

Initierande tackhandlingar i sverigesvenska och finlandssvenska vårdssamtal – sekvensorganisering och funktion

INGA-LILL GRAHN

1 Inledning

Att tacka andra människor och själv bli tackad är något vi oftast gör flera gånger om dagen och i de flesta fall dessutom utan att tänka på hur vi gör eller varför. En bland många funktioner hos tackandet är att föra ett samtal mot avslut, och avslut är i sig socialt komplexa situationer. Från att ha varit i interaktion med en annan människa gäller det nämligen att träda ut ur den och samtidigt göra klart att man uppskattade att vara i den. Med en mer teknisk terminologi kan man beskriva situationen som att det turtagningsmaskineri som driver varje social interaktion framåt, på något vis måste brytas för att det hela ska ta slut (Schegloff & Sacks 1973: 294–295). Här har tackhandlingen en roll att spela.

En stor del av vardagens tackhandlingar utgör responser på t.ex. ett erbjudande, en välgångsönskan eller en överlämning av en artefakt av något slag. I den här studien ligger fokus i stället på en typ av tackhandlingar som snarast är initierande och tycks kräva, snarare än utgöra, en respons: *tack för idag > ingen orsak*. (Turparet med ingående drag behandlas mer utförligt i avsnitt 3.) Utmärkande för en initierande tackhandling är att orsaken till tackhandlingen inte finns explicit uttryckt i den direkt föregående turen. I stället ligger orsaken lite längre tillbaka i tiden, och ofta uttrycker den initierande tackhandlingen en tacksamhet för hela det samtal som föregått och som nu är på väg att avslutas. Samtliga av dessa initierande tackhandlingar i studien förekommer nämligen i samtalsavslut.

Syftet med denna studie är att beskriva den sekventiella organiseringen av så kallade initierande tackhandlingar i de aktuella samtalen, samt att diskutera tackhandlingarnas betydelse för hur roller och institutionalitet konstrueras. Därmed bidrar studien till den samtalsanalytiska forskning som belyser samtalspraktiker i institutionella samtal i synnerhet, och sekvensorganisering i samtal i allmänhet (se t.ex. Heritage & Maynard 2006). Ytterligare ett syfte är att utifrån ett pluricentriskt perspektiv belysa likheter och skillnader när det gäller de undersökta fenomenen i de två nationella varieteterna av svenskan. Därmed bidrar studien till variationspragmatiken dels genom att belysa samma fenomen i två nationella varieteter, dels genom att koppla samma mikro- och makrosociala faktorer (Schneider & Barron 2008:24f).

Studien omfattar tre analysdimensioner, en formell nivå, en interpersonell nivå och en interaktionell nivå (jfr Norrby m.fl. 2012:59, Lindström m.fl. 2015:59). På en formell nivå studeras relationen mellan språklig form och pragmatiska uppgifter, i detta fall relationen mellan ordet *tack* och praktiska handlingar i samtalsavslut. Nästa nivå studerar interpersonella relationer, i det här fallet hur artighet i ett institutionellt samtal kan ta sig uttryck genom tack-

handlingar. Den interaktionella nivån slutligen, fokuserar på sekventiell organisering, i det här fallet hur tackhandlingar görs relevanta och introduceras i interaktionen och hur de besvaras.

När en tackhandling utförs i slutet av ett samtal bidrar den i allmänhet också till avslutandet, vilket noterats i till exempel Lindström (2000), även om detta i viss mån är situationellt betingat. Karakteristiskt för avslutande sekvenser som innehåller *tack* är att de bär drag av rutin, då vi upplever att de kanske inte tillför så mycket nytt utan egentligen mest uttalar för att man sedan ska ha möjlighet att säga hejdå (Schegloff 1986). Samtidigt ska man ha i åtanke att även till synes rutinmässiga handlingar är någonting som deltagarna uppnår i kraft av gemensamt engagemang (ibid). Tackhandlingen i avslut har också beskrivits som ett slags kvitto på mottagen service och därmed också som ett sätt att klargöra vem av samtalsparterna som är den gynnande respektive den gynnade parten (Raymond & Zimmerman 2016). Att analysera hur samtalsparter utför och orienterar sig emot tackhandlingar i samtalsavslut är därför ett sätt att belysa relationen mellan språk och sociala relationer.

De samtal som studeras här utspinner sig mellan läkare och patienter, och är därmed att betrakta som institutionella. Det innebär bland annat att samtalsparternas roller delvis är givna, och att situationen i sig ger dem olika möjligheter och begränsningar i interaktionen. Samtidigt har institutionella samtal också drag av vardaglighet, till exempel kan en vardaglig interaktion användas för institutionella syften eller så kan deltagarna växla mellan mer utpräglad vardaglighet och institutionalitet i ett och samma samtal (se t.ex. Linell 2011:101f). Detta kräver extra uppmärksamhet av samtalsparterna varför deras hantering av till synes okomplicerade interaktionssekvenser, som avslut och tackhandlingar, är särskilt intressanta.

Samtalen i studien är hämtade från två olika kulturella kontexter då det rör sig om två varieteter av samma språk, nämligen sverigesvenska och finlandssvenska. Exempelvis att besvara ett tack med ett tack betraktas som typiskt svenskt (se Allwood 1981), men här krävs empiriska studier för att avgöra dels om tack brukar besvaras med tack bland svensktalande, dels om det i så fall gäller för båda de nationella varieteterna av svenskan. Frekventa och till synes rutiniserade handlingar, som den att tacka, är för sådana kontrastiva syften särskilt intressanta då mellanmänniska förhållanden i vardagens olika situationer sammantaget utgör en kultur.

Studien genomförs inom ramen för forskningsprogrammet *Interaktion och variation i pluricentriska språk – kommunikativa mönster i sverigesvenska och finlandssvenska samtal* (IVIP)¹ (se Norrby m.fl. 2012). Med utgångspunkt i samtalsanalytiska mikroanalyser och med ett kommunikations-etnografiskt angreppssätt beskriver och belyser programmet den komplexa relationen mellan språk, nation och kultur.

Nedan följer en bakgrund som belyser tidigare forskning om tackande samt ett avsnitt om material och urval för studien. Därefter redovisas initierande tackhandlingar i det sverigesvenska materialet och sedan i det finlandssvenska. Resultaten jämförs sedan utifrån tackande och institutionalitet i de båda varieteterna, och slutligen följer en sammanfattning och en avslutande diskussion.²

¹ Programmet finansieras av Riksbankens jubileumsfond under åren 2013–2020 (projekt nr M12–0137:1).

² Ett varmt tack till Jenny Nilsson för konstruktiv läsning av tidigare versioner av artikeln, till redaktörerna och till de två anonyma granskarna för värdefulla kommentarer.

2 Bakgrund

Tackhandlingen som socialt och språkligt fenomen har hittills inte varit föremål för forskning i högre utsträckning. Inom flera fält har den dock berörts och lyfts upp som ett intressant studieobjekt, vilket redogörs närmare för i det följande.

2.1 Interaktionsforskning och variationspragmatik

Avslut i samtal rönt tidigt inom CA-forskningen ett stort intresse. En av anledningarna är att ett avslut innebär ett, om än i de flesta fall teoretiskt, problem för samtalsparerna eftersom de gemensamt ska se till att turtagningsmaskineriet stoppar, eller som Schegloff & Sacks (1973:294–295) uttryckte saken: "[...] HOW TO ORGANIZE THE SIMULTANEOUS ARRIVAL OF THE COCONVERSATIONALISTS AT A POINT WHERE ONE SPEAKER'S COMPLETION WILL NOT OCCASION ANOTHER SPEAKER'S TALK, AND THAT WILL NOT BE HEARD AS SOME SPEAKER'S SILENCE". Hur gör alltså samtalsparerna för att stoppa maskineriet, för att ta sig ur det regelverk som säger att när en samtalspartner slutar prata ska en annan ta vid? Och hur uppnår samtalsparerna en intersubjektiv förståelse för att en talares tystnad uppfattas som ett avslut och inte bara som en tystnad? Här tycks ett tack kunna fungera som en av flera möjligheter för deltagarna att förstå att samtalen närmar sig ett slut. Andra komponenter med liknande avslutande funktion, som *okay*, *bye bye*, med flera, har beskrivits av till exempel Button (1987:102–103). I övrigt har dock just tackhandlingar inte ägnats utbredd uppmärksamhet inom CA.

Att säga tack i avslut kan framstå som en rutinhandling, något man bara gör utan att egentligen fästa någon vikt vid. Men enligt Schegloff (1986) är även rutiner någonting som samtalsparerna uppnår tillsammans (eng. *achieve*). Det vill säga att även till synes triviala rutiner är bärare av sociala handlingar och kräver interaktionell uppmärksamhet från båda parter. Att vi inte bara vetenskapligt utan också intuitivt och allmänmänskligt förstår och hanterar tackande som sociala handlingar stöds också av ord och uttryck som *tacksambets-skuld* och *att vara skyldig någon ett tack*. Orden skvallrar om att det är någonting i situationen som gör att vi upplever, och lär oss uppleva, ett slags skuldförhållande i relation till tackande.

