



UNIVERSITY OF HELSINKI



<https://helda.helsinki.fi>

Helda

Vid biljettluckan : Formell och pragmatisk variation i kundernas ärendepresentation i servicesamtal på svenska

Lindström, Jan Krister

2017

Lindström, J K & Wide, C 2017, Vid biljettluckan : Formell och pragmatisk variation i kundernas ärendepresentation i servicesamtal på svenska. i E Sköldberg, M Andréasson, H Adamsson Eryd, F Lindahl, S Lindström, J Prentice & M Sandberg (red), Svenskans beskrivning : Förhandlingar vid trettiofemte sammankomsten Göteborg 11-13 maj 2016. Göteborgsstudier i nordisk språkvetenskap, vol. 29, Göteborg University, Göteborg, s. 175-187, Svenskans beskrivning 35, Göteborg, Sverige, 11/05/2016.

<http://hdl.handle.net/10138/209973>

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.

Vid biljettluckan

Formell och pragmatisk variation i kundernas ärendepresentation i servicesamtal på svenska

Jan Lindström & Camilla Wide

1. Inledning

I denna artikel diskuterar vi likheter och skillnader i hur kunder i Sverige och Finland framför sitt ärende då de kommer för att hämta eller boka biljetter på teatrar och liknande platser. Forskningen som presenteras i artikeln har utförts inom projektet Interaktion och variation i pluricentriska språk (IVIP),¹ vars huvudsyfte är att utforska kommunikativa mönster i sverigesvenska och finlandssvenska med fokus på tre typer av institutionella samtal: servicesamtal, lärandesamtal och vårdssamtal (se t.ex. Norrby m.fl. 2014; Wide 2016).² Som tidigare studier inom IVIP har visat finns det vissa nationella skillnader i hur man förhåller sig till sina samtalsparter i denna typ av samtal. Exempelvis förekommer niande fortfarande i viss mån i finlandssvenska vård- och servicesamtal, som också uppvisar fall av indirekt tilltal via olika typer av opersonliga konstruktioner (Norrby m.fl. 2015a; Norrby m.fl. 2015b). Generellt verkar det man brukar kalla respekt- och hänsynsstilen tillämpas något mer i institutionella samtal i Finland än i motsvarande samtal i Sverige, även om det finns en rätt komplex individuell och situationell variation i fråga om hövlighetsstrategier, särskilt i Finland (se t.ex. Norrby m.fl. 2015b). Respekt- och hänsynsstilen kännetecknas av formella artighetsmarkörer, garteringar och indirekta uttryckssätt (Norrby 2014:232; Saari 1995:81–82).

1 Forskningsprogrammet, som finansieras av Riksbankens jubileumsfond (M12-0137:1), är ett samarbete mellan forskare vid fyra institutioner i Sverige och Finland: Stockholms universitet (anslagsförvaltare), Institutet för språk- och folkminnen i Göteborg, Helsingfors universitet och Åbo universitet.

2 Vi tackar åhörarna på Svenskans beskrivning 35 för insiktsfulla kommentarer på vårt föredrag samt Catrin Norrby, Jenny Nilsson och de två anonyma granskarna för värdefulla kommentarer på tidigare versioner av artikeln.

Som vi kommer att visa i denna artikel är indirekta uttryckssätt och garde-ringar mer typiska också vid ärendepresentationer i servicesamtal i Finland än i servicesamtal i Sverige.

Syftet med vår artikel är att utreda följande frågor:

1. Hur formulerar kunderna sitt ärende vid inköp eller avhämtning av biljetter i Sverige och Finland?
2. Finns det systematisk variation i formuleringarna a) beroende på typen av ärende – köp på stället eller avhämtning av biljetter, b) beroende på nationell varietet?
3. Kan variationen relateras till mer övergripande nationella kommunikationsmönster?

