eventuella betydelse var inte forskningsprogrammets syfte, men i en studie (Nilsson m.fl. 2020) har vi statistiskt undersökt i vilken mån sociala och situationella faktorer (typ av biljettkassa och inspelningsplats) påverkar språkbruket i fråga om hälsningsfraser.

Resultatet visade att en del hälsningsfraser används oftare av vissa grupper; *tjena* används till exempel oftare av yngre till yngre och nästan uteslutande av män, medan *god dag* används oftare av och till äldre. Vissa grupper har också större benägenhet att besöka vissa etablissemang – i vårt material köper exempelvis män oftare hockeybiljetter än kvinnor, som i sin tur oftare köper teaterbiljetter. Samtidigt visade den statistiska analysen att vissa hälsningsfraser var vanligare vid en del biljettkassor även när vi bortsåg från faktorer som kön och ålder samt personalens bruk av hälsningar. Det tycks alltså finnas lokala praktiker för hälsningsrutiner i olika typer av biljettkassor.

AKTIVITETENS BETYDELSE

Vad samtalsdeltagarna ägnar sig åt, alltså vad syftet med själva samtalet är, formar givetvis samtalet. Servicesamtalen är generellt korta målstyrda samtal där en kund ska få efterfrågad service i form av biljetter eller information. Lärandesamtalen är betydligt längre och har som mål att studenten ska lära sig något. Friskvårdssamtalen är också långa jämfört med servicesamtalen och innehåller framförallt partier med mycket lite prat eftersom fokus är på att utföra fysiska övningar. En likhet mellan de tre domänerna är förekomsten av artefakter som deltagarna orienterar sig mot.

Det som framkommer i många av samtalen oavsett domän är att det formas en lokal mikrokultur med ett visst språkbruk och en specifik fackterminologi. Sådan terminologi kan användas för att demonstrera kunskap och tillhörighet. I arbetet med servicesamtalen noterade vi förekomst av fenomenet ”den kompetenta kunden” som på olika sätt demonstrerar kunskap om rutiner för att efterfråga en biljett till ett evenemang vid den specifika institutionen. Personalen vid en sportarena som anger att det finns biljetter i *kurva* eller *hemmasektionen* litar på att kunden är insatt i terminologin som beskriver arenans utseende. På samma sätt förutsätter uttryck som *övre parkett* eller *första radens fond* en gemensam förståelse av teatersalongens beskaffenhet. Det finns med andra ord en

terminologi att behärska för att smälta in och bli en del av ”in-gruppen”, det vill säga en delad gemenskap (se Tajfel & Turner 1979). Ett exempel från ett telefonsamtal till en teater visar hur kunden demonstrerar sin kompetens och tillhörighet:

Exempel 3.2 Den kompetenta kunden (Teaterkassa, Sverige)

- 01 P: nittonde oktober nitton å tretti ska vi se
 02 hur många biljetter va du ute efter
 03 K: TVÅ två
 04 (0,7)
 05 P: hm mt ja till exempel **två stycken i kanten på**
 06 **rad ett på balkong**
 07 (1,7)
 08 K: **mm på kanten**
 09 (0,3)
 10 P: a+a (1,9) man ser eftersom den e väldigt liten
 11 våran salong de e en gammal biosalong så ser
 12 [man ((ohb))]
 13 K: [**ja jo ja vet exakt ja**] a[a]
 14 P: [fast]än man sitter
 15 på kanten
 16 (0,3)
 17 K: mm mm (1,8) m+[m.]
 18 P: [men] då har du inga huvuden
 19 framför dig så de e jättebra
 20 (0,7)
 21 K: mt a:

På rad 5–6 ger personalen en exakt angivelse om var det finns biljetter, vilket kan hänga samman med att det är ett telefonsamtal och deltagarna

därför saknar gemensam tillgång till en fysisk skiss över salongen. På rad 8 upprepar kunden en del av platsbeskrivningen, att platserna är på kanten. Detta föranleder personalen att förklara att sikten trots det är god (rad 10–12). I personalrollen ingår att besitta och demonstrera kunskap om teaterrepertoaren, biljetter och salongens utseende, kunskaper som någon i kundrollen inte förväntas ha. Det finns med andra ord en kunskapsrelaterad, eller *epistemisk*, obalans i vad deltagarna kan, vet och förväntar sig. Men i exemplet intygar kunden snabbt i överlapp sin kännedom om salongens utseende: ”jag vet exakt” (rad 13) och markerar därmed sin egen epistemiska auktoritet.

Tidigare observationer (t.ex. Lindström 2019) pekar på att *jag vet* utvecklats till en utvidgad betydelse som dels kan markera visst motstånd till det som sägs, dels visa samförstånd med den andre. I exemplet kan vi tänka oss att kunden kanske hade hoppats på mer centralt placerade platser och genom konstruktionen *jag vet* signalerar att informationen inte löser det som efterfrågas. Samtidigt kan det vara ett sätt att demonstrera delad kunskap och därmed tillhörighet i gruppen som regelbundet besöker den aktuella teatern.

Deltagarna kan också välja att uttrycka sina önskemål och förväntningar på olika sätt. I exempel 3 visar kunden i samtalets inledning sin förväntan på att det ska finnas platser tillgängliga:

Exempel 3.3 Direkt begäran om biljett (Biljettkassa, evenemangsbokning, Sverige)

01 P: hej
 02 K: hallå hallå
 03 P: hej
 04 K: eh **en plåt till ikväll**
 05 P: **va sa du att**
 06 K: **en: plåt till ikväll**
 07 P: ja
 08 (5,4) ((P söker på datorn))

Här formulerar kunden sin begäran rakt på sak (rad 4) med *en plåt till ikväll* (det vill säga en biljett) och demonstrerar därmed sin förväntan om att det finns biljetter. Personalen begär ett förtydligande på rad 5 (*vad sa du att*) och kunden svarar med att upprepa sin begäran med exakt samma ordalydelse (rad 6), men med förlängt uttal på *en* (kolon anger detta i transkriptionen). Denna uttalsförändring på *en* förtydligar antalet, men ändrar inte begärens språkliga utförande som är exakt detsamma. Personalen börjar därefter söka i datorn och kommer (efter ytterligare några yttranden) med ett biljettförslag. Personalens respons på kundens begäran visar att kundens antagande om platstillgång var välgrundat. Vi kan jämföra detta med exempel 3.4, där kunden inleder med att fråga om det finns biljetter:

Exempel 3.4 Förfrågan om biljett (Teaterkassa, Finland)

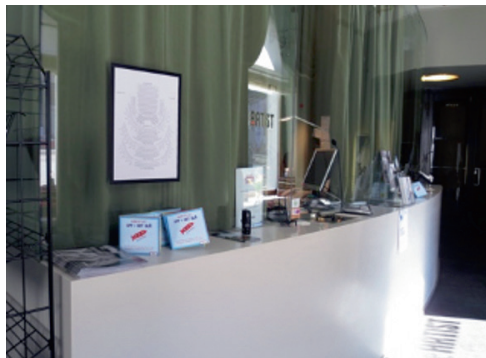
01 P: he[j .]
 02 K: [hej] (0,4) **finns de biljetter kvar ti Tiljan**
 03 (0,5)
 04 P: **nä (.) de finns de tyvärr inte**
 05 K: aha

Genom att först sondera terrängen demonstrerar kunden att hen inte utgår från att det finns biljetter. Fortsättningen visar också att det inte gör det. Varför kunder väljer att formulera sin begäran direkt eller genom en förhandsfråga kan vi inte utläsa ur samtalskontexten här, men genom att ta hänsyn till faktorer som vilken typ av aktivitet det gäller kan vi få en tänkbar förklaring. I exempel 3.3 rör det sig om en mycket stor idrottsarena där platserna i allmänhet inte tar slut annat än vid slutspelet. I exempel 3.4 gäller det en populär teaterföreställning, med begränsad spelsäsong i en mindre lokal, där kunden kan känna till att det är svårt att få biljetter. Exempelen visar alltså hur kunderna orienterar sig mot aktivitetskontextens speciella förutsättningar.

SAMTALENS FYSISKA FÖRUTSÄTTNINGAR

Även den konkreta platsen och de föremål som finns tillgängliga har betydelse för hur interaktionen gestaltar sig. Ett ganska triviale påpekande är att en teaterkassa eller informationsdisk har någon form av disk eller lucka dit besökaren går för att uträtta sitt ärende. Det finns dock skillnader i hur den fysiska miljön är organiserad vid de olika inspelningsplatserna.

Ibland är verksamheten uppbyggd kring en sluten lucka där en glasski-va skiljer besökaren från personalen, medan andra ställen har en öppen design där det enda fysiska hindret mellan deltagarna är ett bord eller en disk. (Materialet spelades alltså in långt före corona-pandemin, då glas- och plastskärmar kom att bli normalläget i servicesammanhang.) I de mest slutna miljöerna vi dokumenterade sitter personalen i ett avskärmat utrymme där kommunikationen med besökaren sker via mikrofon och högtalare (figur 6), men vanligare är att det finns en öppen lucka i glasväggen (figur 7), eller att glasavdelare saknas helt (8). Generellt har vi dock inte noterat något nämnvärt avtryck i samtalsmönstren på grund av biljettkassans utseende. Det finns inte heller någon nationellt betingad variation i biljettkassans utformning.



Figur 6. Sluten biljettlucka med hel glasvägg



Figur 7. Öppen biljettlucka i glasvägg



Figur 8. Öppen disk utan glasavdelare

Däremot finns en viss skillnad i hur kösystemet är organiserat, något som påverkar de språkliga handlingarna, särskilt i samtalsinledningen. I Finland går kunden ofta fram till servicedisken direkt eller ställer sig i kö och inväntar sin tur. I Sverige däremot regleras turordningen vanligen genom ett kösystem där kunden tar en kölapp och där aktuellt nummer visas på en elektronisk display. Denna skillnad i hur kundbetjäningen går till kan eventuellt kopplas till att de svenskspråkiga inspelningsmiljöerna i Finland är ganska småskaliga. På vissa platser är det inte så många kunder som kommer under en dag och det krävs inte något särskilt system för att hantera kundflödet.