Mönstren för tackande skvallrar om sociala relationer och roller, om vem som har vem att tacka för vad, osv. Enligt Raymond & Zimmerman (2016) utgör dessa roller och relationer viktiga avgöranden för deltagarna i samband med att de avslutar sekvenser och/eller samtal. För att kunna avsluta något måste nämligen deltagarna "[...] arrive at some alignment – or make visible their failure to do so – regarding the project or projects pursued in it, the status of that/those project(s), and thus who, as a consequence, the parties are (or could have been) for another, that is, their 'identities'." (Raymond & Zimmerman 2016:717). Att säga tack till någon definierar en viss dimension i relationen med den andra deltagaren, då man explicitgör att man på något vis gynnats av den andras agerande. Det rör sig alltså om att lägga en gemensam grund för att kunna avsluta samtalen och interaktionen.

Lindström (2000:148) har i en studie av institutionella samtal konstaterat att när artighetsfraser, som t.ex. hälsande eller tackande, förekommer är de oftast reciproka, det vill säga att båda samtalsparerna hälsar respektive tackar. Han konstaterar också att tackande ofta sammanfaller "med avskedstagande, varvid tackfrasen också upptar en avskedsfunktion"

(Lindström 2000:144). Även Tykesson-Bergman (2006) har konstaterat att ett tack i många fall har avslutande funktion i samtal i butiker.

En forskningsriktning som belyser variation i samtalspraktiker respektive språklig variation är variationspragmatiken (Schneider & Barron 2008). Makrosociala faktorer som hemort, social klass, etnicitet, genus och ålder studeras i relation till mikrosociala faktorer i varje situationell kontext, så som makt, social distans och graden av formalitet (Schneider & Barron 2008:16ff). Variationspragmatiken är per definition kontrastiv och föreliggande studie ansluter sig till denna riktning genom studier av variation i två nationella varieteter.

Inte heller variationspragmatiken har ägnat någon större uppmärksamhet åt tackande. Ett undantag är dock Jautz (2008:143) som studerat uttryck för tacksamhet i brittiska respektive nyzeeländska radioprogram. Hon konstaterar att för programledare kan tackandet vara ett sätt att motverka den potentiellt ansiktshotande situationen att behöva bryta ett samtal på grund av att programtiden är ute, samtidigt som programledaren också verkligen har anledning att vara tacksam mot inringare som deltar i programmet. Studien visar att tackandet i båda varieteterna har en samtalsorganiserande funktion genom hela samtalen men i synnerhet i avslut, att talare av den brittiska varieteterna är något mer översvallande i sitt tackande och att nyzeeländska talare oftare anger skälet till varför de tackar (Jautz 2008:175).

När det gäller de två varieteterna sverigesvenska och finlandssvenska vet vi att det finns skillnader med avseende på grammatik, konstruktion och lexikon (se t.ex. Wide 2016, Wide & Lyngfelt 2009). Det görs nu också alltfler studier som tillför ett interaktionellt perspektiv till variationspragmatiken och som bland annat kan visa på skillnader i kommunikationsmönster mellan de båda varieteterna (Norrby m.fl. 2012, Lindström m.fl. 2015).

Ytterligare studier med ett interaktionellt perspektiv på just sverigesvenska och finlandssvenska är Norrby m.fl. (2015a, 2015b), som undersökt tilltalspraktiker i vårdsamtal och i servicesamtal och funnit bland annat att de sverigesvenska samtalen är mindre formella. Henricson m.fl. (2015) har studerat pronomenbruk i handledningssamtal och pekat på att solidaritetsstrategier är vanligare i sverigesvenska samtal medan respektstrategier är vanligare i finlandssvenska. Vidare har Henricson & Nelson (2017) studerat rådgivning i högre utbildning och funnit likheter i hur råd initieras och tas emot i de två varieteterna, men samtidigt att råden i det sverigesvenska materialet är mer inlindade och oftare blir positivt bekräftade än råden i det finlandssvenska, som i stället är koncigare och mottas mer neutralt. Lindström m.fl. (2017:321) behandlar imperativer i vårdsamtal och finner en viss variation i frekvens, distribution och pragmatisk inramning, och drar slutsatsen att varieteterna har delvis olika strategier för att uppnå samma interaktionella och interpersonella mål.

Det interaktionella perspektivet bidrar således till variationspragmatiken genom att med sekventiell samtalsanalys belysa hur vardagliga samtalspraktiker utförs, tolkas och tas emot i två nationella varieteter.

2.2 Annan forskning om tackande

Uttryck för tacksamhet har studerats inom pragmatik och då inom ramen för kulturellt betingade handlingar som generellt uttrycker artighet, dock inte genom studier av autentiska samtal eller med sekventiell samtalsanalys. Brown & Levinson (1987:60) har kartlagt artighetsstrategier

i olika kulturer med utgångspunkt i ansiktshotande handlingar (eng. *face threatening acts*). Att uttrycka tacksamhet ses som en av flera former av artighet, och beskrivs där som potentiellt ansiktshotande för talarens del, det vill säga att den som tackar i någon mån erkänner en skuld, i det här fallet en tacksamhetsskuld, och därmed samtidigt blottar sig (Brown & Levinson 1987:67). Enligt författarna är skuld i sociala relationer ett universellt fenomen som dock kan ta sig olika uttryck i olika kulturer beroende på hur ”skuldkänsliga” (eng. *debt-sensitive*) kulturerna är (Brown & Levinson 1987:247).

Hickey (2005) har i en spansktalande kontext studerat reaktioner hos mottagare av olika typer av presenter i arrangerade experiment, och kunde konstatera att ordet ’tack’ (sp. ’gracias’) användes i väldigt liten utsträckning. Samtidigt understryker han att samtliga mottagare ändå tackar men utan att säga ordet ’tack’, eller som titeln på hans kapitel lyder: ”[...] Thanks But No ’Thanks’” (Hickey 2005:317). Hickeys tolkning är att uteblivna tack tyder på att man inte ser sig föranledd att uppleva skuld vid mottagandet av en gåva (jfr Brown-Levinson 1987), och gör därmed en koppling mellan att medge tacksamhetsskuld och att använda ordet ’tack’.

I sin studie av engelska och italienska servicesamtal menar Aston (1995) att begreppet artighet inom pragmatiken inte räcker som förklaring till hur tackande som handling utförs i olika situationer. Han menar i stället att deltagarna orienterar sig emot den sekventiella organisationen i varje lokal situation; de ska gemensamt uppnå ett avslut av eller ett topikbyte i samtalet. Denna sekvensorganisering förklarar mer av deltagarnas språkliga och interaktionella bidrag än vad externa faktorer gör, som t.ex. social tillhörighet och maktrelationer deltagare emellan (Aston 1995).

I föreliggande studie görs en sekventiell samtalsanalys av tackhandlingar i två varieteter av svenska, vilket i likhet med flera refererade studier ovan berikar variationspragmatiken med ett interaktionellt perspektiv (se t.ex. Norrby m.fl. 2012, Lindström m.fl. 2015). I nästa avsnitt presenteras det material som ligger till grund för studien samt en redogörelse för hur urvalet av tackhandlingar har gjorts.

3 Material och urval

Materialet som undersökts i den här studien är en kollektion av tacksekvenser, hämtade från videoinspelningar av samtal på svenska mellan läkare och patienter i Sverige och i Finland³. Sekvenserna har valts ut för att de innehåller en så kallad initierande tackhandling genomförd med hjälp av ordet ’tack’. Kollektionen består av totalt 29 sekvenser, samtliga förekommer i avslut eller i inledning till avslut.

Den sverigesvenska delen av kollektionen uppgår till 14 initierande tackhandlingar. Sekvenserna är hämtade från tvåpartssamtal mellan läkare och patienter, och patienterna söker vård för olika typer av och grader av reumatisk sjukdom (Melander Marttala 1995). Samtalen spelades in under åren 1988–1992 och det rör sig om olika typer av konsultationer, såväl nybesök som återbesök inom primärvård, på sjukhus och i rehabilitering. Sammanlagt 7 läkare och 12 patienter deltar i dessa samtal, och det rör sig totalt om 15 samtal (Melander Marttala

³ Tack till Ulla Melander Marttala och till Camilla Lindholm för tillgängliggörande av materialet.

1995:34–39) och cirka 7 timmar inspelningar. Urvalet till kollektionen har gjorts utifrån alla dessa samtal, och 12 av dem visade sig innehålla en och ibland flera initierande tackhandlingar.

Den finlandssvenska delen av kollektionen uppgår till 15 initierande tackhandlingar. Sekvenserna är hämtade från tvåpartssamtal mellan läkare och patienter, och patienterna söker vård för kronisk smärta (Lindholm 2003). Samtalen spelades in under åren 1996–2000 och det rör sig om både nybesök och återbesök på hälsovårdscentral, allmänläkarmottagning och reumatologisk mottagning. Parallellt med inspelningarna genomfördes också en studie av patienternas upplevelser av sjukdomen över tid, utförd av läkare. Vissa av träffarna var därför arrangerade i den meningen att patienterna kontaktades och tillfrågades om de ville vara med i studien, och därmed fick en tid för samtal. Andra konsultationer var redan bokade av andra orsaker och därmed inte på det viset arrangerade men ingick ändå i studien. Sammanlagt 3 läkare och 16 patienter deltar i dessa samtal, och det rör sig totalt om 20 samtal (Lindholm 2003:22–26) och drygt 12 timmar inspelningar. Urvalet till kollektionen har gjorts utifrån alla dessa samtal, och 13 av dem visade sig innehålla en eller flera initierande tackhandlingar.