Vi inleder artikeln med att i avsnitt 2 presentera vårt empiriska material och det forskningsområde (variationspragmatik) som vi ansluter oss till. Efter det presenterar vi resultaten från vår empiriska studie i avsnitt 3 och 4. Vi diskuterar först fall där kunden köper en eller flera biljetter utan att ha gjort en förhandsbokning och sedan fall där kunden hämtar förhandsbokade biljetter. Artikeln avslutas i avsnitt 5 med en sammanfattande diskussion där vi relaterar resultaten från studien till mer övergripande kommunikativa mönster.

2. Material och teoretiska utgångspunkter

Inom forskningsprogrammet IVIP har vi samlat in totalt 1300 servicesamtal (47,5 timmar tal) vid biljettkassor, kulturcentrum och högskolebibliotek på olika orter i Sverige och Finland. Materialet är färdigtranskriberat och bearbetas för tillfället vid Språkbanken, där en korpus över institutionella samtal håller på att skapas på uppdrag av IVIP.

TABELL 1: *Empiriskt material.*

	Utan bokning	Med bokning	Totalt
Sverige	49	53	102
Finland	56	46	102
Totalt	105	99	204

I denna studie analyserar vi 204 samtal där kunder på fyra orter, två i Sverige (Stockholm, Göteborg) och två i Finland (Helsingfors, Åbo) hämtar biljetter på totalt sex olika inspelningsställen. Fyra av inspelningsställena (två

i Sverige, två i Finland) är biljettkassor vid teatrar. De två resterande inspelningsställena är en biljettkassa på en arena där bl.a. idrotts- och musikevenemang ordnas (Sverige) och ett kultur- och informationscentrum som bl.a. säljer biljetter till konserter och andra kulturevenemang (Finland). Samtalen har valts ut så att delmaterialen från Sverige respektive Finland motsvarar varandra så väl som möjligt. Tabell 1 visar hur samtalen fördelar sig dels mellan Sverige och Finland, dels mellan samtal där kunden köper en biljett på stället (*utan bokning*) och samtal där kunden hämtar en förhandsbokad biljett (*med bokning*).

Vår studie faller inom forskningsområdet *variationspragmatik* där man undersöker pragmatisk variation framför allt mellan nationella varieteter (Schneider & Barron 2008). Fokus ligger med andra ord på *pluricentriska språk*, dvs. språk med fler än ett nationellt normcentrum (Clyne 1992). Metodologiskt ansluter vi oss till *interaktionell lingvistik* inom vilken form och funktion analyseras i situerade kontexter: språkliga strukturer ses som emergenta snarare än dekontextualiserade enheter, dvs. som enheter som växer fram i det omedelbara samspelet mellan deltagarna i samtalet (Kern & Selting 2012:1).

3. Inköp utan bokning

Vid inköp utan bokning förekommer det rätt stor variation i hur kunderna presenterar sitt ärende, allt från korthuggna icke-satsformade meningar till olika typer av satskombinationer som ibland innebär replikskiften mellan kund och personal. Vi identifierar följande formkategorier med ett typexempel angivet inom parentes:

1. icke-satsformad mening (*Ikväll, Fanny och Alexander*)
2. deklarativ i presenstempus (*Jag vill på Dödspatrullen*)
3. deklarativ med *skulle* (*Jag skulle vilja ha biljett till x*)
4. deklarativ i preteritumtempus (*Jag ville ha biljetter till x*)
5. interrogativ (*Har ni biljetter till Kvinna till salu ikväll?*)
6. satskombination (*Jag undrar bara om det finns kvar biljetter till x*).

Presentationsformaten fördelar sig i materialet så som redovisas i tabell 2 och 3.

TABELL 2: *Formkategorier vid inköp utan bokning, Sverige.*

Presentationsform	STO: teater	GBG: teater	GBG: arena	Totalt
Icke-satsformad	7	1	10	18
Presensdeklarativ	2	1	3	6
Skulle-deklarativ	2	4	5	11
Preteritumdeklarativ	1	0	0	1
Interrogativ	1	1	1	3
Satskombination	7	2	1	10
Totalt	20	9	20	49

TABELL 3: *Formkategorier vid inköp utan bokning, Finland.*

Presentationsform	HEL: teater	ÅBO: teater	ÅBO: kulturcentr.	Totalt
Icke-satsformad	2	1	5	8
Presensdeklarativ	1	0	1	2
Skulle-deklarativ	3	3	10	16
Preteritumdeklarativ	0	0	0	0
Interrogativ	7	3	8	18
Satskombination	2	4	6	12
Totalt	15	11	30	56

Gemensamt för materialet från Sverige och Finland är att ärendet rätt ofta formuleras med en deklarativ sats som innehåller det modala hjälpverbet *skulle*:³

(1) Teaterkassa, Stockholm.