Ytterligare en skillnad rör rutinerna för hur bokningar hanteras. I

Sverige är förbokade biljetter närmast undantagslöst registrerade på ett bokningsnummer, medan de i Finland ofta registreras på beställarens namn. Följaktligen inleder många av de sverigesvenska kunderna som ska hämta biljetter med att ange ett bokningsnummer, medan deras finlands-svenska motsvarigheter uppger sitt namn. Detta är åter en indikation på hur kunderna lärt sig agera enligt praktikgemenskapens sociala normer. Däremot är den fysiska hanteringen densamma, det vill säga, personalen lokaliserar bokningen i datorns bokningssystem och kunder har ofta med sig utskrifter eller mobiler med uppgifter som de refererar till.

Återigen kan skillnaderna tolkas som ett utslag av att de finlands-svenska miljöerna är så mycket mindre än de sverigesvenska. De ingår i en språkligt definierad gemenskap inom ramen för en finländsk kulturgemenskap, men den omfattar bara ungefär fem procent av Finlands befolkning (om än ojämnt fördelad över landet).

De som köper eller hämtar biljetter till svenskspråkiga evenemang i Finland behöver inte nödvändigtvis ha svenska som förstaspråk, men utifrån servicesamtalen vi samlat in kan vi konstatera att de allra flesta är finlandssvenskar. Därmed ingår de i en språklig minoritet där de svensk-språkiga platser de besöker utgör så kallade *svenska rum* – kulturinstitutioner och andra inrättningar i Finland där det underförstått är svenska som är förstahandsvalet. Det förekommer i vårt material att finsktalande kunder kan orientera sig i förhållande till detta genom att förhandla om språkvalet, såsom i exempel 3.5:

Exempel 3.5 Förhandling om språkval (Kulturcentrum, Finland)

01 K: hej
02 P: hej
03 (0,3)
04 K: **e de svenska ja borde tala här** [((skrattar))]
05 P: [du får]
06 tala finska också

- 07 K: .h okej [((skrattar))]
 08 P: [jå]

DEN KULTURELLA KONTEXTEN

De nationella skillnader vi identifierat i vårt material visar på de normer och därmed förväntningar som finns i den sverigesvenska respektive den finlandssvenska gemenskapen. Genom att utgå från samtalens mikronivå har vi fått kunskap om vilka normer som blir relevanta i sådana samtal. Att deltagarnas beteende återspeglar rådande normer syns inte minst i handledningssamtalen. I både Sverige och Finland ges det ut handböcker med råd och tips om hur handledningen blir lyckad. Det är tydligt att de skillnader vi kunnat belägga i handledarnas beteende återspeglar liknande makrokontextuella värderingar och normer som handböckerna ger uttryck för. Samtidigt påverkar det praktiska samtalandet – alltså hur man ”gör” handledning – på sikt även normerna. Det råder alltså ett *dialektiskt* förhållande mellan samhälleliga normer och den praktiska verkligheten. Hur medlemmarna i en sociokulturell kontext, som den finländska eller sverigesvenska, orienterar sig i förhållande till normativa uppfattningar i samhället och hur deltagare genom sin interaktion samtidigt konstruerar den sociala verkligheten tas upp i det följande.

FORMALITET OCH INFORMALITET, DISTANS OCH NÄRHET

I de finlandssvenska samtalen är det som vi sett möjligt att välja formellare uttryckssätt, som hälsningsordet *god dag*, ni-tilltal och undvikande av tilltal. I de sverigesvenska samtalen förekommer informellare hälsningar, som *tjena* och *hallå*, samtidigt som formellare hälsningar och ni-tilltal saknas helt.

Även återkopplingsmönster och positiva värderingar skiljer sig åt. I de finlandssvenska samtalen räcker ofta *bra* och *fint*, men i de sverigesvenska samtalen förekommer även starkt uppgraderade uttryck som *toppen* eller *lysande*. Behovet att över huvud taget uttrycka en positiv

värdering är densamma, men att ge lexikalt stark återkoppling även på rutinhandlingar är vanligare i samtalen från Sverige. I de finlandssvenska servicesamtalen är det också vanligare att förlägga skeenden till förfluten tid trots att det handlar om något här och nu (exempelvis *jag hade biljetter till...*), något som skapar en större distans än bruk av presens.

I de finlandssvenska samtalen förekommer alltså uttryck som bibehåller en viss social distans och respekt för den andres integritet, medan de sverigesvenska samtalen kännetecknas av att deltagarna väljer informellare uttryck som minskar den sociala distansen och betonar likheter. När det gäller handledningssamtal visar ett ymnigt bruk av återkopplings signaler och pronomenet *vi* att deltagarna lägger stor vikt vid de interpersonella relationerna. I de finlandssvenska motsvarigheterna framstår sakfrågan och resultatet som viktigare än att förhandla sociala relationer. Att så är fallet märks på att deltagarna inte behandlar längre pauser eller direkt uttryckta uppmaningar som problematiska. Handledarna behöver inte använda lika många modifierande uttryck för att mildra styrkan i sina påpekanden.

De empiriska skillnader som framkommit i de tre domäner vi undersökt (service-, lärande- och friskvårdsdomänen) kan således tolkas som ett utslag av skilda normativa förväntningar på de olika institutionella samtalstyperna. I Sverige framhävs samhörighet och likhet mellan deltagarna, medan hänsyn till personlig integritet och upprätthållande av institutionella roller är mer utmärkande för samtalen i Finland.

SPRÅKBRUK, KULTUR OCH NATION

De interaktionella mönstren i de domäner vi studerat synliggör en viss nationell variation i hur vi uttrycker oss i olika sammanhang. Resultaten stärker bilden av att finlandssvenskar och sverigesvenskar orienterar sig mot delvis skilda föreställningar om normenligt beteende i en viss typ av verksamhet. Detta tyder i sin tur på delvis skilda socialiseringsprocesser över tid – man skulle kunna dra paralleller till det som i engelskspråkig forskning kallas *enculturation* (Berry 2015). *Enculturation*, eller på svenska

enkulturering, innebär enkelt uttryckt att individer och grupper anammar den omgivande dominerande kulturen och därmed dess seder och värderingar.

Språket är alltså en viktig ledtråd när vi som forskare vill förstå den sociala strukturen i en kultur. Deltagarna i en interaktion är visserligen ute efter att producera handlingar som den andre kan förstå, men det som utgör den ”typiska handlingen” i en viss verksamhet (till exempel hur man lyfter fram problem i en students text) varierar beroende på den kulturella inramningen och de förväntningar på interaktionen som denna inramning skapar. Genom sitt språkbruk i ett visst sammanhang manifesterar talarna ytterst de normer som utgör samhällets fundament (Mayes 2003). Människors sätt att bete sig när de interagerar med andra reflekterar alltså mer generella mönster för socialt beteende, vilket gör att vi kan lära oss något om kulturen genom att studera samtal (Carbaugh 2005). I vårt fall valde vi att fokusera på samma sorts interaktion och aktivitet i två olika länder. Därmed kunde vi analysera hur samma verksamhetstyp utformas i olika kulturella kontexter, närmare bestämt i två nationella kulturer (den svenska och den finländska) som delvis delar en språkgemenskap.

När vi studerade samtal i Sverige och Finland kunde vi se hur förhållandet mellan språkbruk, kultur och nation skilde sig åt i de båda länderna. Finländare (alltså finska medborgare oavsett modersmål) ingår i en nationell gemenskap där både det finska och det svenska ingår, men lever med två språkgemenskaper. Kontakterna mellan språken har resulterat i vissa gemensamma pragmatiska rutiner. Den finländska samhällskontexten skiljer sig därmed tydligt från den i Sverige där den dominerande nationella gemenskapen sammanfaller med det dominerande språket. För finlandssvenskar blir situationen särskilt komplex eftersom man inte bara orienterar sig mot den egna nationen och dess gemensamma kultur, utan genom språket också mot den sverigesvenska gemenskapen. I en studie av tilltalsbruket i svenska, finlandssvenska och finska servicesamtal visade resultaten att finlandssvenskan pragmatiskt sett intar en position mellan finskan och sverigesvenskan (Wide m.fl. 2019). Vi tolkar detta

som att deltagarna demonstrerar sin förståelse av en gemensam finländsk kulturgemenskap *och* en delad svenskspråkig gemenskap. De kulturella villkoren är en förutsättning för hur interaktionen utformas, men samtidigt utgör interaktionen i sig en aktivering av de kulturella villkoren, som därmed görs synliga inte bara för deltagarna själva utan också för betraktaren (Norrby 2020).

Våra tolkningar av skillnaderna mellan sverigesvenskan och finlandssvenskan stärks också av ett antal fokusgruppsdiskussioner vi anordnat med studenter som studerade humaniora vid Helsingfors universitet och Göteborgs universitet. Fokusgrupperna ombads diskutera vad som är typiskt svenskt respektive finländskt (Nilsson m.fl. 2017). I många fall visade sig våra resultat överensstämma med de stereotypa uppfattningar som ofta kommer till uttryck bland talarna i allmänhet om den egna och den andra nationella varieteten.

Det våra resultat bidrar med är dock framför allt att de ökar vår kunskap om hur kultur gestaltas i konkret interaktion. Samtidigt gäller givetvis att sociala variabler som ålder, kön, deltagarroller, typ av aktivitet och hemvist i storstad eller mindre ort också spelar roll för hur samtalen utvecklas. Detta visar på vikten av att komplettera analyser av nationell variation i interaktionella och pragmatiska mönster med analys av fler sociala variabler. Detta ligger också i linje med ett variationspragmatiskt arbetssätt.

