

Kivasvenska och kanonsvenska

Sekvensavslutande värderingar i servicesamtal

Catrin Norrby, Jan Lindström, Camilla Wide och Jenny Nilsson

Introduktion

I servicesamtal engagerar sig kund och personal i en serie utbyten av information, varor och tjänster, och serviceutbytet hanteras med hjälp av en rad verbala och visuella resurser (se t.ex. Felix-Brasdefer 2015, Lappalainen & Raevaara 2009; Sorjonen & Raevaara 2014). Vid teaterkassor och bokningscentraler vill kunden köpa biljetter eller få upplysningar om ett evenemang, och personalen frågar efter bokningsnummer och betalning. Våra analyser av sådana serviceutbyten visar att de följer ett fast grundmönster, där en fullbordad tjänsteleverans följs av att den mottagande parten kvitterar med en positiv värdering. Vi ser exempel på denna praktik i vårt första utdrag:¹

(1) HEL:017. Teaterkassa, Helsingfors. Kunden (K) gör en värdering.

01 P: nå [ja]
02 K: [hördu] 'Kvinna till salu' i kväll
03 läste ja Husis att den går i dag
04 P: den går i dag [jå]
05 K: [finns] **de biljetter** *Begäran*
06 P: **jå** *Leverans*
07 (0,5)
08 K: **bra** *Värdering*
09 (.)
10 K: e de på nån liten scen
11 P: jå de e på Nickenscenen den e på den
12 s[idan uppe i andra våningen]

Utdrag (1) kommer från början av ett samtal vid en teater i Helsingfors. På rad 5 frågar kunden om det finns biljetter till kvällens föreställning och får en jakande respons från personalen på rad 6. På rad 8 producerar kunden en positiv värdering, *bra*. Därmed illustrerar utdraget ett sekventiellt mönster som återkommer i vårt material: 1) begäran om en tjänst, 2) leverans av det som begärts och 3) en positivt värderande kvittering i sekvensens tredje tur, som både accepterar och markerar fullbordandet av utbytet – handlingen är alltså generellt sett sekvensavslutande (se Schegloff 2007 för sekvensavslut). Som utdraget visar övergår deltagarna till nästa fråga på den institutionella agendan (rad 10–11) efter den kvitterande tredje turen. Vi kan också konstatera att sådana här värderande kvitteringar är ett beteende som är mer typiskt för kunderna, även om personalen också producerar sådana.

Syftet med den studie som presenteras här är att undersöka förekomst och vilka funktioner sådana här värderande responser fyller i samtal mellan kund och personal vid teaterkassor, bokningscentraler och likande runtom i Svenskfinland och i Sverige. Vi ställer oss följande frågor:

1. Enligt vilka interaktionella mönster förekommer positiva värderande responser i servicesamtalen?
2. Vad bidrar de med i interaktionens sekventiella flöde?
3. Vilka slags värderande uttryck förekommer?

¹ K=kund, P=personal. Fokuserade sekvenser markeras med fetstil, värderingarna ytterligare med gråmarkering; i övrigt se transkriptionsnyckel.

4. Finns det skillnader i bruket mellan svenskan i Finland och svenskan i Sverige på någon av punkterna ovan, och vad kan eventuella skillnader tänkas bero på?

Undersökningen är en delstudie inom forskningsprogrammet *Interaktion och variation i pluricentriska språk: kommunikativa mönster i sverigesvenska och finlandssvenska* (IVIP) som undersöker språk och social interaktion inom tre domäner: service, lärande och vård i Sverige och Finland.²

