

<https://helda.helsinki.fi>

---

## När det privata blir offentligt : Referens till icke-närvarande familjemedlemmar i servicesamtal

Norrby, Catrin

Uppsala universitet, Institutionen för nordiska språk  
2019-04-15

---

Norrby , C , Nilsson , J , Wide , C & Lindström , J 2019 , När det privata blir offentligt : Referens till icke-närvarande familjemedlemmar i servicesamtal . i M Bianchi , D Håkansson , B Melander , L Pfister , M Westman & C Östman (red) , Svenskans beskrivning 36 : Förhandlingar vid trettiosjätte konferensen, Uppsala 25-27 oktober 2017 . vol. 36 , Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet , vol. 102 , Uppsala universitet, Institutionen för nordiska språk , Uppsala , s. 207-218 , Svenskans beskrivning 36 , Uppsala , Sverige , 25/10/2017 .

---

<http://hdl.handle.net/10138/304913>

---

other  
publishedVersion

---

*Downloaded from Helda, University of Helsinki institutional repository.*

*This is an electronic reprint of the original article.*

*This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.*

*Please cite the original version.*

# När det privata blir offentligt

## Referens till icke-närvarande familjemedlemmar i servicesamtal

Catrin Norrby, Jenny Nilsson, Camilla Wide & Jan Lindström

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. Förhandlingar vid trettiosjätte sammankomsten. Uppsala 25–27 oktober 2017*. Uppsala: Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet. S. 207–218.

## 1 Inledning

Vid teaterkassor och bokningscentraler utspelar sig dagligen en mängd korta möten mellan kund och personal. Kunden kommer för att hämta eller köpa biljetter och det är personalens uppgift att försöka uppfylla önskemålen. Dessa institutionella samtal är målinriktade, effektiva och förs vanligen mellan personer som inte känner varandra. Samtalen följer en typisk struktur: kunden framställer sitt ärende, personalen genomför det, kunden betalar och parterna tar avsked. Ofta sker allt detta inom loppet av ett par, tre minuter. Mot den bakgrunden kan det verka osannolikt att deltagarna skulle ta upp ämnen av privat karaktär, till exempel tala om familjemedlemmar, men i vårt arbete med 1 000 servicesamtal vid biljettkassor runtom i Sverige och Svenskfinland har vi noterat att det trots allt förekommer.

Syftet med föreliggande artikel är att undersöka referens till icke-närvarande familjemedlemmar i servicesamtal. Först ger vi en bakgrund till forskning om personreferens och beskriver de teoretiska utgångspunkterna för studien. Därefter redogör vi för material och metod innan vi presenterar våra resultat och diskuterar dem.

## 2 Bakgrund

Studien som denna artikel baseras på utgör en delstudie inom forskningsprogrammet *Interaktion och variation i pluricentriska språk*<sup>1</sup> som jämför pragma-

<sup>1</sup> Forskningsprogrammet finansieras av Riksbankens Jubileumsfond (M12-0137:1) 2013–2020 och är ett samarbete mellan språkforskare vid Stockholms, Helsingfors och Åbo universitet samt Institutet för språk och folkminnen i Göteborg. För översikt av programmet se Norrby m.fl. 2014 samt webbplatsen <http://www.su.se/svefler/ivip>.

tiska och interaktionella aspekter på de båda nationella varieteterna av svenska: finlandssvenska och sverigesvenska. Teoretiskt och metodiskt tar vår analys avstamp i interaktionell lingvistik och variationspragmatik. Interaktionell lingvistik använder sig av samtalsanalytiska metoder för att undersöka förhållandet mellan språkliga och mikrosociala strukturer i mänsklig interaktion (Couper-Kuhlen & Selting 2001). Variationspragmatiken jämför, huvudsakligen med kvantitativa metoder, kommunikativa mönster i olika varieteter av samma språk (Schneider & Barron 2008). Variationspragmatikens makrosociala fokus tillsammans med den interaktionella lingvistikens mikroperspektiv gör att vi kan få ökad förståelse för varför språkbrukare uppvisar lika eller olika pragmatiska rutiner när man talar samma språk.