Till slut får vi konstatera att det utöver de pragmatiska skillnader vi kunnat belägga i våra studier av sverigesvenska och finlandssvenska kommunikativa mönster också finns mycket gemensamt, såväl i de verbala som i de icke-verbala handlingarna. Det är naturligtvis orsaken till att kommunikationen mellan sverigesvenskar och finlandssvenskar i regel löper smidigt. Men det finns vissa fina nyanser i de kulturella koderna, som därför ibland kan vara en källa till små kulturkrockar i vårt svenska språkområde.

LITTERATUR

- Allwood, Jens. 1982. "Finns det svenska kommunikationsmönster?"
I: *Vad är svensk kultur* (Papers in Anthropological Linguistics, 9).
Göteborgs universitet: Institutionen för lingvistik.
- Ammon, Ulrich. 1989. "Towards a descriptive framework for the status/function/social position of a language within a country". I:
Ammon, Ulrich (red.). *Status and function of languages and language-
varieties*. Berlin: Mouton de Gruyter. 21–106.
- Auer, Peter. 2014. "Enregistering pluricentric German". I: Soares da
Silva, Augusto (red.). *Pluricentricity: Language variation and sociocog-
nitive dimensions. Applications of cognitive linguistics*. Berlin: Mouton
de Gruyter. 19–48.
- Backman, Sigrid. 2010. "Språklagstiftning". I: *Uppslagsverket Finland-
webbutgåva*: www.uppslagsverket.fi. Helsingfors: Schildts, 2009–
2012, SFV 2012– (18.01.2010).
- Barron, Anne. 2015. "Explorations in regional variation: A variational
pragmatics perspective". I: Barron, Anne (red.). *A variational prag-
matic approach to regional variation: Celebrating the work by Klaus P.
Schneider. Multilingua*, 34(4). 449–459.
- Bergen, Clara, Stivers, Tanya, Barnes, Rebecca, K., Heritage, John &
Toerien, Merran. 2017. "Closing the deal: A cross-cultural compari-
son of treatment resistance". *Health Communication*, 33(11). 1–12.
- Bergroth, Hugo. 1917. *Finlandssvenska.Handledning till undvikande av
provinsialismer i tal och skrift*. Helsingfors: Schildts.

- Berry, John. W. 2015. "Acculturation". I: Grusec, Joan, E. & Hastings, Paul D. (red.). *Handbook of socialization: Theory and research*. New York: Guilford Press. 520–538.
- Broth, Mathias & Keevallik, Leelo. (red.) 2020. *Multimodal interaktionsanalys*. Lund: Studentlitteratur.
- Carbaugh, Donal. 2005. *Cultures in conversation*. Mahwah, NJ.: Lawrence Erlbaum.
- Charles, Mirja-Liisa & Louhiala-Salminen, Leena. 2007. "Vems språk talas, vilken är verksamhetskultur? Intern kommunikation och språkval i finsk-svenska fusionerade företag". I: Kangas, Olli & Kangasharju, Helena (red.). *Ordens makt och maktens ord* (Svenskt i Finland – finskt i Sverige, IV.) Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland. 416–447.
- Clyne, Michael. (red.) 1992. *Pluricentric languages. Different norms in different countries*. Berlin/New York: Mouton de Gruyter.
- Clyne, Michael, Norrby, Catrin & Warren, Jane. 2009. *Language and human relations. Styles of address in contemporary language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Couper-Kuhlen, Elizabeth. 2020. "The prosody of other-repetition in British and North American English". *Language in Society*, 49(4). 521–552.
- Coupland, Nikolas, Coupland, Justine, Giles, Howard & Henwood, Karen. 1988. "Accommodating the elderly: invoking and extending a theory". *Language in Society*, 17(1). 1–41.
- Ekerot, Lars-Johan. 2011. *Ordföljd, tempus, bestämdhet* (2:a uppl.). Lund: Gleerups.
- Finlex 2003. Språklag 6.6.2003/423. <http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2003/20030423>.
- Flöck, Ilka. 2016. *Requests in American and British English: A contrastive multi-method analysis*. Amsterdam: John Benjamins.
- Giles, Howard, Coupland, Justine & Coupland Nikolas. 1991. "Accommodation theory: Communication, context and consequence". I: Giles, Howard, Coupland Justine & Coupland, Nikolas

- (red.). *Contexts of accommodation: Developments in applied sociolinguistics*. Cambridge: Cambridge University Press. 1–68.
- Grahn, Inga-Lill. 2017. "Initierande tackhandlingar i sverigesvenska och finlandssvenska vårdssamtal – sekvensorganisering och funktion". *Språk och interaktion*, 4(4). 89–110.
- Grahn, Inga-Lill. 2018. "Tack – ordet som friar från skuld". *Språktidningen*, 5/2018. <http://spraktidningen.se/artiklar/2018/06/tack-ordet-som-friar-fran-skuld>.
- Grahn, Inga-Lill. U.u. "The art of thanking – interactional variation in Swedish-spoken service encounters in Sweden and Finland". Under utgivning i *Sociolinguistica*, 35 (2021).
- Grahn, Inga-Lill, Lindholm, Camilla & Huhtamäki, Martina. U.a. Iakttagelser om ett antal fasta uttryck för smärta. Opublicerat ms.
- Grahn, Inga-Lill & Lindholm, Camilla. 2020. "Samtal med social distans". I: Grahn, Inga-Lill & Lindholm, Camilla (red.). *Tala om kroppen. Språkliga perspektiv på hälsa och sjukdom i den digitala eran*. Stockholm: Morfem förlag. 13–32.
- Grahn, Inga-Lill, Lindholm, Camilla & Huhtamäki, Martina. 2019. "Förhandlingar om kroppen – en samtalsanalytisk studie om smärta och ansträngning i friskvårdsaktiviteter". *Folkmålsstudier*, 57. 9–34.
- Hakulinen, Auli. 1995. "Grammatiken och samtalet". I: *Folkmålsstudier*, 36. 169–184.
- Hakulinen, Auli. 2016. "The word *ny(t)* as an adverb and a particle in Finnish". I: Auer, Peter & Maschler, Yael (red.). *Nu/nå. A family of discourse markers across the languages of Europe and beyond*. Berlin/Boston: De Gruyter. 281–319.
- Haug, Michael. 2017. "Mockery and (non-)seriousness in initial interactions amongst American and Australian speakers of English". I: Carbaugh, Donal. *The handbook of communication in cross cultural perspective*. New York: Routledge. 104–117.
- Henricson, Sofie & Nelson, Marie. 2016. "Att tala var för sig, samtidigt eller inte alls? Uppbackningar, överlappningar och pauser i finlandssvenska och sverigesvenska handledningssamtal". I:

- Gustafsson, Anna W., Holm, Lisa, Lundin, Katarina, Rahm, Henrik & Tronnier, Mechtild (red.). *Svenskans beskrivning*, 34 (Lundastudier i nordisk språkvetenskap Serie A74). Lund: Lunds universitet. 187–200.
- Henricson, Sofie & Nelson, Marie. 2017. "Giving and receiving advice in higher education. Comparing Sweden-Swedish and Finland-Swedish supervision meetings". *Journal of Pragmatics*, 109. 105–120.
- Henricson, Sofie & Nelson, Marie. 2018. "Vem tänker, tycker och tror i sverigesvenska och finlandssvenska språkhandledningssamtal?" *Folkmålsstudier*, 56. 9–37.
- Henricson, Sofie & Nelson, Marie. U.u. "Varietets specifika gester: Att hålla tummarna i Finland och Sverige". Under utgivning i *Svenska landsmål och Svenskt folkliv* 2020.
- Henricson, Sofie, Nelson, Marie, Wide, Camilla, Norrby, Catrin, Nilsson, Jenny & Lindström, Jan. 2015. "You and I in Sweden-Swedish and Finland-Swedish supervision meetings". I: Muhr, Rudolf & Marley, Dawn (red.). *Pluricentric languages worldwide and pluricentric theory*. Wien m. fl.: Peter Lang. 127–139.
- Huhtamäki, Martina & Grahn, Inga-Lill. 2020. "Rutin eller beröm? Prosodiska drag hos *bra* som uppföljning under personlig träning i Finland och Sverige". *Puhe ja kieli (Tal och språk)* 40, (4). 225–250.
- Huhtamäki, Martina, Grahn, Inga-Lill, Lindström, Jan, Nilsson, Jenny, Norrby, Catrin & Wide, Camilla. 2019. "Frasformade instruktioner med uppföljningar under personlig träning". *Språk och stil*, 29. 9–40.
- af Hällström-Reijonen, Charlotta & Reuter, Mikael. 2008. *Finlandssvensk ordbok* (4:e uppl.). Helsingfors: Schildts.
- Institutet för språk och folkminnen. 2011. "Språklagen i praktiken – riktlinjer för tillämpning av språklagen". *Rapporter från Språkrådet* 4. Tillgänglig som pdf: www.språkradet.se.
- Kangasharju, Helena. 2007. "Interaktion och inflytande: finländare och svenskar vid mötesbordet". I: Kangas, Olli & Kangasharju, Helena (red.). *Ordens makt och maktens ord* (Svenskt i Finland – finskt i Sverige, iv.) Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland. 341–377.