1 K ja skulle vilja ha eh: (0.6) biljett till (.) Mental

2 states of Sweden nån gång under våren

3 P mm

Strikt taget hör *skulle* till det så kallade preteritumsystemet (se Ekerot 2011:136), och kunde således sammanföras med andra preteritumformer i materialet, t.ex. *ville*. Eftersom *skulle* har sin egen profil i fråga om frekvens och distribution har vi ändå placerat konstruktioner med *skulle* i en egen kategori. I ljuset av vårt material förefaller deklarativt med *skulle*, som i formuleringar av begäran har en förbleknad hypotetiskt betydelse, vara ett regionalt omarkerat sätt att

3 Transkriptionsnyckel: (0.6) = paus på 0,6 sekunder; (.) = mikropaus (< 0,2 sekunder); [= överlappande tal börjar;] = överlappande tal slutar; ja+å = legatouttal; den: = ljudförlängning; tjugu- = avbrott; (hallå) = osäker transkription; ((skrattar)) = transkriptörens kommentar.

formulera en hövlig anhållan (se SAG 4:315), även om bruket är något vanligare i Finland.

Den mest markanta skillnaden mellan sverigesvenska och finlandssvenska ärendepresentationer består i distributionen av deklarativer och interrogativer (se tabell 2 och 3). De förra favoriseras av kunderna i Sverige, allra mest dock i konstruktion med *skulle*. Deklarativer med presensverb formas vanligen kring verbet *vilja*, t.ex. *Jag vill ha två biljetter till Dödspatrullen den trettioförsta*, eller i kortare form utan något objektsverb som *ha*, *köpa* eller *gå*, t.ex. *Jag vill på Dödspatrullen*.

Till kategorin presenstempus räknar vi också konstruktioner med *ska*, som generellt i ärendepresentationerna signalerar avsikt (se SAG 4:205, 319):

(2) Teaterkassa, Göteborg.

1 PE hej hej

2 KU hej hej (0.5) eh **vi ska förnya våra teaterkort**

3 PE ja

4 KU **å så beställa boka lite biljetter**

5 PE mm

Eftersom *ska* också har framtidssyftning kan ärendeformuleringar med verbet låta direkta och rentav krävande i och med att det förefaller som om talarens intention självklart ska gå i uppfyllelse. Konstruktioner med *ska* är särskilt vanliga i Sverige, och vanligast vid avhämtning av förbokade biljetter (se vidare avsnitt 4).

De finlandssvenska kunderna har en större benägenhet att formulera sitt ärende i form av en fråga om biljetters tillgänglighet, dvs. genom en interrogativ, såsom i (3).

(3) Teaterkassa, Helsingfors.

1 PE hej

2 (0.3)

3 KU hej (0.7) **har ni biljetter ti Kvinna ti salu ikväll**

4 PE den e slutsåld tyvärr

I detta fall verkar det motiverat att börja med en fråga för att det är känt att pjäsen är populär. Men frågeformatet avspeglar även ett mer övergripande mönster där kunden positionerar sig som mindre säker på ett positivt utfall. Att ställa en fråga är en mer indirekt handling än en deklarativ i och med att det ger mer handlingsutrymme åt den andra parten (se Leech 1983:108), som kan bekräfta eller neka tillgången till fortsatta förhandlingar. Denna struktur ser vi i (4) där personalen kvitterar kundens förfrågan bekräftande på rad 7: *jå de går bra*:

(4) Teaterkassa, Helsingfors.