De två materialdelarna är lika med avseende på språk (svenska), institutionella roller (läkare och patienter), patienternas sjukdomsbild (reumatisk sjukdom och/eller kronisk smärta) samt inspelningstid (mellan 1988 och 2000). De skiljer sig dock åt genom att det finlandssvenska materialet också ingår i en klinisk studie om upplevelse av kronisk värk. Detta får till följd att mötena för samtalen till viss del är arrangerade och att samtalen kan frångå de faser som en läkarkonsultation i allmänhet innehåller (se t.ex. Heritage & Maynard 2006). Ytterligare en konsekvens är att läkarens och patientens institutionella roller kan påverkas, vilket framkommer i analysdelen nedan.

För att sammanställa den kollektion som ligger till grund för undersökningen har jag i ett första skede plockat ut samtliga förekomster av ordet 'tack' i de båda materialen. Ordet förekommer både i sin enkla form och i utvidgningar, som till exempel *tack så mycket* eller *tack ska du ha*. Jag har antagit att samtalen genom att använda ordet 'tack' också utför en tackhandling. Det finns samtidigt skäl att tro att vi kan utföra tackhandlingar, eller åtminstone visa tacksamhet, utan att använda ordet 'tack', men sådana handlingar faller utanför ramen för denna studie. Funktionen hos ordet 'tack' i materialet är närmast att betrakta som performativ, det vill säga att det är genom att en samtalare uttalar ordet som handlingen också utförs. Det är därmed den handling ordet iverksätter som studeras här, och därför kallar jag *användning av ordet 'tack'* per definition för en *tackhandling*. Jag antar, med Wittgenstein, att "[h]ur ett ord fungerar, kan man inte gissa. Man måste se på dess användning och lära därav." (1992 [1953]: punkt 340).

Samlingen av sekvenser innehållande ordet 'tack' har sedan analyserats med hjälp av turparet som analytiskt verktyg, det vill säga att jag urskilt hur samtalen orienterar sig mot turpar i den pågående interaktionen. För denna studie använder jag termen *turpar* för engelskans *adjacency pair* samt *förstadrag* respektive *andradrag* för engelskans *first pair part* respektive *second pair part* (jfr Lindström 2008:55 och t.ex. Schegloff 2007:13ff).

Ett turpar inom samtalsanalys är en sekvens av två turer. Dessa två hör ihop på så sätt att i och med att den första turen uttalas uppstår en så kallad villkorlig relevans för en viss typ av responser. Om Kim i en första tur säger t.ex. *Hej Fia!* till Fia, har vissa villkor etablerats för vilken typ av responser som är möjliga. Ett villkor är att det är Fia som ska komma med en respons, ett annat att responsen ska bestå av en hälsning. Genom att just Fia hälsar tillbaka och säger t.ex. *Hej Kim!*, uppstår ett turpar eftersom denna respons är relevant under de aktuella

villkoren. Om en villkorligt relevant respons uteblir, uppfattas detta av deltagarna som något påtagligt frånvarande. Rimligen frågar sig Kim i så fall varför Fia inte hälsar tillbaka. Deltagare sägs på detta vis orientera sig mot turparet som en organiserande princip i samtal (Schegloff 2007:13ff, Lindström 2008:159).

Tackhandlingarna har analyserats med avseende på placering i antingen förstadragnet eller andradraget. Därmed har två typer av tackhandlingar urskilts, vilka jag kallar *responsiva* respektive *initierande tackhandlingar*. De skiljer sig åt på så sätt att den responsiva tackhandlingen utgör andradrag i ett turpar, se i) nedan, medan den initierande tackhandlingen i stället utgör förstadragnet i ett turpar, se ii) nedan (exemplen är konstruerade).

- i) *Turpar med responsiv tackhandling*
 A: välkommen hit *förstadragnet*
 B: → tack *andradraget*
- ii) *Turpar med initierande tackhandling*
 A: → tack för idag *förstadragnet*
 B: ingen orsak *andradraget*

Enkelt uttryckt kan man säga att den responsiva tackhandlingen (i) följer som en respons på ett yttrande som uttrycker någonting att tacka för. Det strukturella mönstret kan beskrivas som att den responsiva tackhandlingen realiseras som ett andradrag efter ett förstadragnet som utgör t.ex. ett erbjudande, en välgångsönskan eller ett överlämnande av något. Exempel på responsiva tackhandlingar finns också i litteraturen, om än inte under den termen, i beskrivningar av den turparstyp som utgörs av erbjudande som mottagaren godtar och samtidigt tackar för (jfr eng. *offer* > *accept/decline*) (Schegloff 2007:14). Den initierande tackhandlingen (ii) utförs trots att föregående tur inte explicit innehåller ett skäl att tacka; den utgör ett förstadragnet och relevantgör därför också en respons. I någon mening kan man säga att en tackhandling alltid föregås av att det finns något att tacka för, men i ett turpar med en responsiv tackhandling uttrycks detta något i förstadragnet, dvs. omedelbart före tackhandlingen, medan skälet till den initierande tackhandlingen är mer implicit och kan ligga längre tillbaka i tiden och i samtalet.

Sammanlagt omfattar materialet 65 turpar med tackhandlingar. Av dem har jag bedömt att 36 innehåller enbart responsiva tackhandlingar, och merparten av dessa förekommer i början eller mitten av samtalen. Återstoden, 29 stycken, utgör den kollektion av initierande tackhandlingar som analyseras i föreliggande studie. Noteras bör att resultatet av studien visar att även i de sekvenser som är utvalda för att de innehåller en initierande tackhandling förekommer responsiva tackhandlingar, i synnerhet i det sverigesvenska materialet. Dessa responsiva tackhandlingar är inte inräknade bland de 36 som nämnts ovan.

Som tidigare nämnts förefaller vissa frekventa och vardagliga samtalssekvenser ha drag av rutin och automatik, och en anledning till att vi uppfattar dem så är att de ofta innehåller närmast identiska turer (jfr Schegloff 1986:114f). Så är också fallet med många tacksekvenser, då turerna ofta har identiska former (t.ex. *tack*, *tack så mycket*, *tack detsamma*, *tack själv* – för att nämna några) och dessutom återfinns i sociala situationer som ofta upprepas (t.ex. i samtalsavslut). Båda dessa fenomen bidrar till föreställningen att de sociala handlingar som utförs är rutiniserade och automatiserade.

Tacksekvenserna i materialet är uppbyggda av två turer, vilket är en väl beskriven struktur i samtal, och särskilt typisk i rutiniserade sekvenser (Schegloff 1986:130). I materialet finns också tacksekvenser som innehåller ett så kallat sekvensavslutande tredjedrag (Schegloff 2007:118). Även denna typ av turpar med tre drag benämns av Schegloff (1986:130) som typisk för rutiniserade sekvenser.

I det följande presenteras en analys av initierande tackhandlingar i kollektionen med fokus på hur de är organiserade sekventiellt och på deltagarnas orientering mot turparet som organiserande enhet. Möjligheterna till konsekvent multimodal analys har varit små på grund av att inspelningarna skiljer sig åt i fråga om kvalitet och vad som är fångat (Lindholm 2003:26), men multimodala iakttagelser har gjorts i den mån det varit möjligt.

4 Tackhandlingar i det sverigesvenska materialet

Initierande tackhandlingar förekommer 14 gånger i det sverigesvenska materialet, samtliga i samtalsavslut eller i inledningar till avslut. Det vanligaste är att patienten står för den initierande tackhandlingen, vilket kan sägas vara förväntat mot bakgrund av den institutionella kontexten. Det förekommer också att läkaren initierar en tackhandling. De utdrag som visas nedan är tänkta att både illustrera det återkommande mönstret för dessa handlingar och peka på element som kan variera.

Utdrag 1 visar en sekvens där patienten utför två initierande tackhandlingar i ett och samma samtalsavslut. Vi ser här också exempel på såväl sekvensavslutande tredjedrag som på så kallade flätade turpar (Schegloff 1986:130–131).

1) LOP7, T3–T4. Samtal vid återbesök

- 01 P: [...] hon känner mej väl- [eller varandra .h ock⁴ (.) då=
 02 L: [.ja
 03 P: =skulle ja ju kunna (.) prata me henne om de va vid
 något tillfälle [(.) nåt positivt eller negativt (.) så=
 04 L: [°mm°,
 05 P: =kan du (.) slipper du *hålla på å läsa så mycke brev
 [eller* eller sånt [emellan eller nånting
 06 L: [*jaha* [*jaja*
 (L gör en ansats att resa sig, P följer inte.)
 07 L: de kan vi säga också.
 (Båda reser sig på P:s initiativ, och P sträcker fram
 handen.)
 08 P: va f- [my↑cke vi har fått ut av de här tycker ja,
 09 L: [.ja ja:=
 10 L: =ja:,
 11 P: → **tack skaru ha [för i da.**
 12 L: → [tack själv; ock på återseende,

⁴ Konjunktionen *och* transkriberas *ock* då ordet sägs med ett tydligt uttalat k-ljud, medan ett reducerat uttal transkriberas *å*.