- Keevallik, Leelo. 2014. "Turn organization and bodily-vocal demonstrations". *Journal of Pragmatics*, 65. 103–120.
- Keevallik, Leelo. 2015. "Coordinating the temporalities of talk and dance". I: Deppermann, Arnulf & Günthner, Susanne (red.). *Temporality in interaction*. Amsterdam: John Benjamins. 309–336.
- Kendon, Adam. 1990. *Conducting interaction: Patterns of behavior in focused encounters*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kovero, Camilla. 2012. *På spaning efter den nya finlandssvenska identiteten* (Magma-studie 3). Helsingfors: Finlands svenska tankesmedja Magma.
- Kretzenbacher, Heinz L. 2012. "The emancipation of Strine: Australian English as an established post-colonial national standard of English". I: Muhr, Rudolf (red.). *Non-dominant varieties of pluricentric languages*. Frankfurt/Wien: Peter Lang. 129–142.
- Lassus, Jannika, Forsskåhl, Mona, Nordman, Lieselott & Thylin-Klaus, Jennica. 2019. "Skriftpraktiker i storfurstendömet Finland. Administrationens skriftpraktiker sedda genom arkivmaterial". *Folkmålsstudier*, 57. 35–71.
- Lindholm, Camilla. 2003. *Frågor i praktiken. Flerledade frågeturer i läkare-patientsamtal*. Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland.
- Lindström, Jan. 2014. "Uppringaren öppnar samtalet. Svenska, finlandssvenska och finska konventioner". I: Kosunen, Ritta, Lepistö, Kirsi & Rossi, Paula (red.). *Svenskan i Finland*, 14. Uleåborg: Oulu University Press. 137–150.
- Lindström, Jan. 2019. "Jag vet". I: Nilsson, Jenny, Nylund Skog, Susanne & Skott, Fredrik (red.). *Sånt vi bara gör*. Stockholm: Carlssons förlag och Institutet för språk och folkminnen. 238–240.
- Lindström, Jan, Lindholm, Camilla, Grahn, Inga-Lill & Huhtamäki, Martina. 2020. "Consecutive clause combinations in instructing activities: Directives and accounts in the context of physical training". I: Maschler, Yael, Pekarek Doehler, Simona, Lindström, Jan & Keevallik, Leelo (red.). *Emergent syntax for conversation: Clausal patterns and the organization of action*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins. 245–274.

- Lindström, Jan, Lindholm, Camilla, Norrby, Catrin, Wide, Camilla & Nilsson, Jenny. 2017. "Imperatives in Swedish medical consultations". I: Sorjonen, Marja-Leena, Raevaara, Liisa & Couper-Kuhlen, Elizabeth (red.). *Imperative turns at talk: The design of directives in action*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins. 299–324.
- Lindström, Jan & Norrby, Catrin. 2020. "Språk, artefakter och fysiska handlingar". I: Broth, Mathias & Keevallik, Leelo (red.). *Multimodal interaktionsanalys*. Lund: Studentlitteratur. 347–364.
- Lindström, Jan, Norrby, Catrin, Wide, Camilla & Nilsson, Jenny. 2017. "Intersubjectivity at the counter. Artefacts and multimodal interaction in theatre box office encounters". *Journal of Pragmatics*, 108. 81–97.
- Lindström, Jan, Norrby, Catrin, Wide, Camilla & Nilsson, Jenny. 2019. "Task-completing assessments in service encounters". *Research on Language and Social Interaction*, 52(2). 85–103.
- Lindström, Jan & Wide, Camilla. 2017. "Vid biljettluckan. Formell och pragmatisk variation i kundernas ärendepresentation i servicesamtal på svenska". I: Sköldberg, Emma, Andréasson, Maia, Adamsson Eryd, Henrietta, Lindahl, Filippa, Lindström, Sven, Prentice, Julia & Sandberg, Malin (red.), *Svenskans beskrivning*, 35 (Göteborgsstudier i nordisk språkvetenskap, 29). Göteborgs universitet. 175–187.
- Lindström, Jan, Wide, Camilla, Nilsson, Jenny & Norrby, Catrin. 2020. "Om att presentera sitt ärende. En jämförande studie av servicesamtal på sverigesvenska, finlandssvenska och finska". I: Wide, Camilla, Ingman, Eva, Lankinen, Katri & Vaakanainen, Veijo (red.). *Svenskan i Finland 18*. 149–163.
- Linell, Per. 2011. *Samtalskulturer: kommunikativa verksamhetstyper i samhället* (Vol. 1). Linköping: Linköpings universitet.
- Lundin, Katarina. 2018. "Att instruera i idrottskontext". *Educare – Vetenskapliga Skrifter*, 1/2018. 140–169.
- Mayes, Patricia. 2003. *Language, social structure, and culture: A genre analysis of cooking classes in Japan and America*. Amsterdam: John Benjamins.

- Melander-Marttala, Ulla. 1995. *Innehåll och perspektiv i samtal mellan läkare och patient. En språklig och samtalsanalytisk undersökning*. Uppsala universitet, Institutionen för nordiska språk.
- Muhr, Rudolf. (red.) 2012. *Non-dominant varieties of pluricentric languages. Getting the picture*. Bern: Peter Lang.
- NDV Working Group. U.å. *Working group on non-dominating varieties of pluricentric languages*. <http://www.pluricentriclanguages.org/about-us/ndv-working-group>.
- Nelson, Marie. 2016a. "Språksituationen på Åland – speciell, om inte unik". I: Haag, Ingemar (red.). *Litteratur och språk*, 11. Västerås/Eskilstuna: Mälardalens högskola. 157–170.
- Nelson, Marie. 2016b. "Swedish on the Åland Islands: A non-dominant yet dominating variety". I: Muhr, Rudolf (red.). *Pluricentric Languages and non-dominant Varieties worldwide. Part I: Pluricentric Languages across continents – Features and usage*. Bern: Peter Lang. 415–429.
- Nelson, Marie & Henricson, Sofie. 2016. "Hur språkliga råd motiveras och förklaras i finlandssvenska och sverigesvenska handledningssamtal". I: Kolu, Jaana, Kuronen, Mikko & Palviainen, Åsa (red.). *Svenskan i Finland*, 16. Jyväskylä: Jyväskylä universitet. 124–137.
- Nelson, Marie & Henricson, Sofie. 2018a. "Håll koll på tummarna". *Språktidningen*, 4/2018, 54–58. <http://spraktidningen.se/artiklar/2018/05/hall-koll-pa-tummarna>.
- Nelson, Marie & Henricson, Sofie. 2018b. "Sverigesvenska och finlandssvenska handlednings-praktiker". I: Ärlemalm-Hagsér, Eva & Öhman, Marie (red.). *Högskolepedagogisk utveckling i teori och praktik* (Mälardalen Studies in Educational Sciences, 35). Västerås: Mälardalens högskola. 63–78.
- Nelson, Marie, Henricson, Sofie, Norrby, Catrin, Wide, Camilla, Lindström, Jan & Nilsson, Jenny. 2015. "Att dela språk men inte samtalsmönster: Återkoppling i sverigesvenska och finlandssvenska handledningssamtal". *Folkmålsstudier*, 53. 141–166.

- Nevile, Maurice. 2015. "The embodied turn in research on language and social interaction". *Research on Language and Social Interaction*, 48(2), 121–151.
- Nilsson, Jenny, Lindström, Jan, Norrby, Catrin & Wide, Camilla. 2018. Organizing openings and closings – Gaze, bodily and verbal actions in service encounters. Föredrag vid "The 5th International Conference on Conversation Analysis (ICCA)", Loughborough University, 11–15 juli 2018.
- Nilsson, Jenny & Norrby, Catrin. 2017. "Hej, hej, hemskt mycket hej 2.0." I: Sköldberg, Emma, Andréasson, Maia, Adamsson Eryd, Henrietta, Lindahl, Filippa, Lindström, Sven, Prentice, Julia & Sandberg, Malin (red.). *Svenskans beskrivning*, 35 (Göteborgsstudier i nordisk språkvetenskap, 29). Göteborgs universitet. 229–242.
- Nilsson, Jenny, Norrby, Catrin, Bohman, Love, Skogmyr Marian, Klara, Wide, Camilla & Lindström, Jan. 2020. "What is in a greeting? The social meaning of greetings in Sweden-Swedish and Finland-Swedish service encounters". *Journal of Pragmatics*, 168. 1–15.
- Nilsson, Jenny, Norrby, Catrin, Lindström, Jan & Wide, Camilla. 2017. "Hälsningsfrasers sociala värde i sverigesvenskt och finlandssvenskt talspråk". *Svenska landsmål och svenskt folkliv. Tidskrift för talspråksforskning, folkloristik och kulturhistoria* 2016, 139. 136–167.
- Nilsson, Jenny, Norrthon, Stefan, Lindström, Jan & Wide, Camilla. 2018. "Greetings as social action in Finland Swedish and Sweden Swedish service encounters – a pluricentric perspective". *Intercultural Pragmatics*, 15(1). 57–88.
- Norberg Brorsson, Birgitta & Ekberg, Karin. 2012. *Uppsatshandledning och skrivutveckling i högre utbildning*. Stockholm: Liber.
- Norrby, Catrin. 2014. *Samtalsanalys. Så gör vi när vi pratar med varandra*. (3:e uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Norrby, Catrin. 2020. "Att interagera på finlandssvenska och sverigesvenska. Hur hänger språkbruk, kultur och nation ihop?" I: Wide, Camilla, Ingman, Eva, Lankinen, Katri & Vaakanainen, Veijo (red.). *Svenskan i Finland*, 18. Åbo: Åbo universitet. 6–25.