Att det finns en del skillnader i ordförrådet mellan svenskan i Sverige och Finland är välkänt (t.ex. Reuter 1992, Lindström & Norrby 2016). Däremot har pragmatiska och interaktionella olikheter undersökts i långt mindre utsträckning (se dock Saari 1995). Men de flesta som besökt sitt grannland har säkerligen upplevt att det finns en del olikheter i hur vi samtalar i det offentliga rummet. I en krönika i *Språkbruk* beskriver exempelvis Åsa Mickwitz (2014) hur hon vid ett Sverigebesök noterat att servicepersonal i butiker och på caféer generellt uttrycker sig personligare, intimare och informellare i samtal med kunder än vad som är brukligt i Finland och önskar sig att finländarna skulle ”hänga på svenskarnas intimitetsvåg”. Vårt forskningsprogram sätter fingret på mönster i språkbruket, och i en rad studier har vi kunnat belägga skillnader mellan finlandssvenska och sverigesvenska samtal i fråga om exempelvis tilltalspraktiker (Norrby et al. 2015), hälsningsbeteende (Nilsson & Norrby 2017), ärenderepresentation (Lindström & Wide 2017), tackande (Grahn 2017) och hur råd formuleras och tas emot (Nelson & Henricson 2016). I föreliggande artikel undersöker vi positiva värderande responser i servicesamtal bland annat utifrån hur variationen i uttryckssätt eventuellt följer nationella gränser.

Bakgrund

Studier av värderingar (eng. *assessments*) har haft en central position i samtalsanalytisk forskning, eftersom värderingar utgör ett bra exempel på hur interaktionen är normativt organiserad (för en översikt, se Lindström & Mondada 2009). De mest välkända av dessa studier är sannolikt Anita Pomerantz arbeten om andravärderingar (t.ex. 1984), som i vardagliga samtal visar en tendens till att bli uppgraderade i relation till en annan talares första värdering. Sådana uppgraderingar hänger i sin tur samman med den sociala preferensstrukturen: de behövs för att andravärderingen ska uppfattas som medhåll, vilket är den prefererade handlingen jämfört med att uttrycka oenighet som är disprefererat.

Värderingar har undersökts också i institutionella samtal, t.ex. i klassrumsinteraktion där treledade sekvenser som utgörs av initiering-respons-evaluering är utmärkande för interaktionen mellan lärare och elev (Mehan 1979, Mcbeth 2003). Vidare har Antaki, Houtkoop-Steensra och Rapley (2000) undersökt värderingar i psykiatriska intervjuer på engelska. De noterar speciellt förekomsten av superlativa positiva värderingar (t.ex. *brilliant, smashing, terrific*) som den institutionella representanten producerar när något moment i intervjun fullbordats, t.ex. efter en fråga-svar-sekvens, efter en tematisk serie frågor eller när ett frågeformulär gått igenom. Slutsatsen är att dessa värderingar inte har så mycket med innehållet i den andra partens svar att göra, utan att de fungerar som sätt att segmentera framgångsrikt slutförda episoder i intervjuerna. Något liknande funktioner noterar även Lindström och Heinemann (2009) i sin studie av positiva, men mer moderata värderingar (t.ex. *bra, hyfsat*) i danska och svenska samtal mellan vårdbiträden och deras äldre klienter. Värderingarna signalerar att klienten accepterat vårdbiträdets institutionella handling (t.ex. hjälp att borsta håret), men de är lägre på positivitetsskalan därför att genomförandet av de institutionella rutinuppgifterna inte behandlas som någon större prestation. Gemensamt för alla dessa studier är att värderingarna har med asymmetriska relationer att göra – vems rätt det är att bedöma eller begära handlingar av den andre och vem som är skyldig att utföra handlingarna. Den typ av responsiva värderingar som vi behandlar i föreliggande studie har sekventiella och funktionella likheter med dem som Antaki m.fl (2000) och Lindström & Heinemann (2009) undersökt.

I vår studie av värderingar arbetar vi inom ramen för interaktionell lingvistik, som genom samtalsanalytiska upptäcksprocedurer undersöker förhållandet mellan språkliga strukturer och mikrosocial organisation i mänsklig interaktion (Couper-Kuhlen & Selting 2001). Samtidigt har vi ett

² 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 et al. 2014 samt webbplatsen <http://www.su.se/svefler/ivip>.

komparativt perspektiv på materialet som representerar de två nationella varieteterna av svenskan, och i den komparativa analysen anknyter vi till variationspragmatiken (Schneider & Barron 2008). Inom denna inriktning undersöker man kommunikativa mönster och skillnader mellan olika varieteter av samma språk. I många fall handlar det om pragmatiska jämförelser mellan olika nationella varieteter av pluricentriska språk (i vårt fall svenska), vilket i sin tur öppnar för en diskussion om hur socio-kulturella skillnader i kommunikation och samhällslig utveckling i länder som använder samma språk kan ta sig uttryck i den språkliga formen.