Forskning om referens till icke-närvarande personer har intagit en relativt undanskymd roll i empirisk forskning om interaktion, särskilt ur ett tvärkulturellt perspektiv, trots att ett sådant angreppssätt har potential att förklara relationen mellan kultur, social struktur och språkbruk (Stivers, Enfield & Levinson 2009:1). Tidigare svensk interaktionsforskning har dock visat att personreferens förekommer mycket oftare i vardagliga privatsamtal än i institutionella samtal (Öqvist 2005). I vardagliga samtal för deltagarna in personer i samtalet som de gör relevanta för den pågående aktiviteten samtidigt som det får konsekvenser för den fortsatta aktiviteten (a.a. s. 298). Exempelvis intar familj, vänner och bekanta ofta centrala positioner i berättande aktiviteter där de blir resurser för att skapa och befästa en gemensam referensram inom gruppen (Norrby 1998).

### 3 Material och metod

Materialet för undersökningen baserar sig på en korpus om totalt 1 000 samtal på svenska vid teaterkassor, bokningscentraler och servicediskar runtom i Sverige och Finland. Samtalen har huvudsakligen spelats in på video; en mindre andel utgörs av telefonsamtal. Vi har spelat in på nio serviceställen på sex orter i Sverige och på tolv ställen på sju orter i Finland. I båda länderna har vi god regional spridning. Anledningen till att antalet orter och inspelningsplatser är högre i Finland hänger ihop med att finska dominerar stort i de allra flesta servicesammanhang och att vi därför behövt spela in på fler platser i Finland för att få in ett tillräckligt omfattande material.

I de 1 000 samtalen har vi sökt på femtiotalet uttryck för släkt och familj.<sup>2</sup> Utifrån det har vi fått en samling om 55 samtal som innehåller referens till icke-närvarande familjemedlemmar. Ytterligare en handfull samtal innehåller

<sup>2</sup> Vi har även inkluderat vanliga slangbeteckningar som *syrra* för *syster*, *morsa* för *mamma*. Givetvis kan det förekomma uttryck i materialet som vi inte hittat; exempelvis har vi inte inledningsvis sökt på det finlandssvenska uttrycket *kumpan* i betydelsen *partner*, *sambo* utan det dök upp i ett samtal där en annan familjemedlem omnämndes. Vi kan inte utesluta att fler liknande fall finns, men vi bedömer det som mindre troligt.

sådan personreferens, men eftersom det visade sig att kund och personal var bekanta med varandra rensades de bort. Till kategorin ”övrigt” har vi fört uttryck som exempelvis *barnbarnets pappa* eller *ungarnas mamma*. Vi känner ju inte till de faktiska relationerna mellan familjemedlemmarna eller varför deltagarna formulerar sig som de gör, men när någon väljer ”ett visst referensuttryck och inte ett annat visar talaren ofrånkomligen sin inställning till den person som omtalas, såväl som till sina medsamtalare” (Öqvist 2005: 288).

Av de 55 samtalen kommer 35 från Finland och 20 från Sverige. Det genomsnittliga servicesamtalet är i Finland 1,84 minuter och i Sverige 2,76 minuter långt. Samtalen där familjemedlemmar tas upp är ungefär dubbelt så långa: 3,63 minuter i Finland och 6,9 minuter i Sverige. Att samtalen som innehåller referens till icke-närvarande familjemedlemmar generellt är längre än övriga samtal kan tyda på att sådan referens förekommer i samtal som innehåller någon komplikation som kräver förklaring och därmed mer interaktionellt arbete. Samtidigt är det tänkbart att det interaktionella arbetet som utförs består i att kunden refererar till och talar om en familjemedlem vilket gör samtalet längre.

## 4 Resultat

I det här avsnittet redovisar vi studiens resultat och inleder med en överblick av vilka familjemedlemmar som förekommer i materialet (se tabell 1). Med undantag för två förekomster hos personalen i Finland är det bara kunder som refererar till familjemedlemmar.

Tabell 1. Kunders referens till icke-närvarande familjemedlemmar. Typer och antal belägg.

Familjemedlem	Finland	Sverige
dotter	6	4
man/make	4	6
mamma	5	2
son	2	2
syster	2	1
barnbarn	4	1
fru/hustru	2	3
pappa	1	0
guddotter	1	0
kumpan	1	0
Övrigt	5	1
Totalt	33	20

En genomgång av samtliga belägg visar att referens till icke-närvarande familjemedlemmar förekommer under samtalets alla faser, dvs. ärendepresentationen, ärendehantering och i samtalets avslutande del. Sådan referens är dock i särklass vanligast under ärendehantering, något som knappast är förvån-

de med tanke på att det är samtalets längsta del där servicesmötets centrala handlingar utspelar sig. I det följande ägnar vi vår uppmärksamhet åt *varför* samtalsdeltagare i våra servicesamtal refererar till icke-närvarande familjemedlemmar.