- Norrby, Catrin, Lindström, Jan, Nilsson, Jenny & Wide, Camilla. 2020. "Pluricentric languages". I: Östman, Jan-Ola & Verschueren, Jef (red.). *Handbook of Pragmatics*, 23. Amsterdam: John Benjamins. 201–220.
- Norrby, Catrin, Lindström, Jan, Wide, Camilla & Nilsson, Jenny. 2018a. "Kivasvenska och kanonsvenska. Sekvensavslutande värderingar i servicesamtal". I: Silén, Beatrice, Huhtala, Anna, Lehti-Eklund, Hanna, Stenberg-Sirén, Jenny & Syrjälä, Väinö (red.). *Svenskan i Finland*, 17 (Nordistica Helsingiensia 53). Helsinki: Helsinki University. 107–117.
- Norrby, Catrin, Nilsson, Jenny & Nyblom, Heidi. 2007. "Tilltalande tilltal? Om tilltalsskick i Sverige och Finland". *Språk och Stil*, 17. 5–29.
- Norrby, Catrin, Schüpbach, Doris, Hajek, John & Kretzenbacher, Heinz L. 2019. "Introductions at international academic conferences: Address and naming in three national varieties of English". I: Kluge, Bettina & Moyna, María I. (red.). *It's not all about you: New perspectives on address research*. Amsterdam: John Benjamins. 376–395.
- Norrby, Catrin, Wide, Camilla, Lindström, Jan & Nilsson, Jenny 2014. "Finns det nationella svenska kommunikationsmönster? Tilltal i läkare-patientsamtal i Sverige och Finland". I: Lindström, Jan, Henricson, Sofie, Huhtala, Anne, Kukkonen, Pirjo, Lehti-Eklund, Hanna & Lindholm, Camilla (red.). *Svenskans beskrivning*, 33. Helsingfors universitet: Finska, finskugriska och nordiska institutionen. 343–352.
- Norrby, Catrin, Wide, Camilla, Nilsson, Jenny & Lindström, Jan. 2015a. "Address and interpersonal relationships in Finland-Swedish and Sweden-Swedish service encounters". I: Norrby, Catrin & Wide, Camilla (red.). *Address practice as social action. European perspectives*. Basingstoke: Palgrave Macmillan. 75–96.
- Norrby, Catrin, Wide, Camilla, Nilsson, Jenny & Lindström, Jan. 2015b. "Interpersonal relationships in medical consultations. Comparing Sweden Swedish and Finland Swedish Address Practices". *Journal of Pragmatics*, 84. 121–138.

- Norrby, Catrin, Wide, Camilla, Nilsson, Jenny & Lindström, Jan. 2018b. "Positioning through address practice in Finland-Swedish and Sweden-Swedish service encounters". I: Beeching, Kate, Ghezzi, Chiara & Molinelli, Piera (red.). *Positioning the self and others. Social indexicality and identity construction* (Pragmatics & Beyond New Series, Vol. 292). Amsterdam: John Benjamins. 19–49.
- Parkvall, Mikael. 2015. *Sveriges språk i siffror: Vilka språk talas och av hur många?* Stockholm: Språkrådet.
- Pillet-Shore, Danielle. 2008. *Coming together: Creating and maintaining social relationships through the openings of face-to-face interactions*. Doktorsavhandling, University of California Los Angeles.
- Saari, Mirja. 1995. "Jo, nu kunde vi festa nog': Synpunkter på svenskt språkbruk i Sverige och Finland". *Folkmålsstudier*, 36. 75–108.
- Sacks, Harvey, Schegloff, Emanuel A. & Jefferson, Gail. 1974. "A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation". *Language*, 50(4). 696–735.
- SAG = Teleman, Ulf, Hellberg, Staffan & Andersson, Erik. 1999. *Svenska Akademiens grammatik*. Stockholm: Norstedts Ordbok.
- Schneider, Klaus, P. 2010. "Variational pragmatics". I: Östman, Jan-Ola & Verschueren, Jef (red.), *Handbook of Pragmatics*, 14. Amsterdam: John Benjamins. 1–33.
- Schneider, Klaus, P. 2019. "Rethinking pragmatic variation: The case of service encounters from a modified variational pragmatics perspective". I: Félix-Brasdefer, César J. & Placencia, Maria Elena (red.). *Pragmatic variation in service encounter interactions across the Spanish-speaking world*. London/New York: Routledge. 251–264.
- Schneider, Klaus, P. & Barron, Anne. (red.) 2008a. *Variational pragmatics. A focus on regional varieties in pluricentric languages* (Pragmatics and Beyond New Series, Vol. 178). Amsterdam/New York: John Benjamins.
- Schneider, Klaus, P. & Barron, Anne. 2008b. "Where pragmatics and dialectology meet: Introducing variational pragmatics". I: Schneider, Klaus P. & Barron, Anne (red.). *Variational pragmat-*

- ics. A focus on regional varieties in pluricentric languages* (Pragmatics and Beyond New Series, Vol. 178). Amsterdam/New York: John Benjamins. 1–32.
- SFS 2009:600. *Språklagen*. Kulturdepartementet.
- Skogmyr Marian, Klara, Henricson, Sofie & Nelson, Marie. 2020. "Counselors' claims of insufficient knowledge in academic writing consultations". *Scandinavian Journal of Educational Research*. <https://doi.org/10.1080/00313831.2020.1788151>.
- Tajfel, Henri & Turner, John, C. 1979. "An integrative theory of intergroup conflict". I: Austin, William G. & Worchel, Stephen (red.). *The social psychology of intergroup relations*. Monterey, CA: Brooks/Cole. 33–37.
- Tolvanen, Eveliina & Wide, Camilla. 2019. "Betydelseskäpande i tal. Processtyper i sverigesvenska och finlandssvenska servicesamtal". I: Bianchi, Marco, Håkansson, David, Melander, Björn, Pfister, Linda, Westman, Maria & Östman, Carin (red.). *Svenskans beskrivning, 36* (Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet). Uppsala: Uppsala universitet. 333–344.
- Tolvanen, Eveliina & Wide, Camilla. 2020. "Processtyper i sverigesvenska och finlandssvenska handledningssamtal". *Språk och Stil*.
- Vehviläinen, Sanna, Pyhältö, Kirsi, Lindblom-Ylänne, Sari, Löfström, Erika, Nevgi, Anne & Kounaniemi, Minna. 2016. "Handledning av vetenskapliga arbetsprocesser". I: Lindblom-Ylänne, Sari, Nevgi, Anne, Lindfors, Bettina, Londen, Monica, Löfström, Erika & Mickwitz, Åsa (red.). *Handbok i universitetspedagogik*. Helsingfors: Helsingfors universitet. 338–376.
- Wide, Camilla. 2016. "Kommunikativa skillnader mellan sverigesvenskt och finlandssvenskt språkbruk". I: Gustafsson, Anna W., Holm, Lisa, Lundin, Katarina, Rahm, Henrik & Tronnier, Mechtild (red.). *Svenskans beskrivning, 34* (Lundastudier i nordisk språkvetenskap Serie A 74). Lund: Lunds universitet. 39–62.
- Wide, Camilla, Lappalainen, Hanna, Rouhikoski, Anu, Norrby, Catrin, Lindholm, Camilla, Lindström, Jan & Nilsson, Jenny. 2019.

- ”Variation in address practices across languages and nations: A comparative study of doctors’ use of address forms in medical consultations in Sweden and Finland”. *Pragmatics*, 29(4). 595–626.
- Wide, Camilla & Lyngfelt, Benjamin. 2009. ”Svenskan i Finland, grammatiken och konstruktionerna”. I: Wide, Camilla & Lyngfelt, Benjamin (red.). *Konstruktioner i finlandssvensk syntax. Skriftspråk, samtal och dialekter* (Skrifter utgivna av Svenska litteratursällskapet i Finland 716.) Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland. 11–43.
- Yli-Vakkuri, Valma. 2005. ”Politeness in Finland. Evasion at all costs”. I: Hickey, Leo & Stewart, Miranda (red.). *Politeness in Europe*. Clevedon/Buffalo/Toronto: Multilingual Matters. 189–202.

APPENDIX 1 – TRANSKRIPTIONSPRINCIPER

[Början på samtidigt tal
]	Slut på samtidigt tal
=	Snabbt anslutande tal utan andningsrum emellan
(0 , 0)	Paus mätt i sekunder och tiondels sekund
(,)	Mikropaus
yttrande	Emfas
:	Förlängt ljud
.	Fallande intonation
?	Stigande intonation (inte nödvändigtvis en fråga)
,	Svagt stigande intonation
-	Tydligt avbrutet tal
+	Legatouttal (glidande uttal)
gem	Normal ljudnivå
VER	Höjd ljudnivå
°yttrande°	Lägre ljudnivå
yttrande	Knarröst
\$yttrande\$	Skrattröst
>yttrande<	Snabbt tal
h	Tydlig utandning
.h	Tydlig inandning
.jå	Tal producerat på inandning

Appendix 1 – transkriptionsprinciper

<i>mt</i>	Smackljud
<i>(yttrande)</i>	Osäkert tal
<i>(x)</i>	Ohörbart tal i antal stavelser
<i>((ohb))</i>	Helt ohörbart tal
<i>yttrande</i>	Svensk översättning av finskt tal (under original)
<i>((kommentar))</i>	Beskrivning av icke-verbal handling eller ljudkvalitet
<i>§kommentar</i>	Början på icke-verbal handling
<i>#</i>	Indikerar timing av bild

APPENDIX 2 – DELPROJEKT OCH PUBLIKATIONER SOM RESPEKTIVE RESULTATKAPITEL BYGGER PÅ

Nedan anges endast författarnamn och årtal för respektive publikation. Se bokens litteraturlista för fullständiga referenser.