1 KU hej
2 PE hej
3 (0.9)
4 KU **kan ja reservera ti (.) Djungelboken** på f: de e den
5 där **fredagen tjugu- (1.5) e de tjufemte (0.9) april**
6 (0.4)
7 PE **fredag tjufemte i fjärde ja de går bra**
8 (1.8)
9 KU okej (0.6) bra [((skrattar))]
10 PE [((skrattar))]
11 KU ja sku- tre platser sku ja reservera

Frågorna vid inköp utan förbokning har att göra med tillgång till produkten (*finns det...*, *har ni...*) eller möjlighet till inköp (*kan jag...*). I alla dessa fall har den interrogativa handlingen karaktären av en förberedande handling, som sedan leder till en specifik begäran om ett visst antal biljetter, som på rad 11 i (4). Samtidigt implicerar den ställda frågan ärendets art: kunden vill köpa biljetter.

Ikke-satsformade meningar (se SAG 4:782) används mer i ärendepresentationerna i Sverige, men skillnaden kan delvis bero på verksamhetskontexten. Presentationsformatet är speciellt vanligt vid biljettkassan på arenan (5):

(5) Biljettkassa på arena, Göteborg.

1 KU [(hallå)]
2 PE [hej]
3 (.)
4 KU **Frölundamatchen**
5 PE ja hur många ska du ha
6 KU tre

Det korta formatet sammanhänger möjligen med att inköp och avhämtning av biljetter sker i snabb takt på arenan och att ärendena typiskt är rutinartade, till exempel när det gäller återkommande hockeymatcher.

Vissa ikke-satsformade yttranden, som det på rad 2 i (6), har potentialen att utvecklas till en *initial dislokation* eller *fristående topik* ifall ett fortsatt satsformat yttrande följer, som på rad 4 i (6) (se SAG 4:440; Lindholm & Lindström 2004).

- (6) Biljettkassa på arena, Göteborg.
- 1 PE hej
- 2 K1 **pensionärsbiljett till hockeyn**
- 3 PE ja
- 4 KU **finns de eller**

Exempel av detta slag vittnar om topikkonstruktioners dialogiska emergens, dvs. att de bottenar i en sekventiell struktur av typen [referent (*pensionärsbiljett*) + identifiering från samtalspartnern (*ja*) + predicering om referenten (*finns det?*)] (se Eriksson 2001).

Mer komplexa ärendepresentationer, som involverar flera satser och ibland också flera turer, är inte heller ovanliga och de förekommer såväl i materialet från Sverige som Finland. Gemensamt för dem alla är att de inleds med en rutinartad formulering som inramar den kommande handlingen som tentativ, t.ex. *jag tänkte fråga, jag skulle (bara) fråga, jag (bara) undrar, jag funderar på* och konstruktioner med *hur är det med* som på rad 4–5 i (7):

- (7) Teaterkassa, Åbo.
- 1 KU hej he[j]
- 2 PE [ja] (.) hej
- 3 (0.3)
- 4 KU **hur e de me de hä:r Jesus Kristus Superstar (0.3) i**
- 5 **morgon**
- 6 (0.6)
- 7 KU **har du någo biljetter [kvar]**
- 8 PE [nå] egentligen ingenting

Även i dessa fall spelar den dialogiska emergensen in. Yttrandet på rad 4–5 i (7) har potentialen att fungera som en fullvärdig tur: i sammanhanget torde det vara möjligt för personalen att identifiera det som en begäran om information om biljettläget. Men eftersom personalen inte tar turen utvidgar kunden sin ärendepresentation med en ny sats som expliciterar frågan (se Lindholm 2003 om *hur e de me* i frågor ställda av läkare till patienter).

4. Inköp med bokning

Vid inköp med bokning förekommer en liknande variation i ärendepresentationerna som vid inköp utan bokning. Även icke-verbala handlingar förekommer: kunden visar bara sin bokningsdokumentation för personalen.