#### 4.1 Att ge en för ärendet nödvändig upplysning

Ungefär en tredjedel av alla belägg utgörs av omnämmanden av en familjemedlem som är direkt relaterade till ärendet på så vis att de krävs för att hantera ärendet. Detta exemplifieras i (1). (Turer som innehåller referens till icke-närvarande familjemedlemmar återges i fetstil. I övrigt se appendix för transkriptionsprinciper.)

(1) Vid teaterkassa, större stad i Västsverige

01 K: tretton nie arton  
 02 P: tretton nie arton [å där] har vi Sven Svensson  
 03 K: [ja ]  
 04 K: *precis*  
 04 P: *mm*  
 05 K: **de e min man**  
 06 P: *mm (0.7) då får eh de går bra å ha de så va*

I utdraget lämnar den kvinnliga kunden ett telefonnummer och personalen får upp en bokning på ett mansnamn. Kunden (K) bekräftar detta på rad 4 med *precis*, men när personalen (P) endast returnerar med ett *mm* ger kunden en förklaring: det är hennes mans telefonnummer. I detta exempel är således referensen till en icke-närvarande familjemedlem tydligt ärenderelaterad.

I majoriteten av fallen är däremot referensen till en icke-närvarande familjemedlem inte lika nödvändig för ärendets genomförande, dvs. att boka eller köpa biljetter. I det följande ger vi exempel på hur sådan referens används för att *be om en favör, hantera ett potentiellt problem, skämta, framhäva en familjemedlem* eller *småprata*.

#### 4.2 Att be om en favör

I (2) illustrerar vi hur icke-närvarande familjemedlemmar kan användas för att be om en favör. Innan utdraget börjar har kunden, en medelålders kvinna, presenterat sitt ärende – att hämta beställda biljetter till sig själv, sin mamma och sin son. I det fallet är personreferensen relaterad till ärendet eftersom personalen har frågat om de är fullt betalande, pensionärer eller studerande. Därefter har kunden betalat för biljetterna och personalen gett anvisningar om var scenen ligger. Det framkommer då att det är onummerade platser, vilket torde förankla den fråga som kunden ställer i utdragets första rad, dvs. när sällskapet bör vara på plats (för att få bra sittplatser).

## (2) Vid teaterkassa, större stad i södra Finland

- 01 K: ja (.) va rekommenderar du att vilken tid ska man komma  
 02 P: de kan vara bra att vara där kring kvart före  
 03 så (.) [de e ju ändå slut] sålt (.)  
 04 K: [ohb ]  
 05 P: kanske lite [tidigare till å me]  
 06 K: [ja (.) du ] (0.4)  
 07 ja vet int alls om dom här platserna eller sånhän (0.3)  
 08 men man kan int på någo sätt men **min mamma**  
**e åttifyra [år]**  
 09 P: [ja]  
 10 K: **å de e hennes födelsedag i dag å vi sku så vil[ja] att**  
 11 P: [ja]  
 12 K: **(.) eh man kan int reservera liksom fö henne liksom å:**  
**och fö de här lill- vårt lilla gäng platser**  
 13 (1.3)  
 14 P: nå hon ha säkert då ganska svårt eller [ha hon svårt]  
 15 K: [nå nå ]  
 16 hon har- (.) nog ja hon går eh nog hon går me stöd att vi  
 17 måst liksom leda henne nog men att