Avsnittet om hälsningsbeteende bygger på material från *servicestudien* och följande publikationer:

Nilsson m. fl. (2018)
Nilsson & Norrby (2017)
Nilsson m. fl. (2020)
Nilsson m. fl. (2017)

Avsnittet om samtalsöppningar bygger på material från *servicestudien* och följande publikationer:

Lindström (2014)
Lindström & Wide (2017)
Lindström m. fl. (2020)
Tolvanen & Wide (2019)

Avsnittet om tilltal och omtal bygger på 1) inspelningar med läkare- och patientsamtal som vi haft tillgång till för *vårdstudien*, 2) samtal vid biljettkassor från *servicestudien* och 3) handledningssamtal från *lärandestudien*. Följande publikationer ligger till grund för texten:

Henricson m. fl. (2015)
Norrby (2020)
Norrby m. fl. (2014)
Norrby m. fl. (2015a, 2015b, 2018b)
Wide (2016)
Wide m. fl. (2019)

Avsnittet om råd och instruktioner bygger på material och publikationer från *lärandestudiens* handledningssamtal och från *vårdstudiens* material från friskvård och läkare-patientsamtal.

Henricson & Nelson (2016, 2017, 2018)
Huhtamäki m. fl. (2019)
Lindström m. fl. (2017)
Lindström m. fl. (2020)
Nelson & Henricson (2016, 2018b)
Nelson m. fl. (2015)
Tolvanen & Wide (2020)

Avsnittet om värderingar bygger på material och publikationer från *servicestudien*, *lärandestudien* och *vårdstudiens* inspelningar inom friskvården.

Henricson & Nelson (2017)
Huhtamäki & Grahn (u.u.)
Lindström m. fl. (2019)
Nelson & Henricson (2016)
Nelson m. fl. (2015)
Norrby m. fl. (2018a)

Avsnittet om samtalsavslutningar utgår från material som samlats in inom *servicestudien* och från friskvårdssamtal inom *vårdstudien* och som delvis publicerats, är under utgivning eller pågående arbete.

Grahn (2017, 2018, u.u.)
Nilsson m. fl. (2018)

Avsnittet om verbala, kroppsliga och materiella resurser i samtal bygger på främst på undersökningar som gjorts inom *servicestudien* och *vårdstudien* friskvårdssamtal. Dessutom ingår ett komparativt fältarbete av en speciell gest som postdokforskarna inom *lärandestudien* utfört.

Grahn & Lindholm (2021)
Grahn, Lindholm & Huhtamäki (2019, u.a.)
Henricson & Nelson (2020)
Lindström & Norrby (2020)
Lindström m. fl. (2017)
Nelson & Henricson (2018a)
Nilsson m. fl. (2018)

Avsnittet sätter de empiriska resultaten i ett större perspektiv och undersöker kontextuella resurser för att förstå relationerna mellan språk, nation och kultur. Några publikationer som särskilt lyfter fram dessa mer övergripande frågor är:

Norrby (2020)
Norrby m. fl. (2020)
Wide m. fl. (2019)

PROGRAMMETS PUBLIKATIONER

MONOGRAFIER

- Norrby, Catrin, Lindström, Jan, Nilsson, Jenny & Wide, Camilla. 2021.
Interaktion och variation i pluricentriska språk: Kommunikativa mönster i sverigesvenska och finlandssvenska. Rapport från ett forskningsprogram. Riksbankens Jubileumsfonds skriftserie. Stockholm: Santérus förlag.

REDIGERADE ANTOLOGIER OCH TEMANUMMER AV TIDSKRIFTER

- Grahn, Inga-Lill & Lindholm, Camilla (red.). 2021. *Tala om kroppen – språkliga perspektiv på hälsa och sjukdom i den digitala eran.* Stockholm: Morfem förlag.
- Norrby, Catrin & Wide, Camilla (red.). 2015. *Address practice as social action – European perspectives.* Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Wide, Camilla, Norrby, Catrin & Oakes, Leigh (red.). Under utgivning, 2021.
”New Perspectives on Pluricentricity”. I: Darquennes, Jeroen, Oakes, Leigh & Wranke, Ingo, H. (red.) *Sociolinguistica. International Yearbook of European Sociolinguistics*, Vol. 35.

ARTIKLAR I TIDSKRIFTER

- Grahn, Inga-Lill. 2017. Initierande tackhandlingar i sverigesvenska och finlandssvenska vårdsamtal – sekvensorganisering och funktion. *Språk och interaktion*, 4(4). 89–110. <http://hdl.handle.net/10138/229739>
- Grahn, Inga-Lill. Under utgivning, 2021. Thanking positions: Interactional variation in Swedish-language service encounters in Sweden and Finland. I:

- Wide, Camilla, Norrby, Catrin & Oakes, Leigh (red.). "New Perspectives on Pluricentricity". I: Darquennes, Jeroen, Oakes, Leigh & Wranke, Ingo, H. (red.) *Sociolinguistica. International Yearbook of European Sociolinguistics*, Vol. 35.
- Grahn, Inga-Lill, Lindholm, Camilla & Huhtamäki, Martina. 2019. Förhandlingar om kroppen – en samtalsanalytisk studie om smärta och ansträngning i friskvårdsaktiviteter. *Folkmålsstudier*, 57. 9–34. <https://journal.fi/folkmaalsstudier/article/view/97429>
- Henricson, Sofie. 2019. "Turtagning och interaktionell kompetens då högskolestudenter presenterar i grupp". *Yliopistopedagogiikka/Journal of University Pedagogy*, 3/2019. <https://lehti.yliopistopedagogiikka.fi/2019/12/31/turtagning-interaktionell-kompetens/>
- Henricson, Sofie & Nelson, Marie. 2017. "Giving and receiving advice in higher education. Comparing Sweden-Swedish and Finland-Swedish supervision meetings". *Journal of Pragmatics*, 109. 105–120. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378216616302867>
- Henricson, Sofie & Nelson, Marie. 2018. "Vem tänker, tycker och tror i sverige-svenska och finlandssvenska språkhandledningssamtal?" *Folkmålsstudier*, 56. 9–37. <https://journal.fi/folkmaalsstudier/article/view/89159>
- Henricson, Sofie & Nelson, Marie. Under utgivning, 2021. "Varietets specifika gester: Att hålla tummarna i Finland och Sverige". *Svenska landsmål och svenskt folkliv. Tidskrift för talspråksforskning, folkloristik och kulturhistoria*.
- Huhtamäki, Martina & Grahn, Inga-Lill. 2021. "Rutin och beröm. Prosodiska drag hos *bra* som uppföljning under personlig träning i Finland och Sverige". *Tal och språk/Puhe ja kieli*, 40(4). 225–250. <https://journal.fi/pk/article/view/103308/60290>
- Huhtamäki, Martina, Grahn, Inga-Lill. Kommande. "Explicit positive assessments in personal training. Pragmatic functions, design and a pluricentric comparison". *Journal of Pragmatics*.
- Huhtamäki, Martina, Grahn, Inga-Lill, Lindström, Jan, Nilsson, Jenny, Norrby, Catrin & Wide, Camilla. 2019. "Frasformade instruktioner med uppföljningar under personlig träning". *Språk och stil*, 29. 9–40. <http://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:1379161/FULLTEXT01.pdf>

- Huhtamäki, Martina, Lindström, Jan & Londen, Anne-Marie. 2020. "Other-repetition sequences in Finland Swedish: Prosody, grammar, and context in action ascription". *Language in Society*, 49(4). 653–686. <http://hdl.handle.net/10138/322841>
- Lindström, Jan, Norrby, Catrin, Wide, Camilla & Nilsson, Jenny. 2017. "Intersubjectivity at the counter. Artefacts and multimodal interaction in theatre box office encounters". *Journal of Pragmatics*, 108. 81–97. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378216616301333>
- Lindström, Jan, Norrby, Catrin, Wide, Camilla & Nilsson, Jenny. 2019. "Task-completing assessments in service encounters". *Research on Language and Social Interaction*, 52(2). 85–103. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/08351813.2019.1581468>
- Nelson, Marie. 2016. "Språksituationen på Åland – speciell, om inte unik". *Litteratur och språk*, 11. 157–170. <http://mdh.diva-portal.org/smash/get/diva2:959319/FULLTEXT01.pdf>
- Nelson, Marie & Henricson, Sofie. 2019. "Kognitionsverb i sverigesvenska och finlandssvenska handledningssamtal". *Tal och språk*, 1/2019, 45–68. <https://journal.fi/pk/article/view/69809>
- Nelson, Marie, Henricson, Sofie, Norrby, Catrin, Wide, Camilla, Lindström, Jan & Nilsson, Jenny. 2015. "Att dela språk men inte samtalsmönster: Återkoppling i sverigesvenska och finlandssvenska handledningssamtal". *Folkmålsstudier*, 53. 141–166. <https://journal.fi/folkmalstudier/article/view/82150>
- Nilsson, Jenny, Norrby, Catrin, Bohman, Love, Skogmyr Marian, Klara, Wide, Camilla & Lindström, Jan. 2020. "What is in a greeting? The social meaning of greetings in Sweden-Swedish and Finland-Swedish service encounters". *Journal of Pragmatics*, 168. 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2020.06.007>
- Nilsson, Jenny, Norrby, Catrin, Lindström, Jan & Wide, Camilla. 2017. "Hälsningsfrasers sociala värde i sverigesvenskt och finlandssvenskt tal-språk". *Svenska landsmål och svenskt folkliv. Tidskrift för talspråkforskning, folkloristik och kulturhistoria* 2016, 139. 136–167. <https://kgaabokorder.se/sv-se/serie/138/svenska-landsmal-och-svenskt-folkliv>