- (L och P släpper varandras händer och L börjar gå mot dörren.)
- 13 P: → °ja. **tack tack**°
- 14 L: de blir väl lagom fram på vårkanten igen om inte [förr då,
- 15 P: vi får du kan ju hoppas [på de, [ja:
- 16 L: [ja (.) de gör vi.
- 17 P: → **tack** [skar^u ha.
- 18 L: → [tack,

Sekvensen inleds med att patienten på rad 1–5 föreslår ett lämpligt sätt att fortsättningsvis hålla kontakt med vården, vilket också framställs som att det ska underlätta för läkaren (rad 5). På rad 5–6 skrattar de tillsammans åt detta förslag, att läkaren ska slippa *hålla på å läsa så mycke brev* och läkaren gör en ansats att resa sig, som patienten dock inte följer. Läkaren backar upp (rad 2, 4, 6) patientens förslag, tar sedan turen och gör en avslutande formulering *de kan vi säga också*. Variationer på *vi säger så, det kan vi säga* osv. är vanliga avslutsinledare i svenskan, då de dels bekräftar något som sagts, dels refererar bakåt till vad som redan sagts och på så sätt inte projicerar ytterligare en tur (jfr Andersson 2000). Efter turen på rad 7 reser sig båda men nu på patientens initiativ och i samband med att hon sträcker fram handen och sammanfattar konsultationen med en positiv värdering: *va f mycke vi har fått ut av de här tycker ja* (rad 8). Ett inledande *va* (rad 8) ger ett expressivt uttryck (SAG 4 § 92) och turen analyseras här som ytterligare en inledning till avslut. Yttrandet bekräftas av läkaren i form av ett tre gånger upprepat *ja* (rad 9–11). Patienten gör sedan en initierande tackhandling på rad 11 och orienterar sig därmed emot utbytet på rad 8–10 som ett avslutat turpar.

Jag har nämnt tidigare att en mängd olika former av tack förekommer i de aktuella sekvenserna, och *tack ska du ha* är en av dem. Formen kan uppfattas som familjär och tonen mellan de två samtalsparterna här är också allmänt familjär och godmodig (jfr Norrby m.fl. 2015a). Denna tolkning förstärks också av att patienten inte bara skakar hand utan också klappar lätt med sin vänstra hand på läkarens. Patientens tur på rad 11 följer efter ett turpar som avslutats med läkarens *ja* på rad 10. Den blir därmed förstadrag i ett nytt potentiellt turpar. Här explicitgör patienten också skälet till sin tackhandling; hon tackar *för idag*. Således är hennes tackhandling inte genererad av något i den föregående turen utan snarare av hela mötet, som nu är på väg mot avslut.

Läkaren svarar med ett andradrag, *tack själv*, vid den första turbytesplatsen (rad 12). Då patienten inte lämnar över turen hamnar andradraget i överlapp med *för idag*. Det kan tolkas som att det i sammanhanget är så uppenbart vad patientens tack gäller att läkaren inte måste vänta på att skälet uttalas för att kunna leverera en respons.

Sekvensen innehåller också ytterligare ett turpar som är inflädat. Det är läkarens andra TKE *på återseende* (rad 12) som blir förstadrag i ett turpar som avslutas med patientens andradrag *ja* (rad 13) (jfr Schegloff 1986:130–131). På rad 13 ser vi också ett exempel på ett sekvensavslutande tredjedrag (Schegloff 2007:14), i form av dubblerat *tack*. Detta drag tolkas som ett tredjedrag då ingen av samtalsparterna orienterar sig mot det som att det skulle projicera ett andradrag (ibid). Påföljande tur (rad 14) inleder i stället ett nytt turpar.

I utdraget ser vi också ännu en initierande tackhandling från patientens sida, som också den besvaras med en tackhandling från läkaren (rad 17–18). Sekvensen föregås av ett inskott från läkaren som utgör en expansion i det pågående avslutet. Inskottet behandlar möjlig tidpunkt för när samtalarna ska ses igen, vilket är vanligt både i institutionella och i vardagliga samtal (Schegloff & Sacks 1973). Expansionen avslutas med ett sekvensavslutande tredjedrag (rad 16) och följs av den initierande tackhandlingen från patienten på rad 17. Under denna expansion har läkaren börjat gå mot dörren, efter att de avslutat handskakningen efter rad 12.

Det mönster för initierande tackhandlingar som illustreras i utdrag 2 är att de följer efter avslutade turpar eller sekvenser, och därmed inleder nya turpar. Vidare ser vi att responser till dessa initierande tackhandlingar i sin tur kan utgöras av tackhandlingar, vilket faktiskt alltid är fallet i det sverigesvenska materialet. Vissa variationer förekommer i sekvenserna men utan att mönstret frångås. I utdrag 1 kan man betrakta det sekvensavslutande tredjedraget (rad 13) och det inflätade turparet (rad 12–13) som variationer i relation till mönstret.

Även nästa utdrag visar en tacksekvens på patientens initiativ och med tre drag, men med lite annan språklig form i förstadrage. Här återfinns också, liksom i utdrag 1, en tackhandling i andradraget, ett sekvensavslutande tredjedrag och dubblerade *tack*.

2) LOP4, T3. Samtal vid återbesök

- (L har rest sig halvvägs, P sitter kvar.)
- 01 P: jaha då får ja en stämpel på de där;
- 02 L: ja ha, de ska ja ordna
- 03 P: mm↑ mm↑
- 04 L: okej.
- (L står upp, P reser sig lätt bockande och tar i hand.)
- 05 P: → °då° får jag tacka,
- 06 L: → °tack tack°
- 07 P: → tack tack,
- (P sätter sig igen, L lämnar rummet.)

Före detta utdrag har patienten och läkaren kommit överens om en tid för nästa återbesök och sedan också rätt ut vem som ska ta hand om den mikrofon patienten haft på sig under inspelningen. Båda dessa företeelser är att betrakta som inledningar till avslut. När det är gjort börjar läkaren resa sig. Han har rest sig halvvägs vid patientens yttrande på rad 1, och helt vid turen på rad 5. Patienten förblir sittande, reser sig lätt för att ta i hand och bocka vid rad 5, och sätter sig sedan, sannolikt på grund av att han blivit tillsagd att ”dom” ska komma in och ta hand om mikrofonen som sitter fäst på hans skjorta.

Patientens initierande tackhandling på rad 5, *då får jag tacka*, kan tolkas bokstavligt och då sägas projicera en kommande tackhandling från honom själv (jfr utdrag 6). Pragmatiskt innebär dock den här typen av konstruktion att handlingen som projiceras samtidigt utförs. Läkarens respons på rad 6 visar också att han orienterar sig emot patientens yttrande som en tackhandling genom att besvara den med en tackhandling, *tack tack*.

Tredjedraget avslutar sekvensen (rad 7) och kan samtidigt sägas vara en realisering av den handling patienten själv projicerar i sitt förstadrag. Den har också precis samma form som läkarens andradrag, dubblerat *tack*, vilket kan ses som samförstånd genom förstärkning (jfr

Lindström 2000:148). Som tidigare nämnts betraktar jag i denna undersökning användning av ordet 'tack' som en tackhandling, och jag framkastade att ordet skulle kunna betraktas som en performativ. Det faktum att patienten på rad 7 använder ordet *tack* för att faktiskt utföra handlingen – och inte bara projicera den – kan tolkas som belägg för detta, men läkarens orientering mot rad 5 som en tackhandling talar snarast emot.

Mönstret i de sverigesvenska samtalen ser generellt ut så att det är patienten som står för den initierande tackhandlingen. Före det har dock läkaren på olika sätt signalerat att konsultationen är över, och samtalen har gemensamt producerat ett eller flera fullbordade turpar som kan tolkas som inledare till avslut och som därmed lämnar plats åt en initierande tackhandling. Mot bakgrund av att läkaren är den som utför tjänster åt patienten (Raymond & Zimmerman 2016:729), bör det vara prefererat i kontexten att patienten initierar tackandet. I utdrag 3 visas dock en sekvens där det i stället är läkaren som står för den initierande tackhandlingen.

3) LOP 11, T2–T3. Samtal vid inskrivning

- 01 L: å e de nånting så kan du ju komma in [de finns=
 02 P: [ja
 03 L: =ju alltid möjlighet [å komma tillbaka
 04 P: [.ja javisst,
 (L börjar resa sig och sträcker fram handen, P följer.)
 05 L: ja då får ja önska [dej en (.) trevlig vistelse=
 06 P: [mm
 07 P: → [jo °tack då°
 08 L: =[å att de blir till nytta för dej
 09 P: ja:
 (L och P släpper varandras händer, P börjar gå mot
 dörren.)
 10 L: → tack ska du ha:ç
 11 P: → >°tack skaruha.°<

Den initierande tackhandlingen i sekvensen återfinns här på rad 10 och det är alltså läkaren som utför den. Den föregås av avslutade turpar (två stycken på rad 1–4 och ytterligare två på rad 5–9), så i princip skulle patienten ha möjlighet att initiera tackhandlingen här. Men ett av dessa föregående turpar innehåller en responsiv tackhandling från patientens sida (rad 7), till följd av att läkaren önskar honom *en trevlig vistelse* (rad 5). Det faktum att patienten just utfört en tackhandling i ett andradrag och därefter ytterligare ett andradrag som avslutar turparet på rad 8–9, kan förklara att läkaren här tar turen i form av en initierande tackhandling. Sekventiellt följer den mönstret för initierande tackhandlingar, genom att den följer på avslutade turpar. En annan tolkning är att läkaren orienterar sig mot patientens tack på rad 8 som ett förstdrag med en initierande tackhandling, och därför ger ett andradrag med tackhandling på rad 10. Patientens drag på rad 11 skulle då tolkas som ett sekvensavslutande tredjedrag.