Material och förekomst

Materialet för studien ingår i den servicekorpus som samlats in inom ramen för forskningsprogrammet IVIP. Den totala korpusen består av 1300 samtal på svenska, huvudsakligen videoinspelade, vid teaterkassor, bokningscentraler och informationsdiskar på bibliotek runtom i Finland och Sverige. Totalt rör det sig om över 40 timmar samtal, jämnt fördelat mellan länderna. För den delstudie som vi rapporterar om här begränsas materialet till totalt 426 samtal, dvs. ca en tredjedel av den totala korpusen. Samtalen kommer från fyra teaterkassor i Finland och från lika många i Sverige.

Som tidigare studier visat förekommer värderingar i olika positioner och i olika typer av samtal. Vi begränsar vår studie till att undersöka fenomenet sekvensavslutande värderingar i vårt servicematerial. Vi utesluter därmed följande typer av värderingar och kvitteringsuttryck:

- 1) Uppgraderade värderingar i andraled (uttryck för medhåll):
A: Den var fin
B: Helt fantastisk
- 2) Samtalsstöd (kommentarer till det sagda):
Vad roligt; Det låter ju jättebra
- 3) Nyhetsmarkörer och uppbackningar (icke-värderingar):
Aha; just så; okej

Totalt har vi funnit 195 samtal som innehåller sekvensavslutande värderingar, dvs. ca hälften av de undersökta samtalen. Tabell 1 visar hur dessa värderingar fördelar sig på de olika orterna.

Tabell 1. Samtal med minst en förekomst av sekvensavslutande värderingar; totala antalet samtal per ort anges inom parentes

FINLAND			SVERIGE		
Ort	Antal	Andel	Ort	Antal	Andel
Helsingfors	41 (80)	51 %	Stockholm	20 (65)	33 %
Åbo	27 (57)	47 %	Göteborg 1	31 (66)	47 %
Vasa 1	31 (50)	62 %	Göteborg 2	25 (40)	63 %
Vasa 2	4 (9)	44 %	Karlstad	16 (49)	33 %
Totalt	103 (196)	53 %		92 (230)	40 %

Sammanställningen i tabell 1 visar alltså antalet samtal som innehåller fenomenet ifråga, inte antalet förekomster. Det är inte ovanligt att det förekommer värderande responser i flera sekvenser i ett och samma samtal. Ser man endast till totalsiffrorna förefaller fenomenet förekomma i något fler samtal från Finland än från Sverige (53 % gentemot 40 %). Som tabellen visar är det emellertid stor variation mellan de olika biljettluckorna: de med högst andel återfinns såväl i Finland (Helsingfors och Vasa 1) som Sverige (Göteborg 2). Däremot har samtalen från Åbo och Göteborg 1 precis lika stora andelar. Teaterkassorna i Stockholm och Karlstad har något lägre andel samtal med positiva värderande responser än övriga orter (33 %).

Vi har också i ett kompletterande syfte samlat in ett mindre, experimentellt material. Experimentet, som bygger på ett frågeformulär, beskrivs i avsnittet *Om variationen mellan svenskan i Sverige och Finland* nedan.

Analys

I analyserna nedan presenterar vi utdrag från fem olika samtal. De tre första utdragen visar på sekvensavslutande värderande responser i en tredjetur mitt i ett samtal, först hos kunden och därefter ett exempel på bruket hos personalen. Sedan går vi över till två fall som visar på hur kunden producerar en värderande respons i en sekvens mot samtalsslutet, som är en annan typisk omgivning för positiva värderande responser.

Värderingar i tredjeturer mitt i servicesamtalet

Låt oss först återgå till vårt inledande exempel (1) ovan (av utrymmesskäl upprepas inte utdraget här). Kunden vill ha information om en viss pjäs och frågar därefter om biljetter. Efter att personalen instämmer med *ja* kvitterar kunden med en positiv värderande respons, *bra* (r. 8), som följs av en mikropaus innan hon på r. 10 ställer en ny fråga. Responsen yttras snabbt och med låg röst och fungerar främst som ett sätt att signalera att den institutionella uppgiften är slutförd snarare än som kommentar till innehållet i föregående tur. Låt oss nu se på den direkta fortsättningen till utdrag (1), här presenterad i utdrag (2):

(2) HEL:017. Teaterkassa, Helsingfors. Kund (K) gör en värdering.