På rad 6 inleder kunden en förfrågan som fullbordas först på rad 12, nämligen att hon önskar få reservera några specifika platser trots att platserna är onummerade. I samband med denna förfrågan introduceras kundens mamma, som enligt uppgift fyller 84 år samma dag (r. 8). Kunden framställer alltså mamman och omständigheterna (födelsedagen och hennes ålder) som särskilt behjärtansvärda, vilket kunde utgöra ett skäl för att göra ett undantag och reservera platser. Personalen orienterar sig emellertid mot en annan omständighet som möjlig grund för att bevilja ett sådant önskemål, nämligen att mamman på grund av sin ålder sannolikt har en del (inte närmare specificerade) svårigheter (r. 14): *hon har säkert då ganska svårt* vilket repareras till en direkt fråga: *eller har hon svårt*. Detta bekräftas av kunden (r. 16–17), men först efter en viss tvekan (r. 15–16): *nå nå hon har- nog ja hon går eh nog* innan kunden formulerar sig mer explicit att det rör sig om rörelseproblem: *hon går med stöd att vi måst liksom leda henne...* Vår tolkning är att mamman och de speciella omständigheterna (födelsedag och hög ålder) används för att utverka en favör inte bara för mamman, utan för hela sällskapet.

### 4.3 Att hantera ett potentiellt problem

I (3) hanteras ett potentiellt problem med referens till kundens icke-närvarande dotter. Det potentiella problemet består i att kunden vill köpa biljetter, men är osäker på om hon har rätt eller tillräcklig information för att genomföra köpet (r. 3–5). Utifrån vår omfattande korpus med servicesamtal från en rad olika serviceinrättningar har vi kunnat konstatera att kunden i normalfallet presenterar sitt ärende direkt efter att hälsningsfraser utbyts och att detta görs effektivt och utan fördröjning (jfr exempel i Lindström & Wide 2017). I ljuset av detta kan alltså den komplexa utformningen på kundens förfrågan tyda på ett potentiellt problem.

## (3) Vid bokningscentral, större stad i Västsverige

01 K: hej  
 02 P: hej  
 03 K: du ja skulle ha två biljetter till (.)  
 04 är det IFK Gävle som spelar tjugosjätte september  
 05 (1.0) IFK nåt  
 06 P: de kan de hända att de e  
 07 **K: hon stavar så dåligt min dotter p- till Gävle så ka-**  
 08 **menar h- de måste va Gävle hon mena**  
 09 P: [ja]  
 10 K: [G ]E F L E stod \*de\*  
 11 P: ja men de e så dom stavar  
 12 K: gör dom  
 13 P: jajemän  
 14 K: när ja va barn stavades de G Ä V L E

På rad 3 inleder kunden en begäran men avbryter sig på rad 4 och formulerar en informationssökande fråga: *är det IFK Gävle som spelar tjugosjätte september IFK nåt*, vilket personalen besvarar svävande (r. 6) samtidigt som han börjar söka i sin dator. Det framkommer därefter att kunden inte vet vilka som spelar eftersom hennes dotter har skrivit *Gefle* istället för *Gävle* (r. 7–8). Detta verkar vara anledningen till hennes tidigare tveksamhet inför vilket lag som ska spela och utgör potentiellt ett problem eftersom det medför en fördröjd och komplex ärendepresentation. Kunden hanterar alltså ett potentiellt problem med att hänvisa till dottern som ansvarig eftersom hon ”stavar så dåligt”.

En annan typ av potentiellt problem som vi noterat är när kunder efterfrågar biljetter som är slutsålda. Eftersom normalfallet är att kundens ärende genomförs tycks både kunder och personal hantera slutsålda biljetter som något markerat som kräver mer interaktionellt arbete. Man kan tala om detta i termer av *socialt ansikte* (Goffman 1967): det finns en tendens att kunder och personal behandlar en negativ utgång som potentiellt ansiktshotande för kunden (som borde vetat bättre) och personalen (som inte kan leverera den efterfrågade servicen). Mot bakgrund av detta tolkar vi kundens formulering av sin förfrågan i (4) nedan som ett sätt att förekomma en negativ utgång.

## (4) Vid teaterkassa, större stad i Västsverige

01 (2.5)  
 02 **K: å sen har (. ) min optimistiska fru (0.7) prickat för dagens**  
 03 **lunchteater men dom e väl slut för längesen**  
 04 P: dom släppte vi också i maj men [ja] kan kolla»  
 05 K: [ja]  
 06 P: »om de ha kommit återbud

För att undvika den potentiellt ansiktshotande situationen att be om biljetter som inte finns, hänskjuter kunden önskemålet till den icke-närvarande frun (vid sidan om att förekomma personalen med den pessimistiska hypotesen att de väl är *slut för längesen*). Med andra ord orienterar sig kunden mot ett förklaringsansvar för varför han efterfrågar en tjänst som kanske inte kan levereras.