De verbala handlingarna kan indelas i följande formkategorier (typexempel inom parentes):

1. icke-satsformad mening (*Bokningsnummer*)
2. deklarativ med deiktisk referens (*Där har du ett bokningsnummer*)
3. deklarativ i presenstempus (*Hämtar en biljett*)
4. deklarativ med *skulle* (*Jag skulle lösa ut två biljetter till x*)
5. deklarativ i preteritumtempus (*Jag hade tre biljetter på namnet NN*)
6. interrogativ (*Kan jag hämta ut biljetter?*)
7. satskombination (*Jag heter NN och jag ska hämta biljett till x*).

Presentationsformaten fördelar sig i materialet så som redovisas i tabell 4 och 5.

TABELL 4: *Formkategorier vid inköp med bokning, Sverige.*

Presentationsform	STO: teater	GBG: teater	GBG: arena	Totalt
Icke-satsformad	0	0	1	1
Deiktisk deklarativ	4	1	8	13
Presensdeklarativ	10	2	3	15
Skulle-deklarativ	8	0	3	11
Preteritumdeklarativ	0	0	1	1
Interrogativ	3	0	0	3
Satskombination	6	0	3	9
Totalt	31	3	19	53

TABELL 5: *Formkategorier vid inköp utan bokning, Finland.*⁴

Presentationsform	HEL: teater	ÅBO: teater	ÅBO: kulturcentr.	Totalt
Icke-satsformad	3	0		3
Deiktisk deklarativ	1	0		1
Presensdeklarativ	10	4		14
Skulle-deklarativ	7	7		14
Preteritumdeklarativ	12	0		12
Interrogativ	0	0		0
Satskombination	1	1		2
Totalt	34	12		46

4 Vid kulturcentret är det inte möjligt att förhandsboka biljetter på samma sätt som på de andra inspelningsställena.

Det är kännetecknande för handlingstypen 'lösa ut förbokade biljetter' att kunden, speciellt i de sverigesvenska samtalen, förlitar sig på det som är tillgängligt i talsituationen: ett bokningsnummer kan visas på papper eller på mobiltelefon utan någon verbal handling. Presentationen av ett dokument kan också ackompanjeras med en kommentar, t.ex. *Bokningsnummer* eller *Där har du ett bokningsnummer*. Påfallande många av dessa ackompanjerande verbaliseringar är deiktiskt formulerade (se tabell 4), vilket understryker den täta kopplingen mellan handlingen och situationen. Praktiken exemplifieras i (8):

(8) Biljettkassa på arena, Göteborg.

- 1 KU [hej]
 2 PE [hej]
 3 KU **den**
 4 (.) ((KU placerar ett kvitto på försäljningsdisken))
 5 KU **och här e n:um:ret** ((KU räcker över sin telefon till
 6 PE))
 7 (0.2) ((PE tar kvittot och placerar det åt sidan))
 8 PE tack ((PE tar telefonen och läser bokningsnumret))

I (8) formulerar kunden egentligen inte sitt ärende i klartext. Det är den presenterade artefakten (här ett bokningsnummer på telefon) som visar att kunden har en bokning och vill lösa ut biljett. Den här typen av kommunikation är särskilt vanlig vid biljettkassan på arenan där ärendena är mycket rutinartade, men den förekommer i någon mån vid de andra biljettkassorna också.

Deklarativer med ett förbleknat hypotetiskt *skulle* är rätt vanliga även vid avhämtning av biljetter och verkar alltså generellt signalera hövlig anhållan i varierande situationstyper. Interrogativer är däremot ovanliga i detta skede av inköpsrutinen då kunden t.ex. inte behöver fråga om tillgången till biljetter.

Den största skillnaden mellan det sverigesvenska och finlandssvenska materialet består i bruket av presens- respektive preteritumsystemet. De svenska kunderna utmärker sig särskilt i användningen av det modalt-futurala hjälpverbet *ska*, vilket bidrar till en viss direktitet i formuleringen: kunden signalerar en tro på att hens intentionellt formulerade begäran kommer att uppfyllas (9).

(9) Teaterkassa, Stockholm.