Utdragen ovan visar ett antal initierande tackhandlingar från det sverigesvenska materialet. De illustrerar ett återkommande mönster för den sekventiella uppbyggnad i kontexten som möjliggör dem samt en variation när det gäller antalet drag, språklig form och seriell eller flätad organisering. Till övervägande del är det patienterna som initierar tackhandlingar i detta material, och genomgående besvaras dessa med tackhandlingar.

5 Tackhandlingar i det finlandssvenska materialet

Initierande tackhandlingar förekommer 15 gånger i det finlandssvenska materialet, samtliga i samtalsavslut eller i inledningar till avslut. Jämfört med de sverigesvenska samtalen är det här vanligare att tackhandlingarna initieras av läkaren, vilket kan ha sin förklaring i att patienterna är ombedda att delta i en studie och därmed gör läkarna en ”tjänst”. Den institutionella kontexten ser alltså något annorlunda ut i dessa samtal. Noteras kan också att tackhandlingar i sekvensavslutande tredjedrag inte är lika vanligt förekommande i det finlandssvenska materialet.

Utdrag 4 visar en typ av sekvens som förekommer ett antal gånger i det finlandssvenska materialet men inte alls i det sverigesvenska. Det rör sig om initierande tackhandlingar som inte följs av tackhandlingar i andradraget. Ett återkommande tema i samtalet har varit patientens svårigheter att kunna jobba trots sina besvär, och därmed också emotionella följder av arbetslöshet. Läkarens tur på rad 1 kan betraktas som en sammanfattning av detta tema.

4) INK4, T4. Återbesök, ej arrangerat

(P har rest sig några turer före, L suttit vänd mot datorn men vänder sig mot P vid r 1.)

01 L: ja de alltså en mänska behöver (.) [uppgifter i
02 P: [ja
03 L: live=
04 P: =ja+a?
(0.2)
05 L: [mening i live
06 P: [ja sku säj ja sku säj de jå=
07 L: =å [å dedär ock
08 P: [.jå
(0.4)
09 L: °de e° [absolut viktigt
10 P: [mm mmm
(0.2)
11 P: → **tusen ta**[ck för [den här gången [tack tack
12 L: → [jå [nåjå [hej hej
(P sträcker fram handen vid r 11, L tar den och reser sig.)
13 P: hej hej

I utdrag 4 ovan är det patienten som utför en initierande tackhandling efter att läkaren sammanfattat ett återkommande tema i deras samtal på rad 1, 3, 5 och sedan uppgraderat med en värdering på rad 9. Sammanfattningen åtföljs av uppbackningar och medhåll från patienten (rad 2, 4, 6, 8, 10) vilket leder fram till en turbytesplats efter avslutat turpar (efter rad 10). Patienten står redan upp, sträcker fram handen och tackar för den här gången och förstärker också handlingen genom ett nytt dubblerat tack i samma tur (rad 11). Andradraget från läkaren är *jä* och *nåjä* och produceras i överlapp med patientens tackhandling (rad 12), samtidigt som han tar patientens hand och reser sig.

Läkarens *hej* på samma rad tyder på en orientering mot att tacksekvensen är avslutad och att en hälsningssekvens tar vid. Även patienten orienterar sig mot detta genom att besvara hälsningen med *hej hej* på rad 13, då de också släppt varandras händer och patienten börjat gå mot dörren. Läkaren har således inte besvarat patientens initierande tackhandling med ytterligare en tackhandling här, utan i stället med *jä* och *nåjä*.

I det finlandssvenska materialet förekommer också fall där läkaren står för den initierande tackhandlingen. Följande utdrag är hämtat från ett samtal som är arrangerat, i det avseendet att läkaren kontaktat patienten och frågat om hon vill vara med i studien, och patienten har slutit upp endast för detta ärende och alltså inte för samtidig konsultation. Utdraget är hämtat från slutet av samtalet och läkaren och patienten sitter ner mitt emot varandra.

5) INK 8, T1. Nybesök, arrangerat

- 01 L: .hh så att ja tycker att de här va (0.2) de här va
våldigt värdefullt att höra så att (1.0) ja e nog våldigt
(.) glad å nöj[d nu me de här så att (.)=
- 02 P: [*mm*]
- 03 L: =e de om de e nånting ännu så kan vi fundera om inte så
ska vi tisammans ännu dis[kutera hur vi=
- 04 P: [°ja°]
- 05 L: =fortsätter från de här men [.hh men de här va bra
- 06 P: [°.precis°]
- 07 P: mm+m
(1.5)
(L sträcker distinkt fram handen, P tar den, båda
sittande.)
- 08 P: °bra°
- 09 L: → **tack så mycke**
- 10 P: → ***tack tack*** (skrattar till)
(L och P släpper varandras händer och sitter kvar.)

Utdrag 5 inleds med att läkaren gör en sammanfattande positivt värderande kommentar om samtalet (rad 1) och öppnar också upp för fortsatta samtal (rad 3–5). Detta backas upp av patienten (rad 2, 4, 6, 8). I pausen efter rad 7 sträcker läkaren på ett distinkt sätt fram handen mot patienten och som en reaktion på det säger patienten *bra* (rad 8) och tar hans hand. Hon återanvänder här läkarens *bra* på rad 5, vilket tyder på samförstånd. Samtliga fenomen ovan kan tolkas som inledare till avslut.

På rad 9 kommer läkarens initierande tackhandling, samtidigt som de skakar hand, fortfarande sittande. Liksom i de andra fallen finns här ingenting i den omedelbart föregående turen

att tacka för, och *tack så mycke* initierar ett nytt turpar. Patienten svarar med ett andradrag som utgörs av en tackhandling (rad 10) och efter den släpper de varandras händer och sitter kvar. Patienten följer läkaren när han reser sig och säger att de ska gå ut och få hjälp med mikrofonerna.

Att läkaren här tar initiativ till att tacka kan förklaras av att patienten gör honom en "tjänst" genom att ställa upp på den pågående studien, vilket läkaren också uttrycker implicit i sekvensens inledning. Det är intressant att notera att trots att deltagarnas institutionella roller – som läkare och patient – är fasta, kan den institutionella kontexten ändras och påverka interaktionen och rollernas möjligheter och begränsningar. Samtalarna är ju inte bara sina roller utan också "personer" vilket bitvis framträder i interaktionen (jfr Grahn 2015).

Det sista utdraget från det finlandssvenska materialet visar ett fall där responsen till en initierande tackhandling sker ickeverbalt och i form av en djup nickning eller snarast ett slags bugning. När läkaren tackar använder han presensform av verbet 'tacka', föregått av verbet 'tror' som uttrycker epistemisk modalitet: *ja tror att ja tackar tackar så hjärtlit för de här* (rad 3) (jfr även utdrag 2).

6) INK6, T4. Nybesök, arrangerat

- 01 L: men vi kan diskutera här några saker ännu [som vi=
02 P: [mm?
03 L: → =ska tala om °tisammans de° .hh **men ja tror att** (.)
ja tackar tackar så hjärtlit för de här=
(Patienten gör en djup och långsam nick.)
04 L: =å ock så funderar vi lite vidare ännu men
att [(.) att att ja s[ka komma me dit å
05 P: [ja? [.ju
06 P: ja?
(0.2)
(P börjar resa sig, L sträcker markerat fram handen.)
07 L: → så bra **tack ska ni ha**
(De skakar hand, P nickar, L reser sig när de släppt
varandras händer.)

Före detta utdrag sammanfattar läkaren samtalet och konstaterar att de har "en mycket bra bild" av patientens besvär även om det finns saker att tala vidare om (rad 1–3). Patienten svarar jakande på detta i form av en uppbackning i överlapp med läkarens tur (rad 2) och i det här fallet är det inte ett avslutat turpar som föregår den initierande tackhandlingen i sekvensen. Det är i stället läkaren som bygger ut sin tur med en ny TKE efter *tisammans de* på rad 3: *men ja tror att ja tackar tackar så hjärtlit för de här*. Den språkliga konstruktionen skapar här en otydlighet när det gäller vilken handling som utförs. Det faktum att den inleds med *ja tror* öppnar ett utrymme för patienten att invända, och en osäkerhet kring vilken handling som utförs. Dessutom lämnar läkaren ingen öppning för turbyte efter *för de här*, det vill säga efter sin tackhandling, utan han behåller turen med upprepade samordnande *och* för att sedan lägga till ännu en TKE: *å ock så funderar vi lite vidare ännu*.