#### 4.4 Att skämta

I (5) utnyttjas en familjemedlem, nämligen kundens fru, som en resurs för att skämta. Utdraget kommer från den inledande delen av det samtal som också exemplifierades i (4). Personalen har precis börjat behandla mannens ärende och går igenom kontaktuppgifterna till honom i systemet. Strax före utdraget har de kontrollerat telefonnumret, och exemplet inleds med en fråga om adressen.

##### (5) Vid teaterkassa, större stad i Västsverige

01 P: då ska vi se (.) eh adress e samma fortfarande  
 02 K: jajamen  
 03 P: mm (0.6) ingenting ha ändrats sig  
 04 K: **nä [sa]mma fru [(skratt)]**  
 05 P: [nä] [(skratt)]  
 06 å samm:a: mejladress [också]  
 07 K: [ja ]jajamen

På rad 3 ber personalen om bekräftelse att inga uppgifter har ändrat sig sedan kunden senast bokade biljetter och som respons på detta skämtar mannen på rad 4: *nä samma fru*. Att det är avsett som ett skämt och uppfattas så märks på det delade skrattet (r. 4–5). Vi ska inte spekulera i varför kunden skämtar, men vi kan konstatera att han strax innan utdraget, alldeles i inledningen signalerat på flera sätt att han är stamkund: han ska förnya ett teaterkort, han förvånas också över att han, efter att han uppgivit sitt namn ändå behöver ge sitt telefonnummer eftersom han tror att han ”finns i systemet”. Tidigare forskning om skämtandets funktion har konstaterat att skämtande bidrar till en mer vän-skaplig interaktion, liksom till att projicera en viss identitet (se t.ex. Norrick 2009). Skämtandet kan alltså vara en del i ett interpersonellt arbete för att skapa en god relation till personalen samt att framställa sig som en trevlig person. Skämtande om familjemedlemmar är dock en ganska marginell företeelse i materialet (endast två fall, båda från samma teaterkassa i Västsverige, men olika samtal).

#### 4.5 Att framhäva en familjemedlem

Icke-närvarande familjemedlemmar kan också framställas som extra berömvärda vilket samtidigt kan medföra att talaren själv framstår i positiv dager. I materialet är det kunder som gör sådana referenser i samtliga fall utom ett, där en i personalen också framställer sin dotter som framgångsrik som respons på en liknande framställan från kunden. Ett sådant fall illustreras i (6) där ärendehanteringens avslutad och där det framkommit att kundens dotter medverkar i uppsättningen. Personalen har då berättat att även hennes dotter är med, men i kören. Exempel (6) inleds med att kunden frågar hur stor kören är.



## (6) Vid teaterkassa, mindre stad i västra Finland

01 K: så (.) hu stor e den då  
 02 (0.5)  
 03 P: ja vet faktiskt int hur många de di had börja så här smått nu  
 04 [att at] att lite (0.8) sjunger ihop sig (.) [jä ]  
 05 K: [jä ] [just]  
 06 P: **j- min dotter va femton hon va yngsta som var på audition**  
 07 **men hon kom me kören**  
 08 K: just så (.) trevligt ((nickar gillande))

På rad 6–7 berättar personalen att dottern fick sin plats i kören trots att hon var den yngsta på audition. Personalens kommentar kan tolkas som att hennes dotter också presterat utöver det vanliga, och att berömma sitt barn kan indirekt tolkas som egenberöm (Pillet-Shore 2012, 2017). På ett mer övergripande plan kan den här sortens utbyte av privat karaktär kund och personal emellan tolkas som en relationsskapande resurs med syfte att uppnå en delad gemenskap (se Clark 1996:115 ff. om *common ground*). Att samtalsdeltagarna i exemplet dessutom ingår i en svenskspråkig gemenskap på en liten ort i Finland kan också främja upplevelsen av likhet och närhet kund och personal emellan.

## 4.6 Att småprata

Vårt sista exempel kommer från ett långt telefonsamtal till en teaterkassa där den kvinnliga uppringaren (U) har ett komplicerat ärende med en gruppbokning. Utdraget kommer mot slutet, nio minuter in i samtalet, när ärendehanteringen är över med ett lyckat resultat.