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

Kunden ställer ytterligare frågor på r. 13–15. Som respons på informationen från personalen på r. 16–17 kvitterar kunden återigen med en positiv värderande respons, denna gång uppgraderad till *utmärkt* (r. 18). Värderingen produceras distinkt, men i snabbt tempo och i överlapp med slutet på personalens tur samtidigt som kunden flyttar blicken ner mot disken och tar fram ett betalkort som föregriper en senare sekvens, betalningen.

Värderingarna *bra* och *utmärkt* accepterar ett framgångsrikt serviceutbyte och kvitterar dess slutförande (jfr Lindström & Heinemann 2009). I likhet med Antaki m.fl. (2000) anser vi att den interaktionssegmenterande uppgiften är framträdande för värderingarna i denna kvitterande position. Det finns flera faktorer som stöder en sådan analys: värderingarna uppträder ensamma som lexikala turer snarare än som del av en fylligare satsformad värdering,³ de produceras snabbt utan emfas och med en kroppslig orientering bort från den andre. Vi noterar också en skillnad i värderingarnas intensitet, från det mer neutrala *bra* i (1) till det uppgraderade *utmärkt* i (2). Detta är ett generellt drag i materialet, dvs. att när flera värderingar yttras i en serie utbyten är den första lägre i intensitet än de påföljande. Den högre intensiteten signalerar därmed en definitiv avslutning av en episod, medan mindre intensiva värderingar som *bra* kan implicera att interaktörerna behandlat en deluppgift som ingår i en större, inte än fullbordad helhet.

I utdrag (3) ser vi ett exempel från det sverigesvenska materialet där en kund gör två värderingar inom samma tur (r. 10) som kvitterar utbytet:

(3) STO:005. Teaterkassa, Stockholm. Kunden (K) gör en värdering.

```
((börjar ca 3 min. 37 s. in i samtalet))
01 K: pt men (1,1) de här e ganska hyfsade platser va
02 P: absolut=de e första balkongen
03 K: ja+a (0,9) men en sån här lite längre upp ( )
04 P: de här e en trappa (.) de e en trappa här
```

³ Vi ser i vårt material ett mönster enligt vilket satsformade värderingar produceras som direkt uppskattning av innehållet i det som andra sagt, t.ex. *Du får ta den. – Det var ju toppen.*

05 å de här e de bänkar(.) å här e scenen
 06 K: mm (1,6) du menar att man borde va två=
 07 P: =nä de behöver du absolut inte men jag bara ()
 08 K: **nämen ja tror ja slår till på en sån där om dom finns lediga**
 09 P: ***absolut (0,5) tar vi den här då (1,2) de e ju kanonplatser**
 *(S vänder sig mot datorn och markerar i bokningssystemet))
 10 K: ***mm bra (.) toppen**
 *(K vänder kropp och blick åt sidan och tar fram ett kuvert))
 11 P: då e vi uppe i femhundrasexti

Utdraget kommer från samtalets senare del och kunden har tidigare frågat om flera olika pjäser och speldagar och bett personalen om råd om vad hon ska se. På r. 1–7 tittar kund och personal på spelplanen och diskuterar tänkbara platser. På r. 8 bestämmer sig kunden och på r. 9 visar personalen att han kan uppfylla kundens begäran – såväl verbalt som förkroppsligat genom att vända sig mot datorn och reservera platsen i bokningssystemet. Därefter kvitterar kunden med två positiva värderingar i tredjehuset (r. 10), *mm bra (.) toppen*, som hon säger med låg röst samtidigt som hon vänder sig och tittar åt sidan. Värderingarna, tillsammans med kundens blick och kroppsörelser, signalerar en lyckad utgång av ärendet, dvs. att platsen valts och biljetten bokats, men ingen övrig entusiasm över att denna institutionella rutinuppgift är avklarad. Efter detta följer betalningssekvensen. Den initieras verbalt av personalen (r. 11), men kunden har redan orienterat sig mot betalningen genom att ta fram ett kuvert (som senare visar sig innehålla ett presentkort hon vill använda som betalning). Även i detta utdrag uttrycks värderingarna med låg röst och vi ser en ökning i värderingens positiva styrka från *bra* till det uppgraderade *toppen*. En skillnad jämfört med föregående exempel är att värderingarna här förekommer inom samma tur och sannolikt har en arbetsfördelning, *mm bra* är en respons på personalens upplysning om ”kanonplatser” och *toppen* kvitterar själva ärendesekvensen, dvs. det är i så fall en respons som ”genuint” står i tredje turposition.