Ser man till den verbala interaktionen i denna sekvens ger patienten ingen respons på tackhandlingen och får heller inte utrymme att göra det, men i den interaktion som blir tydlig på videoinspelningen gör patienten en bugning (sittande men med en djup och ganska långsam

nick) precis när läkaren uttalat sin lite oklara tackhandling på rad 3. Genom sin bugning visar patienten att hon orienterar sig emot detta som en tackhandling.

På rad 7 konstaterar läkaren *så bra* följt av en denna gång explicit tackhandling: *tack ska ni ha*. Läkaren sträcker fram handen med en markerad rörelse precis när han säger *bra*. Patienten har då börjat resa sig lite, tar hans hand och nickar. Det finns ingenting i sekvensen som tyder på att patientens uteblivna verbala responser uppfattas som ”officiellt frånvarande” (Schegloff 2007:20); vare sig läkaren eller patienten gör ansatser för att en verbal tackrespons ska komma till stånd. Möjligen kan man tolka läkarens upprepade *tack* på rad 7 som ett försök att få patienten att tacka verbalt men det kan också lika gärna vara att han där utför den tackhandling som han annonserat med presensformen på rad 3. Patientens djupa långsamma nickningar, liknande bugningar, är tydliga responser till läkarens tackhandlingar och tycks i sammanhanget utgöra prefererade responser.

Vi ser i de två materialdelarna att själva strukturen för hur en initierande tackhandling utförs i interaktionen följer samma mönster, nämligen att det man tackar för inte förekommer explicit i turen eller turparet närmast före. Där är det i stället olika former av avslutande signaler som att man sammanfattar samtalet, kommer överens om nästa möte eller använder typiska fraser för att inleda avslut, till exempel ”då säger vi så” (jfr Andersson 2000). Tacksekvenserna i materialet kan därför också beskrivas som handlingar som sker mellan att ett avslut har inletts och det faktiska avslutet (Button 1987:104ff). Det innebär också dels att de potentiellt kan leda till utvecklingar och ett uppskjutet avslut, dels att de i sig har en avslutande funktion (jfr Schegloff & Sacks 1973).

De finlandssvenska tacksekvenserna i kollektionen följer samma mönster som de sverigesvenska när det gäller den sekventiella organiseringen i kontexten. Det är dock lite vanligare i det finlandssvenska att läkare initierar en tackhandling och dessutom är andradragen i de initierande turparen mer varierade. Här ses exempel på andradrag med tackhandling, men också andradrag med enbart andra verbala minimala responser (t.ex. *mm* eller *jå*) eller responser i form av tydliga nickningar eller bugningar.

6 Tackande och institutionalitet i sverigesvenska och finlandssvenska

I det här avsnittet jämförs de båda materialen med avseende på deltagarnas orientering mot institutionella roller, med utgångspunkt i dels vem av samtalsdeltagarna som initierar tackhandlingarna, dels hur handlingarna besvaras.

En konsultation med en läkare är en situation där rollerna på flera sätt är tydliga och på förväg bestämda, vilket gäller både läkar- och patientrollen. Mot bakgrund av denna institutionella kontext finns anledning att fråga sig hur deltagarnas tackhandlingar bidrar till den. En tackhandling från patienten visar att hen orienterar sig mot läkaren som ”den gynnande” och sig själv som ”gynnad” (jfr Raymond & Zimmerman 2016, se även Clayman & Heritage 2014). Tackhandlingarna kan schematiskt betraktas som ett ”servicekvitto”, det vill säga att patienten ger ett kvitto på att läkaren har utfört en förväntad ”tjänst” (Raymond & Zimmerman 2016:729).

Empiriskt stöds resonemanget om en rollfördelning mellan gynnad och gynnande part av analysen av de initierande tackhandlingarna, men också av de 36 responsiva tackhandlingar

som förekommer i materialet. De senare svarar ju direkt på ett erbjudande (t.ex. *varsågod och sitt*), en välgångsönskan (t.ex. *ha det så bra*) eller ett överlämnande av en artefakt (t.ex. ett skrivet recept) osv., och till absolut övervägande del utförs de av patienterna eftersom det i denna kontext i allmänhet är läkaren som erbjuder en stol, säger *ha det så bra* eller överlämnar ett recept – till exempel. Detta stärker bilden av läkaren som den gynnande parten och patienten som den gynnade.

Tabell 1 visar en sammanställning över de initierande tackhandlingarna i kollektionen, och över vilken av deltagarna som utför handlingarna. Då den undersökta kollektionen utgörs av 29 förekomster av initierande tackhandlingar är materialet i minsta laget för kvantitativa översikter. Med detta sagt kan dock siffrorna ge en fingervisning om tendenser och därmed om behov av vidare forskning.

Tabell 1. *Initierande tackhandlingar fördelade på samtalare i respektive varietet*

	Antal förekomster	Läkare initierar tackhandling	Patient initierar tackhandling	Samtidiga initierande tackhandlingar
Sverigesvenska	14	2	11	1
Finlandssvenska	15	7	8	–
Totalt	29	9	19	1

I den sverigesvenska materialdelen med 14 initierande tackhandlingar är det oftast patienten som tackar först (11 gånger), medan läkaren gör det 2 gånger. I ett fall överlappar de varandra med samtidiga initiativ. I den finlandssvenska materialdelen med 15 initierande tackhandlingar är siffrorna jämnare. Patienten tar initiativet 8 gånger och läkaren 7 gånger, och här finns inga överlappande fall. Läkarens initiativ till att tacka sker i 6 av fallen i arrangerade samtal.

Siffrorna från Finland är präglade av det faktum att samtalen där ingår som en del i en klinisk studie som läkarna utför. Därmed kan man säga att det i någon mening är patienten som i stället gör läkaren en tjänst i de samtalen, till skillnad från i en ordinär läkarkonsultation. Rollerna som fastställer vem som är gynnad och vem som gynnar blir därmed aning förändrade, vilket resultatet också visar. Huruvida denna skillnad mellan de två materialdelarna också kan ha med kulturellt betingade förutsättningar för varieteterna att göra går inte att avgöra utifrån denna begränsade studie. Man kan dock förmoda att patienterna hade tagit initiativ till att tacka oftare än läkarna ifall samtalen inte varit arrangerade, men fler empiriska undersökningar krävs.

I nästa tabell ges en översikt över hur de initierande tackhandlingarna besvaras i det påföljande andradraget, och i förekommande fall i tredjedraget. Detta är intressant dels mot bakgrund av den institutionella situationen och rollerna, dels mot bakgrund av den spridda uppfattningen att svensktalande både tackar förhållandevis ofta och dessutom i relativt långa serier av sekvenser. Den finlandssvenska materialdelen uppvisar en större variation i andradragen, vilket framgår av tabell 2. Här visas också andradrag med andra verbala uttryck än ordet 'tack' samt ickeverbala andradrag i form av tydliga nickningar eller bugningar. I tabellen noteras även sekvensavslutande tredjedrag med tackhandlingar.

Tabell 2. Andra- och tredjedrag efter initierande tackhandlingar i respektive varietet

	Förstadragsdrag med tackhandling	Andradrag med tackhandling	Andradrag med annan verbal handling	Andradrag med ickeverbal handling	Tredjedrag med tackhandling
Sverigesvenska	14	14	–	–	6
Finlandssvenska	15	6	4	5	3
Totalt	29	20	4	5	9

I den sverigesvenska materialdelen utgörs andradragen till de 14 initierande tackhandlingarna i samtliga fall av tackhandlingar. I nästan hälften av dem, 6 fall, förekommer även sekvensavslutande tredjedrag med tackhandlingar. Det innebär alltså att dessa sekvenser utgörs av tre drag vilka samtliga är tackhandlingar. Att döma av detta, dock begränsade, material är det prefererat att besvara ett tack med ett tack i sverigesvenska.

I den finlandssvenska materialdelen med 15 initierande tackhandlingar förekommer även andradrag med enbart andra verbala responser än *tack*, som *mm*, *ja* eller *jå*. Det finns även exempel på andradrag som inte är verbala men ändå tydliga drag i interaktionen, som nickningar eller mindre bugningar. Här bör också noteras att deltagarna inte orienterar sig mot utblivna verbala tackhandlingar i andradrag som påtagligt frånvarande, vilket kan tyda på att de faktiskt inte är villkorligt relevanta i sammanhanget. Tredjedrag med tackhandlingar är relativt sett mindre vanligt förekommande än i det sverigesvenska materialet.

Som framgår av översikten i tabellen är variationen bland andradragen större i de finlandssvenska samtalen. Mot bakgrund av andra undersökningar som visar på skillnader i kommunikationsmönster mellan de två varieteterna, bland annat när det gäller graden av formalitet och social distans (se t.ex. Henricson m.fl. 2015, Norrby m.fl. 2015a, 2015b, Henricson & Nelson 2017) är det möjligt att en tackhandling som respons på en initierande tackhandling inte är lika starkt prefererad i en finlandssvensk kontext som i en sverigesvensk, men det krävs mer empiri för att kunna belägga ett sådant påstående. En annan möjlig förklaring till skillnaden mellan andradragen kan vara den pågående kliniska studien som i någon mån rubbar de institutionella rollerna och därmed kanske också påverkar gängse strukturer både för vem som tackar och för hur tackhandlingar besvaras.