## (7) Telefonsamtal till teaterkassa, större stad i Västsverige

01 U: nej va du e snäll [ja e så n]öjd å glad å tacksam»  
 02 P: [mm ]  
 03 U: **»[.h] de e en bra dag i da ja har vart me min mamma**  
 04 P: [ja]  
 05 U: **»hos doktorn både hos doktorn å hörcentralen å nu e**  
 06 **du trevlig också [kan inte] blivit bättre**  
 07 P: [aa du ]  
 08 P: bra dag vetdu  
 09 U: ja de e [de e allt-]  
 10 P: [ja+a de va ro]ligt att prata me dig också  
 11 [här du så .hja får du ha en fortsatt bra dag]  
 12 U: [ja (.) vi får ??fortsättning?? ohb]  
 13 (0.3)  
 14 U: de ska ja [ha håll nu] tummarna för att min son»  
 15 P: [\*ja\* ]  
 16 U: **»hittar ett hus eller en lägenhet i Västerstad**  
 17 **[me ] så ja får ner honom dit ja**  
 18 P: [jahadu]  
 19 P: .hja  
 20 U: de hade varit ett himmelrike  
 21 P: jaa (SKRATTAR)  
 22 U: han bor i Stockholm nu å de e inte så roligt  
 23 (0.9)  
 24 U: [de e lite o-]  
 25 P: [de e trevlig]are här vetdu på västkusten

- 26 U: ja de e ju lä- ja kan ju köra upp å hälsa på på dan  
 27 [ska man] till Stockholm ska man planera»  
 28 P: [ja ]  
 29 U: »[ja ]  
 30 P: [.hja]ja[män ]  
 31 U: [de e ju skill]nad (.) ja  
 32 ha en fort[satt bra dag kram på dig]  
 33 P: [a+a (.) tack detsamma du ja]  
 34 U: tack  
 35 P: tack [hej]  
 36 U: [hej]

På rad 1 utvärderar kunden personalens tillmötesgående sätt och den lyckade utgången av ärendet. Men istället för att fortsätta med vad som kan uppfattas som inledningen på avslutningsarbetet öppnar kunden istället upp samtalet igen genom att på rad 3–6 direkt utan paus lansera ett nytt ämne av privat karaktär som berör kundens mamma: *de e en bra dag ida ja har vart hos doktorn me min mamma...och nu e du trevlig...* Detta leder till en värderande kommentar från personalen om att det varit en bra dag (r. 8) innan hon initierar avslutningen på r. 10 och fortsätter på r. 11 med det formelartade *får du ha en fortsatt bra dag*. Kunden tar emot detta på ett lika formelartat sätt – *de ska ja* – men istället för att fortsätta avslutningsarbetet går hon direkt vidare med ett nytt ämne där en annan familjemedlem, sonen, introduceras lika tvärt i samtalet som mamman tidigare (r. 14). Samtalet får här mer karaktär av småprat där personalen också kommenterar kundens ämne om sonens flytt på rad 25 och ger starkt medhåll på rad 30. Kunden initierar avslutningen på rad 32 med det formelartade *ha en fortsatt bra dag* som dock genast följs av det familjära *kram på dig*. Personalens konventionella *ja tack detsamma du ja* (r. 33) responderar på den inledande delen av kundens tur och därpå följer en tacksekvens och avskedsfraser.

Precis som är fallet med exempel (6) så kan referensen till icke-närvarande familjemedlem här tolkas som en relationsskapande aktivitet, men det finns också en skillnad mot det föregående exemplet. Det som är slående i utdrag (7) är att familjemedlemmarna introduceras tvärt, utan föregående paus eller innehållslig koppling till det föregående, och till synes utan anledning. Men det är också markant att personalen anpassar sig till samtalets utveckling mot vardagliga ämnen som rör kundens privatliv. Ämnesvalet matchas också av en familjär ton där kunden säger *kram på dig* – ett i servicesamtalets kontext oväntat val av avsked.