- Nilsson, Jenny, Norrthon, Stefan, Lindström, Jan & Wide, Camilla. 2018. "Greetings as social action in Finland Swedish and Sweden Swedish service encounters – a pluricentric perspective". *Intercultural Pragmatics*, 15(1). 57–88. <https://research.utu.fi/converis/portal/Publication/30458360?lang=fi>
FI
- Norrby, Catrin. Under utgivning, 2021. "Interaction and Variation in Pluricentric Languages. Communicative patterns in Sweden Swedish and Finland Swedish". I: Wide, Camilla, Norrby, Catrin & Oakes, Leigh (red.). *New Perspectives on Pluricentricity*. I: Darquennes, Jeroen, Oakes, Leigh & Wranke, Ingo, H. (red.) *Sociolinguistica. International Yearbook of European Sociolinguistics*, Vol. 35.
- Norrby, Catrin, Wide, Camilla, Nilsson, Jenny & Lindström, Jan. 2015. "Interpersonal relationships in medical consultations. Comparing Sweden Swedish and Finland Swedish Address Practices". *Journal of Pragmatics*, 84. 121–138. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2015.05.006>
- Skogmyr Marian, Klara, Henricson, Sofie & Nelson, Marie. 2020. "Counselors' claims of insufficient knowledge in academic writing consultations". *Scandinavian Journal of Educational Research*. <https://doi.org/10.1080/00313831.2020.1788151>
- Tolvanen, Eveliina & Wide, Camilla. 2020. "Processtyper i sverigesvenska och finlandssvenska handledningssamtal". *Språk och Stil*, 30. 143–174. <http://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:1513248/FULLTEXT01.pdf>
- Wide, Camilla. 2016. "Din svenska, min svenska, vår svenska – om språklig variation i ett jämförande perspektiv". *Historiska och litteraturhistoriska studier*, 91 (Svenska litteratursällskapet Helsingfors). 7–14. https://research.utu.fi/converis/portal/Publication/17087259?lang=en_GB
- Wide, Camilla, Lappalainen, Hanna, Rouhikoski, Anu, Norrby, Catrin, Lindholm, Camilla, Lindström, Jan & Nilsson, Jenny. 2019. "Variation in address practices across languages and nations: A comparative study of doctors' use of address forms in medical consultations in Sweden and Finland". *Pragmatics*, 29(4). 595–621. <https://benjamins.com/catalog/prag.18031.wid>

KAPITEL I ANTOLOGIER

- Henricson, Sofie, Nelson, Marie, Wide, Camilla, Norrby, Catrin, Nilsson, Jenny & Lindström, Jan. 2015. "You and I in Sweden-Swedish and Finland-Swedish supervision meetings". I: Muhr, Rudolf & Marley, Dawn (red.). *Pluricentric languages worldwide and pluricentric theory*. Bern: Peter Lang. 127–139.
- Huhtamäki, Martina. 2021. "Kroppens auktoritet i friskvård". I: Grahn, Inga-Lill & Lindholm, Camilla (red.). *Tala om kroppen – språkliga perspektiv på hälsa och sjukdom i den digitala eran*. Stockholm: Morfem förlag. 139–161.
- Lindström, Jan, Laury, Ritva & Lindholm, Camilla. 2019. "Insubordination and the contextually sensitive emergence of if-requests in Swedish and Finnish institutional talk-in-interaction". I: Beijering, Karin, Kaltenböck, Gunther & Sansiñena, María Sol (red.). *Insubordination*. Berlin, Boston: De Gruyter Mouton. 55–78. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/308523>
- Lindström, Jan, Lindholm, Camilla, Grahn, Inga-Lill & Huhtamäki, Martina. 2020. "Consecutive clause combinations in instructing activities: Directives and accounts in the context of physical training". I: Maschler, Yael, Pekarek Doehler, Simona, Lindström, Jan & Keevallik, Leelo (red.). *Emergent syntax for conversation: Clausal patterns and the organization of action*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins. 245–274. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/317152>
- Lindström, Jan, Nilsson, Jenny, Norrby, Catrin & Wide, Camilla. 2015. "Le Suédois en Finlande – et en Suède. Aspects de la langue, locuteurs et variation" [Svenskan i Finland – och i Sverige. Aspekter av språk, talare och variation]. I: Carayol, Martin & Peltola, Rea (red.). *Langues, identités et littératures de Finlande [Språk, identitet och litteratur från Finland]*. Caen: Presses Universitaires de Caen. 47–62. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/327769>
- Lindström, Jan & Norrby, Catrin. 2020. "Språk, artefakter och fysiska handlingar". I: Broth, Mathias & Keevallik, Leelo (red.). *Multimodal interaktionsanalys*. Lund: Studentlitteratur. 347–364.
- Lindström, Jan, Lindholm, Camilla, Norrby, Catrin, Wide, Camilla & Nilsson, Jenny. 2017. "Imperatives in Swedish medical consultations". I: Sorjonen,

- Marja-Leena, Raevaara, Liisa & Couper-Kuhlen, Elizabeth (red.). *Imperative Turns at Talk: The design of directives in action*. Amsterdam: Benjamins. 299–324. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/232250/Lindstrom_Lindholm_Norrby_Nilsson_Wide_preprint.pdf?sequence=1
- Lindström, Jan & Wide, Camilla. 2015. "Finlandssvenskt samtalspråk". I: Tandelfelt, Marika (red.). *Gruppspråk, samspråk, två språk. Svenskan i Finland – i dag och i går*. Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland. 91–126. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:sls-978-951-583-492-8>
- Lindström, Jan & Wide, Camilla. Kommande, 2021. "Samtalsgrammatik". I: Ericsson, Stina, Grahn, Inga-Lill & Karlsson, Susanna (red.). *Att analysera interaktion*. Lund: Studentlitteratur.
- Nelson, Marie. 2016. "Swedish on the Åland Islands: A non-dominant yet dominating variety". I: Muhr, Rudolf (red.). *Pluricentric Languages and non-dominant Varieties worldwide. Part I: Pluricentric Languages across continents – Features and usage*. Bern: Peter Lang. 415–429.
- Nelson, Marie & Henricson, Sofie. 2018. "Sverigesvenska och finlandssvenska handlednings-praktiker". I: Ärlemalm-Hagsér, Eva & Öhman, Marie (red.). *Högskolepedagogisk utveckling i teori och praktik* (Mälardalen Studies in Educational Sciences 35). Västerås: Mälardalens högskola. 63–78. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:mdh:diva-40399>
- Norrby, Catrin. "Kontrastiva interaktionella studier". Kommande, 2021. I: Ericsson, Stina, Grahn, Inga-Lill & Karlsson, Susanna (red.). *Att analysera interaktion*. Lund: Studentlitteratur.
- Norrby, Catrin, Lindström, Jan, Nilsson, Jenny & Wide, Camilla. 2020. "Pluricentric languages". I: Östman, Jan-Ola & Verschuere, Jef (red.). *Handbook of Pragmatics*, 23. Amsterdam: John Benjamins. 201–220. (Tillgängliggör när förlagets embargotid på ett år gått ut.)
- Norrby, Catrin & Wide, Camilla. 2015. "Introduction: Address as social action across cultures and contexts". I: Norrby, Catrin & Wide, Camilla (red.), *Address practice as social action – European perspectives*. Basingstoke: Palgrave Macmillan. 1–12. https://rd.springer.com/chapter/10.1057/9781137529923_1
- Norrby, Catrin, Wide, Camilla, Nilsson, Jenny & Lindström, Jan. 2015. "Address and interpersonal relationships in Finland-Swedish and Sweden-Swedish

- service encounters”. I: Norrby, Catrin & Wide, Camilla (red.). *Address practice as social action. European perspectives*. Basingstoke: Palgrave Macmillan. 75–96. <https://research.utu.fi/converis/portal/Publication/3632422?lang=FI>
- Norrby, Catrin, Wide, Camilla, Nilsson, Jenny & Lindström, Jan. 2018. ”Positioning through address practice in Finland-Swedish and Sweden-Swedish service encounters”. I: Beeching, Kate, Ghezzi, Chiara & Molinelli, Piera (red.). *Positioning the self and others. Social indexicality and identity construction* (Pragmatics & Beyond New Series, Vol. 292). Amsterdam: John Benjamins. 19–49. https://research.utu.fi/converis/portal/Publication/31794071?lang=fi_FI

BIDRAG I KONFERENSVOLYMER

- Grahn, Inga-Lill & Huhtamäki, Martina. 2019. ”Frasformade instruktioner under fysisk aktivitet – form och funktion i interaktionell belysning”. I: Bianchi, Marco, Håkansson, David, Melander, Björn, Pfister, Linda, Westman, Maria & Östman, Carin (red.). *Svenskans beskrivning, 36* (Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet). Uppsala: Uppsala universitet. 65–78. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:uu:diva-378180>
- Henricson, Sofie, Mäntynen, Anne, Nelson, Marie & Savijärvi, Marjo. 2018. ”Positiva studentresponser i finska, finlandssvenska och sverigesvenska språkhandledningssamtal”. I: Silén, Beatrice, Huhtala, Anne, Lehti-Eklund, Hanna, Stenberg-Sirén, Jenny & Syrjälä, Väinö (red.). *Svenskan i Finland, 17*. (Nordica Helsingiensia 53). Helsingfors: Helsingfors universitet. 46–60. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/52296/978-951-39-6828-1.pdf?sequence=1>
- Henricson, Sofie & Nelson, Marie. 2016. ”Att tala var för sig, samtidigt eller inte alls? Uppbackningar, överlappningar och pauser i finlandssvenska och sverigesvenska handledningssamtal”. I: Gustafsson, Anna W., Holm, Lisa, Lundin, Katarina, Rahm, Henrik & Tronnier, Mechtild (red.). *Svenskans beskrivning, 34* (Lundastudier i nordisk språkvetenskap Serie A74). Lunds universitet. 187–200. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1047696/FULLTEXT01.pdf>