7 Sammanfattning och avslutande diskussion

Syftet med studien var att beskriva vad jag kallat initierande tackhandlingar i en kollektion om 29 förekomster och att diskutera dessa handlingars betydelse för hur roller och institutionalitet konstrueras. Ett ytterligare syfte var att ur ett pluricentriskt perspektiv belysa de undersökta fenomenen i två varieteter av svenska. Återkommande mönster kan urskiljas på en formell, en interpersonell och en interaktionell nivå. Mot bakgrund av mönstren visar sig också ett antal variationer.

Den formella analysnivån avser relationen mellan språklig form och praktiska handlingar. Här har jag antagit att en talare som använder ordet 'tack' också utför en tackhandling, det vill säga att ordet har performativ kraft. Responser i form av ytterligare tackhandlingar stödjer det antagandet. Utöver detta visar studien att de initierande tackhandlingarna också har funktionen att få till stånd ett avslut i samtal, då de konsekvent uppträder just i avslut. Denna funktion förstärks också av att de ofta uppträder tillsammans med andra avslutande element, som t.ex. hälsningar eller välgångsönskningar.

Den interpersonella analysnivån avser hur deltagarna orienterar sig mot artighet och roller. Frekvensen av initierande tackhandlingar i dessa samtalsavslut visar för det första att det finns anledning att tacka i denna situation, vilket också innebär ett slags rollförhandling deltagarna emellan. Det visar sig också att det finns mönster när det gäller vilka responser som följer på de initierande tackhandlingarna. I det sverigesvenska materialet är det i majoriteten av fallen patienten som står för den initierande tackhandlingen och responserna är i samtliga fall en tackhandling. Därtill förekommer även tackhandlingar i ett avslutande tredjedrag frekvent. I det finlandssvenska materialet är det fler fall där läkaren står för den initierande tackhandlingen, vilket jag tolkat som en konsekvens av att läkarna i samband med inspelningarna i Finland utför en klinisk studie och i vissa fall har "ringt in" patienterna till samtalet. Läkarna har alltså anledning att tacka patienterna på ett sätt de inte har vid en vanlig konsultation. Vidare är variationen större bland responserna i denna materialdel. Det förekommer dels andra verbala responser än *tack*, dels responser utan verbala uttryck i form av enbart lätta nickningar eller bugningar. Antalet tredjedrag med tackhandlingar är också relativt sett mindre. Både mönstret och variationerna kan tolkas som att deltagarna i samtalsavslut kommer överens om vad samtalet inneburit för de interpersonella relationerna.

Den interaktionella analysnivån, slutligen, avser sekventiell organisering kring de initierande tackhandlingarna. Närmare bestämt hur de görs relevanta, introduceras och slutförs i interaktionen. Studien visar att en initierande tackhandling utförs efter avslutade turpar och utgör förstadrag i ett nytt turpar. Denna typ av tackhandling är därmed inte en respons på ett omedelbart föregående yttrande, vilket gäller för de tackhandlingar jag kallat responsiva, utan den projicerar i stället själv en respons från lyssnaren. Studien visar att tackhandlingarna genomförs i organiserade turpar, och i stort sett med relativt fasta fraser, vilket ger dem en dimension av rutinhandlingar. Det visar sig också att det, i synnerhet i det sverigesvenska materialet, finns tydliga mönster för vilken typ av handlingar som utgör andra- och tredjedrag i turparen, nämligen tackhandlingar.

I det följande diskuterar jag vilka slutsatser som kan dras av ovanstående resultat, först när det gäller sekvensanalysen och därefter när det gäller det pluricentriska perspektivet, och huruvida likheter och skillnader mellan de två varieteterna kan förklaras som kulturellt betingade eller ej.

Jag har i den här studien undersökt och beskrivit vad jag kallat en initierande tackhandling vilken, mig veterligen, inte tidigare är beskriven. En anledning till det kan vara att den inte överensstämmer med vår mest intuitiva föreställning om att tacka, som snarare är att vi tackar *för* något som vi precis har fått eller erbjudits, det vill säga den handlingstyp jag här urskilt som responsiv. Beskrivningsmodellen har visat hur samtalsavslut i materialet utför tackhandlingar med orientering mot turparet som ett organiserande element i interaktionen. En hypotes för vidare forskning är att så är fallet även i andra materialtyper med andra samtalare och i andra situationer.

Genom att skilja ut responsiva tackhandlingar från initierande har jag velat belysa de ofta frekventa och relativt långa tacksekvenser som förekommer i svensktalande kontexter. De två tackhandlingarna har olika interaktionell funktion, men det visar sig samtidigt att den responsiva tackhandlingen verkar vara prefererad som respons till den initierande. Här krävs större empiriska undersökningar men hypotetiskt kan man tänka sig en för svenska kontexter specifik partyp som består av två tackhandlingar, närmare bestämt ett tack och ett tack för tacket. Partypen *tack>tack* vore då jämförbar med tidigare beskrivna, eventuellt mer universella, partyper som *hälsning>hälsning*, *erbjudande>accepterande/ avböjande* t.ex.

Ett samtal mellan en läkare och en patient utgör en situation där rollerna fastställs av institutionella regler. Exempelvis bestämmer det institutionella att det är läkaren som gör patienten en tjänst och att patienten därmed är den som tackar läkaren. Samtidigt visar studien av i synnerhet det sverigesvenska materialet att läkare tackar tillbaka. Och i det finlandssvenska materialet är det läkarna som oftare initierar tack, eftersom de ombett patienterna att delta i en studie. Dessa två iakttagelser kan tyda på att institutionella roller inte är opåverkade av andra socialt konventionaliserade roller som råder utanför den institutionella situationen. Snarare tycks sociala vardagliga regler kunna få företräde framför de institutionella. I det här fallet för det första att de finlandssvenska läkarna, mot det institutionellt förväntade, tar initiativ till att tacka patienterna – eftersom man vardagligt brukar tacka för en tjänst. För det andra att de svenska läkarna tackar patienterna tillbaka, trots att patienterna ju inte gjort dem någon tjänst i den meningen men för att en vardaglig regel säger att man tackar för ett tack. Vardagliga samtalsregler får alltså företräde framför institutionella i de här fallen. Dessa slutsatser är dock hypotetiska och kräver vidare forskning för att kunna beläggas.

En utgångspunkt för studier av rutinsekvenser är att fråga sig vilka sociala handlingar dessa iscensätter (Schegloff 1986:148) och det faktum att de initierande tackhandlingarna i materialet uteslutande förekommer just i samtalsavslut gör att det finns anledning att anta att de har en avslutande funktion i dessa samtal. Detta stöds bland annat också av att en absolut övervägande del av de responsiva tackhandlingar som förekommer i materialet i stället återfinns i öppningarna och i mitten av samtalen och därmed inte har avslutande funktion.

Den initierande tackhandlingens funktion kan i något avseende liknas vid uppgraderade omdömen (eng. *high grade assessments*) i avslut som till exempel engelskans *brilliant* (Antaki 2002:7): ”Rather than being heard as a commentary on what the respondent said, putting *brilliant* just there was to be heard, crudely speaking, as a commentary on the fact that they had managed to say it all”. Ett omdöme av typen *brilliant* i avslut kommenterar alltså inte den omedelbart föregående turen, utan är snarare en kommentar till hela samtalet, och därmed också ett sätt att inleda avslut (för ett motsvarande fenomen i svenska servicesamtal, se Norrby m.fl. u.u.). På samma sätt kan den initierande tackhandlingen sägas utgöra en kommentar, inte till något omedelbart föregående, utan till samtalet som helhet. Poängen är samtidigt att kommentaren inte tycks kräva ytterligare kommentarer utan i stället signalerar att turtagningsmaskineriet kan stängas utan sociala risktaganden.

Om vi betraktar studiens resultat ur ett pluricentriskt perspektiv har jag gjort vissa iakttagelser som kan tyda på skillnader mellan de två varieteterna när det gäller interaktionen kring tackande. Det gäller främst att en initierande tackhandling i det finlandssvenska materialet besvaras med en större variation av responser, och alltså inte lika entydigt besvaras med ytterligare en tackhandling som i det sverigesvenska materialet. Att använda sin egen snäva världs-

uppfattning för tolkning är vanskligt, men jag noterar ändå att jag som sverigesvensk reagerar intuitivt på fallen av frånvarande ”tack för tacket” i det finländska materialet. För mig framstår de som påtagligt frånvarande, medan samtalarna själva inte orienterar sig emot dem på det sättet. Genom större empiriska undersökningar av responser till initierande tackhandlingar skulle vi kunna få fler frekvenssiffror att förhålla oss till, och utifrån dem dra slutsatser om huruvida de prefererade svaren på en initierande tackhandling skiljer sig åt mellan sverigesvenska och finlandssvenska. Vi skulle då också kunna svara på frågan huruvida en initierande tackhandling har samma sekventiella funktion som t.ex. ett erbjudande, ett överlämnande eller en komplimang. Det vill säga att samtalare orienterar sig emot en sådan tackhandling som någonting att vara tacksam för, och som någonting som kräver ett tack i retur.