## 5 Slutsatser och diskussion

Vår undersökning visar att referens till icke-närvarande familjemedlemmar också förekommer i institutionella servicesamtal mellan obekanta, även om det är med relativt låg frekvens; av 1 000 undersökta samtal fann vi sådan referens i 55 samtal. Det kan alltså förefalla som en marginell företeelse, men det

är ett beteende som är framträdande i servicesamtalen, vilket sannolikt hänger ihop med att vi förknippar referens till familjemedlemmar med vardagslivets privatsamtal och inte institutionella samtal. Tidigare forskning har visat att just servicesamtal kan anta mer vardaglig karaktär (Felix-Brasdefer 2015). Referensen är ibland tydligt relaterad till ärendehantering, exempelvis för att förtydliga någon uppgift som behövs för att gå vidare, men majoriteten är inte tydligt ärenderelaterade utan används i olika sociala funktioner: för att skämta, be om en favör, hantera problem, framställa någon i positiv dager eller småprata. Föga förvånande är det nästan uteslutande kunden som initierar familjemedlemmar i servicesamtalen vilket hänger samman med att kundens roll är mindre institutionell, medan personalen uppträder i en professionell roll som institutionsrepresentant. Vidare visar studien att referens till familjemedlemmar förekommer i samtal som i genomsnitt är dubbelt så långa som andra samtal vilket tyder på att de ingår i någon sorts extraordinär kontext som kräver mer interaktionellt arbete, som samtidigt resulterar i mer prat.

I forskningsprogrammet är vi intresserade av pragmatiska och interaktionella likheter och skillnader mellan de två nationella varieteterna av svenska. Utifrån tidigare studier vet vi att det finns en hel del pragmatistiska skillnader mellan finlandssvenska och sverigesvenska där respektive varietet håller sig med delvis olika språkliga verktygslådor för att genomföra pragmatiska rutiner som till exempel hur man hälsar, tilltalar eller presenterar ärendet (för servicesamtal, se t.ex. Norrby m.fl. 2015, Nilsson m.fl. 2017, Lindström & Wide 2017). Föreliggande studie, som behandlar en sociopragmatisk nivå, visar att praktiken att referera till icke-närvarande familjemedlemmar är vanligare i de finlandssvenska servicesamtalen (35 belägg mot 20 i de sverigesvenska samtalen). Detta kan förefalla förvånande mot bakgrunden att sverigesvenskan ofta setts som mer närhetsskapande och informell än finlandssvenskan (Lindström & Wide 2017). Det är dock svårt att dra slutsatser om nationella mönster utifrån så få förekomster. Variationen vi möter kan också bero på faktorer som har att göra med kontextuella faktorer som repertoar, lokalens beskaffenhet, köptryck (antal kunder i lokalen) och upplevd likhet och gemenskap mellan deltagarna. Samtidigt som finländska samtalsmönster ofta betonar artig distans och respekt för samtalspartnerns integritet (t.ex. Yli-Vakkuri 2005) utgör finlandssvenskarna en numerär minoritet i Finland om ca 300 000 personer. Det är därför inte osannolikt att de institutioner som riktar sig till finlandssvenskar genom att erbjuda kulturevenemang på svenska, utgör en grund för en upplevd närhet och gemenskap vilket kan resultera i en mer familjär ton, trots det institutionella formatet. I Sverige, där svenska dominerar starkt i kulturlivet, har ”svenskhet” knappast motsvarande samhörighetskapande betydelse.

Det verkar också finnas en del regionala mönster. Samtliga belägg i Sverige kommer från två inspelningsorter i Västsverige medan belägg från inspelningarna i övriga Sverige saknas. Fenomenet verkar alltså följa en öst-västlig kulturgräns i Sverige. Winberg (2000) har i en kartläggning av vad som utmärker

Västsverige konstaterat att regionen traditionellt präglats av ett större fokus på individen och familjen jämfört med andra delar av Sverige där kollektivet tagit en mer central plats. I Finland kommer majoriteten av förekomsterna från en enda större ort i södra Finland, trots att det finns långt fler samtal från andra finländska orter i korpusen. Det kan tyda på att regionala mönster finns också i Finland.

Sammantaget väcker de mönster vi ser frågor om hur språkliga uttryck hänger samman med såväl mer övergripande nationella eller regionala kulturella normer som mer lokala faktorer i den aktuella institutionens verksamhet.