- 1 PE hej
 2 KU hej (0.6) ja heter Sara Nordman å **ja ska hämta**
 3 KU **biljett till Rickard den: tredje**
 4 PE okej

Presens- och perfektformer av huvudverb förekommer såväl i Sverige som i Finland, t.ex. *Hämtar en biljett; Jag har beställt två biljetter till Doktor Glas den fjärde oktober*. De finlandssvenska kunderna (speciellt i Helsingfors) formulerar sig därtill också i preteritum (punkt 5 i sammanställningen ovan), pluskvamperfekt (10) eller *hade* + perfektparticip (11).

(10) Teaterkassa, Helsingfors.

1 PE hej
2 (0.2)
3 KU hejsan (0.4) **ja hade beställt för i morgon två**
4 **biljetter**
5 PE jä+å
6 KU på namne Eriksson

(11) Teaterkassa, Helsingfors.

1 KU hej
2 PE hej
3 (0.6)
4 KU **ja hade två biljetter beställda (.) ti kvällens**
5 (0.8)
6 PE eh: Kap[pan eller I sista minuten jä]
7 KU [Sista minuten tror ja hete: de så]

Detta bruk har med s.k. *modalt* eller *modifierande preteritum* att göra (se Ekerot 2011:139; SAG 4:228). Dåtidsreferensen får utsagan att låta som en påminnelse om något som redan är uppgjort och den implicerade begäran blir då mer försynt; avståndet i tid omtolkas alltså som ett avstånd i social relation. Jämfört med ärendepresentationer i presenstempus blir språkhandlingen härmed också mer indirekt.

Att presentera ett sakförhållande som tentativt är ett annat sätt att signalera indirekthet. Detta görs av de finlandssvenska kunderna med hjälpverbet *borde*: talaren utgår från en lägre grad av säkerhet och gör därmed utsagans deontiska innebörd mjukare som i (12).

(12) Teaterkassa, Helsingfors.

1 KU jä hejsan
2 PE hejsan
3 KU **på namne Maria Lundberg borde de finnas biljetter**

Vid satskombinationer och flera turväxlingar mellan kund och personal finns det inget enhetligt mönster. Det vanliga är att kunden har något mer problema-

tiskt ärende – man vill t.ex. byta datum på biljetterna. Att presentera ärendet kräver då verbalt mer utrymme.

5. Sammanfattande diskussion

Det mest kännetecknande för inköp av biljetter utan bokning är att kunderna använder olika slags tentativa formuleringar av ärendet antingen i form av interrogativer (*Har ni biljetter till x?*) eller yttranden som inramas som funderingar (*Jag undrar om...*). Det mest påfallande vid avhämtning av förbokade biljetter, särskilt i materialet från Sverige, är deiktiskt formulerade yttranden som hänvisar till den dokumentation som kunden visar vid biljettluckan, dvs. en bokningsreferens på papper eller mobiltelefon. Den framlagda dokumentationen står då för ärendet utan att en explicit verbal formulering av ärendets art görs.

Resultatet av vår interaktionella analys visar att det finns både pragmatiska likheter och skillnader mellan sverigesvenska och finlandssvenska. Ärendeformuleringar med *skulle* i deklarativ sats är ett högst konventionellt sätt att uttrycka en hövlig anhållan både i Sverige och Finland, även om formatet verkar vara lite vanligare i finlandssvenskt språkbruk. De svenska kunderna har en större tendens att använda mer direkta formuleringar: korta yttranden utan satsform eller deklarativer i presens. Typiska för sverigesvenskt språkbruk är deklarativer med *ska* (t.ex. *jag ska ha x*) vid avhämtning av förbokade biljetter. Hos de finlandssvenska kunderna ser man en större grad av indirekthet i formuleringarna: interrogativer är vanliga vid inköp utan bokning, och deklarativer i preteritum eller pluskvamperfekt är kännetecknande för avhämtning av förbokade biljetter; i vissa fall förekommer även deklarativer med ett tentativt *borde* (*jag borde ha biljetter*) här.