I samspråk mellan sverigesvenskar och finlandssvenskar uppstår på ett yttre plan sällan missförstånd, men talare av båda varieteterna brukar vittna om att man ändå noterar skillnader, och vissa studier styrker detta (se t.ex. Wide 2016 med referenser). Det finns till exempel ord som är unika för varje varietet, men som är enkla att sätta fingret på och att förklara ifall missförstånd skulle uppstå. Men en skillnad som rör interaktionella mönster i samband med en viss företeelse kan vara betydligt svårare att upptäcka. En sådan skulle kunna vara variationer i hur och när man tackar eller besvarar ett tack i de olika kulturerna. Det faktum att tackandet som företeelse är så vanligt och vardagligt, gör det särskilt väl lämpat för kontrastiva studier av interaktion i olika varieteter och kontexter. Ett näst intill rutinmässigt beteende bör kunna skvallra om socialt invanda roller och mönster inte bara inom svenskan som pluricentriskt språk utan också inom andra språkområden.

Litteratur

- Allwood, Jens 1981. Finns det svenska kommunikationsmönster? I: *Vad är svensk kultur?* (Papers in Anthropological Linguistics 9.) Göteborg: Göteborgs universitet. S. 6–51.
- Andersson, Lars-Gunnar 2000. *Vi säger så*. Stockholm: Norstedts ordbok.
- Antaki, Charles 2002. “Lovely”: turn-initial high-grade assessments in telephone closings. *Discourse studies* 4:1. S. 5–23.
- Aston, Guy 1995. Say ‘Thank You’. Some Pragmatic Constraints in Conversational Closings. *Applied Linguistics* 16 (1). S. 57–86.
- Brown, Penelope & Stephen C. Levinson 1987. *Politeness. Some universals in language usage*. (Studies in interactional sociolinguistics). Cambridge: Cambridge University Press.
- Button, Graham 1987. Moving out of Closings. I: Button, Graham & John R. E. Lee (red.), *Talk and social organisation*. Clevedon: Multilingual Matters. S. 101–151.
- Clayman, Steven E. & John Heritage 2014. Benefactors and beneficiaries. Benefactive status and stance in the management of offers and requests. I: Drew, Paul & Elizabeth Couper-Kuhlen (red.), *Requesting in Social Interaction*. (Studies in Language and Social Interaction 26.) Amsterdam: John Benjamins Publishing Company. S. 55–86.
- Grahn, Inga-Lill 2015. Personer eller patienter i möte med vården. I: Kahlin, Linda, Mats Landqvist & Ingela Tykesson (red.), *Språk och identitet. Rapport från ASLA:s symposium, Södertörns högskola, 8–9 maj 2014*. Huddinge: Södertörns högskola. S. 33–45.

- Henricson, Sofie, Marie Nelson, Camilla Wide, Catrin Norrby, Jenny Nilsson & Jan Lindström 2015. *You and I* in Sweden-Swedish and Finland-Swedish supervision meetings. I: Muhr, Rudolf & Dawn Marley (red.), *Pluricentric languages worldwide and pluricentric theory*. Wien: Peter Lang Verlag. S. 127–139.
- Henricson, Sofie & Marie Nelson 2017. Giving and receiving advice in higher education. Comparing Sweden-Swedish and Finland-Swedish supervision meetings. *Journal of Pragmatics* 109. S. 105–120.
- Heritage, John & Douglas W. Maynard (red.) 2006. *Communication in Medical Care. Interaction between primary care physicians and patients*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hickey, Leo 2005. Politeness in Spain: Thanks But No ‘Thanks’. I: Hickey, Leo & Miranda Stewart (red.), *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters. S. 317–330.
- Jautz, Sabine 2008. Gratitude in British and New Zealand radio programmes. I: Schneider, Klaus P. & Anne Barron (red.), *Variational Pragmatics*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. S. 141–178.
- Lindholm, Camilla 2003. *Frågor i praktiken. Flerledade frågeturer i läkare-patientsamtal*. (Studier i nordisk filologi 81.) Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland.
- Lindström, Jan 2000. Hälsning, tack, avsked. Artighetsfraser i institutionella samtal. I: Keski-Raasakka, Kyllikki & Pirjo Söderholm (red.), *Svenskan i Finland 5*. Joensuu: Joensuu universitet. S. 139–149.
- Lindström, Jan 2008. *Tur och ordning. Introduktion till svensk samtalsgrammatik*. Stockholm: Norstedts akademiska förlag.
- Lindström Jan, Jenny Nilsson, Catrin Norrby & Camilla Wide 2015. Le suédois en Finlande – et en Suède: Aspects de la langue, locuteurs et variation. I: Carayol, Martin & Rea Peltola (red.), *Singularités, pluralités: identités linguistiques et littéraires en Finlande*. Caen: Presses Universitaires du Caen. S. 47–62.
- Lindström, Jan, Camilla Lindholm, Catrin Norrby, Camilla Wide & Jenny Nilsson 2017. Imperatives in Swedish medical consultations. I: Sorjonen, Marja-Leena, Liisa Raevaara & Elizabeth Couper-Kuhlen (red.), *Imperative Turns at Talk: The design of directives in action*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company. S. 299–324.
- Linell, Per 2011. *Samtalskulturer. Kommunikativa verksamhetstyper i samhället*. (Studies in Language and Culture 18.) Linköping: Institutionen för kultur och kommunikation vid Linköpings universitet.
- Melander Marttala, Ulla 1995. *Innehåll och perspektiv i samtal mellan läkare och patient. En språklig och samtalsanalytisk undersökning*. Uppsala: Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet.
- Norrby, Catrin, Camilla Wide, Jan Lindström & Jenny Nilsson 2012. Finland-Swedish as a non-dominant variety of Swedish – extending the scope to pragmatic and interactional aspects. I: Muhr, Rudolf (red.), *Non-dominant Varieties of Pluricentric languages. Getting the picture*. Frankfurt am Main: Peter Lang International Academic Publishers. S. 49–62.
- Norrby, Catrin, Camilla Wide, Jan Lindström & Jenny Nilsson 2015a. Interpersonal relationships in medical consultations. Comparing Sweden Swedish and Finland Swedish address practices. *Journal of Pragmatics* 84. S. 121–138.
- Norrby, Catrin, Camilla Wide, Jenny Nilsson & Jan Lindström 2015b. Address and Interpersonal Relationships in Finland-Swedish and Sweden-Swedish Service Encounters. I: Norrby, Catrin & Camilla Wide (red.), *Address Practice as Social Action. European Perspectives*. Basingstoke: Palgrave Pivot. S. 75–96.
- Norrby, Catrin, Jan Lindström, Camilla Wide & Jenny Nilsson u.u. Kivasvenska och kanonsvenska. Sekvensavslutande värderingar i servicesamtal. I: *Svenskan i Finland 17*. Helsingfors: Finska, finskugriska och nordiska institutionen.
- Raymond, Geoffrey & Don H. Zimmerman 2016. Closing matters: Alignment and misalignment in sequence and call closings in institutional interaction. *Discourse Studies* 18 (6). S. 716–736.
- SAG = Teleman, Ulf, Staffan Hellberg & Erik Andersson 1999. *Svenska Akademiens grammatik 1–4*. Stockholm.

- Schegloff, Emanuel A. & Harvey Sacks 1973. Opening up Closings. *Semiotica* 8 (4). S. 289–327.
- Schegloff, Emanuel A. 1986. The routine as achievement. *Human Studies* 9 (2–3). S. 111–151.
- Schegloff, Emanuel A. 2007. *Sequence Organization in Interaction. A Primer in Conversation Analysis. Volume 1*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Schneider, Klaus P. & Anne Barron (red.) 2008. *Variational pragmatics. A focus on regional varieties in pluricentric languages*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Tykesson-Bergman, Ingela 2006. *Samtal i butik. Språklig interaktion mellan biträden och kunder*. (Acta Universitatis Stockholmiensis. New Series 42.) Stockholm: Stockholms universitet.
- Wide, Camilla 2016. Kommunikativa skillnader mellan sverigesvenskt och finlandssvenskt språkbruk. I: Gustafsson, Anna W, Lisa Holm, Katarina Lundin, Henrik Rahm & Mechtild Tronnier (red.), *Svenskans beskrivning 34. Förhandlingar vid Trettiofjärde sammankomsten i Lund den 22–24 oktober 2014*. Lund: Lunds universitet. S. 39–62.
- Wide, Camilla & Benjamin Lyngfelt (red.) 2009. *Konstruktioner i finlandssvensk syntax. Skriftspråk, samtal och dialekter*. Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland.
- Wittgenstein, Ludwig 1992 [1953]. *Filosofiska undersökningar*. Stockholm: Thales.

Transkriptionsnyckel

<u>ord</u>	emfas (vanligen märkt på vokal i betonad stavelse)
°ord°	tystare tal än i omgivande tal
>ord<	snabbare tal än i omgivande tal
ord	tal med skratt i rösten
.hh	hörbar inandning
.ord	ord uttalat med hörbar inandning
[överlappning inleds
=	turen fortsätter på annan rad utan hörbar paus
-	avbrott i sats eller ord
:	förlängt ljud
o+ord	tvåstavigt uttal av vokal
(.)	mikropaus
(0.2)	pauslängd angiven i sekunder
.	fallande ton
,	fortsättningston
?	stigande ton
˘	svagt stigande ton
↑	tydligt stigande ton i ett ord
(ord)	metakommentar
[...]	utelämnat parti i tur