## Transkriptionsnyckel

hej :	förlängt ljud
[hej	var överlappande tal börjar
hej ]	var överlappande tal slutar
he-	avbrutet tal
(.)	mikropaus, högst 0,2 sekunder
(2.0)	paus mätt i sekunder
»	att en talares yttrande fortsätter på annan rad
.h	tydlig inandning
jä+å	legatouttal, dvs. glidande uttal
(hej)	osäker tolkning
*ja*	skratt i rösten
((skratt))	metakommentarer

## Litteratur

- Clark, Herbert H., 1996: *Using Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Couper-Kuhlen, Elizabeth & Selting, Margret, 2001: Introducing interactional linguistics. I: Selting, Margaret & Couper-Kuhlen, Elizabeth (red.), *Studies in interactional linguistics*. Amsterdam: Benjamins. S. 1–22.
- Felix-Brasdefer, J. César, 2015: *The Language of Service Encounters*. Cambridge: CUP.
- Goffman, Erving, 1967: *Interaction ritual: essays on face-to-face interaction*. New York: Anchor Books.
- Lindström, Jan & Wide, Camilla, 2017: Vid biljettluckan. Formell och pragmatisk variation i kundernas ärendepresentation i servicesamtal på svenska. I: Sköldberg, Emma m.fl. (red.), *Svenskans beskrivning 35*. Göteborgsstudier i nordisk språkvetenskap 29. Göteborg: Göteborgs universitet. S. 175–187.
- Malinowski, Bronislaw, 1923: The problem of meaning in primitive languages. I: Ogden, Charles, K. & Richards, Ivor, A. (red.), *The meaning of meaning* (Supplement 1). London: Kegan Paul, Trench and Trubner. S. 296–336.

- Nilsson, Jenny, Norrby, Catrin, Lindström, Jan & Wide, Camilla, 2017: Hälsningsfrasers sociala värde i sverigesvenskt och finlandssvenskt talspråk I: *Svenska landsmål och svenskt folkliv 2016*, 139. S. 137–168.
- Norrby, Catrin, 1998: *Vardagligt berättande. Form, funktion och förekomst*. (Nordistica Gothoburgensia 21.) Göteborg: Acta Universitatis Gothoburgensis.
- 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 m.fl. (red.), *Svenskans beskrivning 33*. (Nordica Helsingiensia 37.) Helsingfors: Finska, finsk-ugriska och nordiska institutionen, Helsingfors universitet. S. 343–352.
- 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 Pivot. S. 75–96.
- Norrick, Neal R., 2009: A Theory of Humor in Interaction. I: *Journal of literary theory* 3/2. S. 261–284.
- Pillet-Shore, Danielle, 2012: The problems with praise in parent-teacher interaction. I: *Communication Monographs*, 79 (2). S. 181–204.
- Pillet-Shore, Danielle, 2017: Preference Organization. I: *Oxford Research Encyclopedia of Communication*. Online Publication. Tillgänglig via communication.oxfordre.com
- Schneider, Klaus P. & Barron, Anne (red.), 2008: *Variational pragmatics: a focus on regional varieties in pluricentric languages*. Amsterdam: Benjamins.
- Stivers, Tanya, Enfield, Nick & Levinson, Stephen, 2007: Person reference in interaction. I: Enfield, Nick, & Stivers, Tanya (red.), *Person reference in interaction: Linguistic, cultural and social perspectives* (Vol. 7). Cambridge: Cambridge University Press. S. 1–20.
- Yli-Vakkuri, Valma, 2005: Politeness in Finland: evasion at all costs. I: Hickey, Raymond & Steward, Miranda (red.), *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters. S. 189–203.
- Winberg, Christer, 2000: *Hur Västsverige blev västsvenskt*. Göteborg: Humanistiska fakulteten, Göteborgs universitet.
- Öqvist, Jenny, 2005: *När man talar om trollen: Personreferens i svenskt samtalsspråk*. (Studies in Language and Culture No. 6.) Diss. Linköping: Linköping Studies in Arts and Science nr 320.

# Svenskans beskrivning 36

Förhandlingar vid trettiosjätte sammankomsten  
Uppsala 25–27 oktober 2017

Redigerad av  
Marco Bianchi, David Håkansson, Björn Melander, Linda Pfister,  
Maria Westman & Carin Östman



UPPSALA  
UNIVERSITET

2019

© 2019 respektive författare

urn:nbn:se:uu:diva-378180

<http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:uu:diva-378180>

ISSN 1102-3619

ISSN 0083-4661

ISBN 978-91-519-1037-6

Sättning: Textgruppen i Uppsala AB

Tryckt i Sverige av ÅTTA.45 Tryckeri

Uppsala, Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet 2019