- Lindström, Jan. 2014. "Uppringaren öppnar samtalet. Svenska, finlandssvenska och finska konventioner". I: Kosunen, Ritta, Lepistö, Kirsi & Rossi, Paula (red.). *Svenskan i Finland*, 14. Uleåborg: Oulu University Press. 137–150. <http://herkules oulu.fi/isbn9789526204642/isbn9789526204642.pdf>
- Lindström, Jan & Wide, Camilla. 2017. "Vid biljettluckan. Formell och pragmatisk variation i kundernas ärendepresentation i servicesamtal på svenska". I: Sköldberg, Emma, Andréasson, Maia, Adamsson Eryd, Henrietta, Lindahl, Filippa, Lindström, Sven, Prentice, Julia & Sandberg, Malin (red.), *Svenskans beskrivning*, 35 (Göteborgsstudier i nordisk språkvetenskap, 29). Göteborgs universitet. 175–187. https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/52211/1/gupea_2077_52211_1.pdf
- Lindström, Jan, Wide, Camilla, Nilsson, Jenny & Norrby, Catrin. 2020. "Om att presentera sitt ärende. En jämförande studie av servicesamtal på sverigesvenska, finlandssvenska och finska". I: Wide, Camilla, Ingman, Eva, Lankinen, Katri & Vaakanainen, Veijo (red.). *Svenskan i Finland* 18. 149–163. <https://www.utupub.fi/handle/10024/150838>
- Nelson, Marie & Henricson, Sofie. 2016. "Hur språkliga råd motiveras och förklaras i finlandssvenska och sverigesvenska handledningssamtal". I: Kolu, Jaana, Kuronen, Mikko & Palviainen, Åsa (red.). *Svenskan i Finland*, 16. Jyväskylä: Jyväskylä universitet. 124–137. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/52296/978-951-39-6828-1.pdf?sequence=1>
- Nelson Marie, Henricson Sofie, Savijärvi Marjo & Mäntynen, Anne. 2019. "Collaborative actions in supervision meetings". I: Ljung Egeland, Birgitta, Roberts, Tim, Sandlund Erica & Sundqvist Pia (red.). *Klassrumsforskning och språk(ande): Rapport från ASLA-symposiet i Karlstad, 12–13 april, 2018, Karlstad*: Karlstads universitet. 235–258. <http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1319360&dsid=3044>
- Nilsson, Jenny & Norrby, Catrin. 2017. "Hej, hej, hemskt mycket hej 2.0". I: Sköldberg, Emma, Andréasson, Maia, Adamsson Eryd, Henrietta, Lindahl, Filippa, Lindström, Sven, Prentice, Julia & Sandberg, Malin (red.). *Svenskans beskrivning*, 35 (Göteborgsstudier i nordisk språkvetenskap, 29). Göteborgs universitet. 229–242. https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/52211/1/gupea_2077_52211_1.pdf

- Norrby, Catrin. 2020. "Att interagera på finlandssvenska och sverigesvenska. Hur hänger språkbruk, kultur och nation ihop?" I: Wide, Camilla, Ingman, Eva, Lankinen, Katri & Vaakanainen, Veijo (red.). *Svenskan i Finland*, 18. Åbo: Åbo universitet. 6–25. <https://www.utupub.fi/handle/10024/150838>
- Norrby, Catrin, Lindström, Jan, Wide, Camilla & Nilsson, Jenny. 2018. "Kivasvenska och kanonsvenska. Sekvensavslutande värderingar i servicesamtal". I: Silén, Beatrice, Huhtala, Anna, Lehti-Eklund, Hanna, Stenberg-Sirén, Jenny & Syrjälä, Väinö (red.). *Svenskan i Finland*, 17 (Nordistica Helsingiensia 53). Helsingfors: Helsingfors universitet. 107–117. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/238351>
- Norrby, Catrin, Nilsson, Jenny, Wide, Camilla & Lindström, Jan. 2019. "När det privata blir offentligt: referens till icke-närvarande familjemedlemmar i servicesamtal". I: Bianchi, Marco, Håkansson, David, Melander, Björn, Pfister, Linda, Westman, Maria & Östman, Carin (red.). *Svenskans beskrivning*, 36 (Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet). Uppsala: Uppsala universitet. 207–218. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:uu:diva-378180>
- Norrby, Catrin, Wide, Camilla, Lindström, Jan & Nilsson, Jenny 2014. "Finns det nationella svenska kommunikationsmönster? Tilltal i läkarpatientersamtal i Sverige och Finland". I: Lindström, Jan, Henricson, Sofie, Huhtala, Anne, Kukkonen, Pirjo, Lehti-Eklund, Hanna & Lindholm, Camilla (red.). *Svenskans beskrivning*, 33. Helsingfors universitet: Finska, finskugriska och nordiska institutionen. 343–352. <http://hdl.handle.net/10138/144498>
- Tolvanen, Eveliina & Wide, Camilla. 2019. "Betydelseskapande i tal. Processtyper i sverigesvenska och finlandssvenska servicesamtal". I: Bianchi, Marco, Håkansson, David, Melander, Björn, Pfister, Linda, Westman, Maria & Östman, Carin (red.). *Svenskans beskrivning*, 36 (Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet). Uppsala: Uppsala universitet. 333–344. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:uu:diva-378180>
- Wide, Camilla. 2014. "Språkkontakt och interaktion". I: Kosunen, Riitta, Lepistö, Kirsi & Rossi, Paula (red.). *Svenskan i Finland*, 14. Uleåborg:

Oulu University Press. 9–31. <http://herkules.oulu.fi/isbn9789526204642/isbn9789526204642.pdf>

Wide, Camilla. 2016. ”Kommunikativa skillnader mellan sverigesvenskt och finlandssvenskt språkbruk”. I: Gustafsson, Anna W., Holm, Lisa, Lundin, Katarina, Rahm, Henrik & Tronnier, Mechtild (red.). *Svenskans beskrivning*, 34 (Lundastudier i nordisk språkvetenskap Serie A 74). Lund: Lunds universitet. 39–62. http://konferens.ht.lu.se/fileadmin/user_upload/conference/svebe34/SveBe_34_webb.pdf

POPULÄRVETENSKAPLIGA ARTIKLAR OCH KAPITEL

Grahn, Inga-Lill. 2018. ”Tack – ordet som friar från skuld”. *Språktidningen*, 5/2018. <http://spraktidningen.se/artiklar/2018/06/tack-ordet-som-friar-fran-skuld>

Henricson, Sofie & Nelson, Marie. 2017. ”Kommunikativa mönster i Sverige och Finland. Att tolka det unika utifrån det generella”. *Språkbruk*, 4. 20–26. <https://www.sprakbruk.fi/-/kommunikativa-monster-i-sverige-och-finland>

Lindström, Jan & Norrby, Catrin. 2016. ”Nog är det tillräckligt!” *Språktidningen*, 8/2016. 26–31. <https://spraktidningen.se/artiklar/2016/11/nog-ar-det-tillrackligt>

Nelson, Marie & Henricson, Sofie. 2018. ”Håll koll på tummarna”. *Språktidningen*, 4/2018, 54–58. <http://spraktidningen.se/artiklar/2018/05/hall-koll-pa-tummarna>

RJ:S SKRIFTSERIE
SLUTRAPPORTER FRÅN RJ:S FORSKNINGSPROGRAM

1. Staden, guden och havet (2014)
ISBN 978-91-7061-156-8
2. Avancerad andraspråksanvändning (2014)
ISBN 978-91-7061-162-9
3. Att förstå mänsklig handling (2014)
ISBN 978-91-7061-167-4
4. De samhälleliga institutionernas kvalitet (2015)
ISBN 978-91-7061-182-7
5. Demokrati bortom nationalstaten? (2015)
ISBN 978-91-7061-183-4
6. Kunskapsintegration och innovation i en
internationaliserande ekonomi (2015)
ISBN 978-91-7061-190-2
7. Att organisera marknader (2015)
ISBN 978-91-7061-193-3
8. Kognitiv semiotik (2015)
ISBN 978-91-7061-194-0
9. Det tidiga klosterväsendet och den antika bildningen (2016)
ISBN 978-91-7061-213-8
10. Den östasiatiska freden (2016)
ISBN 978-91-7061-214-5
11. Ars edendi . Att utge texter från Europas medeltid (2016)
ISBN 978-91-7061-215-2
12. Ungdomars politiska utveckling (2016)
ISBN 978-91-7061-205-3
13. Tid, minne, representation (2016)
ISBN 978-91-7061-233-6

14. Att leva med demens (2016)
ISBN 978-91-7061-234-3
15. Kulturarv, landskap och identitetsprocesser i
norra Fennoskandien 500–1500 e. Kr. (2018)
ISBN 978-91-7061-251-0
16. Segregation (2019)
ISBN 978-91-7061-303-6
17. Mind the risk • Den genetiska riskinformationens
etik för individ och samhälle (2019)
ISBN 978-91-7061-304-3
18. Representation och verklighet (2020)
ISBN 978-91-7061-308-1
19. Varianter på demokrati (V-Dem)
och förklaringar av demokratisering (2020)
ISBN 978-91-7061-333-3
20. Den musicerande människan (2020)
ISBN 978-91-7061-337-1
21. Interaktion och variation i pluricentriska språk (2021)
ISBN 978-91-7335-060-0

RJ:S SKRIFTSERIE 21

Svenska har status som nationellt språk i både Sverige och Finland och är därmed ett *pluricentriskt språk*. Men kommunicerar vi på samma sätt bara för att vi har ett gemensamt språk? Eller gör vi olika?

Det var huvudfrågan för forskningsprogrammet *Interaktion och variation i pluricentriska språk* som finansierades av Riksbankens Jubileumsfond 2013–2020.

Den här boken presenterar programmets viktigaste resultat utifrån våra studier av interaktion i tre kontexter: service, lärande och vård.



RIKSBANKENS
JUBILEUMSFOND

STIFTELSEN FÖR HUMANISTISK OCH
SAMHÄLLSVETENSKAPLIG FORSKNING

i samarbete med Santérus Förlag



9 789173 350600