Tendensen till mer direkta respektive indirekta ärendepresentationer kan kopplas till två olika kommunikationsmönster, som har att göra dels med talarens förväntningshorisont, dels med uppfattningen om socialt utrymme. De svenska kunderna positionerar sig som säkrare i fråga om ett framgångsrikt utfall: de utgår från att det finns biljetter och att förhandsbokningen är i ordning. De väntar sig alltså typiskt att de kan få den service som de är ute efter och som institutionen ifråga har som uppgift att leverera. De finlandssvenska kunderna positionerar sig som mindre säkra: de är beredda på ett eventuellt negativt utfall och lämnar utrymme för den andra parten att handla, dvs. för personalen att bekräfta möjligheten till inköp eller att identifiera en tidigare uppgörelse med kunden. Detta innebär självklart inte att svenska kunder i servicekontexter alltid är självsäkra och finlandssvenska kunder överdrivet för-

synta. Men det finns vissa skillnader i kommunikativa strategier här som gör att det föreligger en risk att man blir socialt missförstådd i intersvensk kommunikation, dvs. när en svensk möter en finlandssvensk. Det handlar i sista hand om balansgången mellan behovet av pragmatisk klarhet och undvikande av krav på den andra (se Blum-Kulka 1987), och denna balansgång tar sig något olika uttryck hos talarna i Sverige och Finland.

6. Litteratur

- Blum-Kulka, Shoshana 1987. Indirectness and politeness in requests: same or different? *Journal of Pragmatics* 11, s. 131–146.
- Clyne, Michael (red.) 1992. *Pluricentric Languages. Differing norms in different nations*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Ekerot, Lars-Johan 2011. *Ordföljd, tempus, bestämdhet* (2:a uppl.). Lund: Gleerups.
- Eriksson, Mats 2001. Syntaxens sociala sida. En inledande diskussion av turtillägg i samtal. *Språk och stil* 11, s. 5–24.
- Kern, Frederike & Margret Selting 2012. Conversation Analysis and Interactional Linguistics. I: Chapelle, Carol A. (red.), *The Encyclopedia of Applied Linguistics*. Wiley Online Library.
- Leech, Geoffrey 1983. *Principles of Pragmatics*. London/New York: Longman.
- Lindholm, Camilla 2003. *Frågor i praktiken. Flerledade frågeturer i läkare-patientsamtal*. Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland.
- Lindholm, Camilla & Jan Lindström 2004. Dislokationer och fristående topiker. Två annexkonstruktioner i talad svenska. I: Melander, Björn, Ulla Melander Marttala, Catharina Nyström, Mats Thelander & Carin Östman (red.), *Svenskans beskrivning* 26. Uppsala: Hallgren & Fallgren, s. 196–207.
- Norrby, Catrin 2014. *Samtalsanalys. Så gör vi när vi pratar med varandra*. 3:e uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Norrby, Catrin, Camilla Wide, Jan Lindström & Jenny Nilsson 2014. Finns det nationella svenska kommunikationsmönster? Tilltal i läkare-patientsamtal i Sverige och Finland. I: Lindström, Jan, Sofie Henricson, Anne Huhtala, Pirjo Kukkonen, Hanna Lehti-Eklund & Camilla Lindholm (red.), *Svenskans beskrivning* 33. Helsingfors: Helsingfors universitet, s. 343–352.
- 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 Macmillan, s. 75–96.
- Saari, Mirja 1995. ”Jo, nu kunde vi festa nog.” Synpunkter på svenskt språkbruk i Sverige och Finland. *Folkmålsstudier* 36, s. 75–108.
- SAG = Teleman, Ulf, Staffan Hellberg & Erik Andersson 1999. *Svenska Akademiens grammatik*. Stockholm: Norstedts Ordbok.
- Schneider, Klaus & Anne Barron (red.) 2008. *Variational Pragmatics: A Focus on Regional Varieties in Pluricentric Languages*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- 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. Lund: Lunds universitet, s. 39–62.

Jan Lindström

Finska, finskugriska och nordiska
institutionen
Helsingfors universitet
jan.k.lindstrom@helsinki.fi

Camilla Wide

Institutionen för språk- och
översättningsvetenskap
Åbo universitet
camilla.wide@utu.fi