I utdrag (4) ska kunden hämta ut tre förbokade biljetter. Strax innan utdraget inleds har hon lämnat sitt namn som bokningsreferens och nu specificerar hon referensen ytterligare genom att nämna vilken dag det gäller (r. 2):

(4) HEL:053. Teaterkassa, Finland. Personal (P) gör en värdering.

01 (3,7) ((K tar fram plånboken ur sin väska, P ser på
 datorskärmen))
 02 K: de e på (2,4) på valborgsmä- mässoaf[ton]
 03 P: [ju]st de (.)
 04 ti 'I sista minuten'
 05 K: ja
 06 (0,9) ((K tar fram betalkort, P tittar på datorskärmen))
 07 P: tre platser (.) **å va alla helt fullt betalande *vuxna,**
 *(P vänder
 kroppen och blicken mot K))
 08 **inga studerande [eller pensio]när**
 09 K: [näe]
 10 (0,3) ((P vänder huvudet mot datorskärmen till vänster))
 11 P: **bra** (0,5) pt .h
 12 (2,0)
 13 P: hundratvå euro blir de då tack

Personalen lokaliserar biljetterna i bokningssystemet (r. 3–4) och begär på r. 7–8 ytterligare information om biljettypen. Efter att kunden levererat ett svar producerar personalen en positivt värderande respons, *bra* (r. 11). Hon yttrar värderingen snabbt och med låg röst precis efter att hon vänt sig från kunden mot datorskärmen. Detta signalerar en lyckad utgång av ärendet – inte en evaluering av biljettypen (som om P var nöjd med att kunna debitera fullt pris). Efter en kort paus, när personalen är vänd mot datorn, initierar hon nästa uppgift, betalningen.

Den typ av värderingar som vi analyserat i detta avsnitt förekommer i en robust sekvensstruktur vid begäran–leverans som sedan tas emot genom en positiv värdering i en tredje tur. Värderingen signalerar en framgångsrik avslutning på den aktuella interaktionella eller transaktionella uppgiften och underlättar

samtidigt övergången till nästa uppgift i servicesamtalet (betalningssekvensen i våra exempel här). Värderingarna består av ettordsuttryck som befinner sig moderat (*bra*) eller högt (*toppen*) på positivitetsskalan och produceras snabbt och med låg röst. Det lexikala innehållet får inget prosodiskt motstycke i emfas och röststyrka. Det lågmälda uttryckssättet ackompanjeras ofta även av att talaren vänder sig bort från samtalspartnern, t.ex. genom att flytta blicken, vrida på huvudet eller hela kroppen bort från den andre. Man kan då säga att det verbala och kroppsliga samspelar för att skapa mening i dessa pragmatiskt specialiserade värderande sekvenser (se även Sorjonen & Raevaara 2014), dvs. avslut och övergång till något annat. Slutligen kan vi också notera att i en serie uppgiftssekvenser tenderar en senare värdering att vara lexikalt mer uppgraderad än en tidigare.

Värderingar i samtalsavslutande sekvenser

Den andra typiska interaktionella omgivningen för kvitterande värderingar av den typ som vi diskuterat ovan är i närheten av samtalsslutet. Vi exemplifierar detta bruk med utdrag (5) från en teater i Stockholm. Kunden har köpt en biljett till en viss pjäs och betalningsfasen har fullbordats på r. 1–10; i och med detta har serviceutbytet kommit till en möjlig avslutning. På r. 11 expanderar kunden dock sekvensen med en lucklämnande (se Linell 2003) tilläggsfråga om platsen för föreställningen: *och de e lilla?*

(5) STO:039. Teaterkassa, Sverige. Kunden (K) gör en värdering

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

Personalen svarar på rad 12 genom att bekräfta kundens inbäddade antagande om att platsen är ”lilla scenen” samt ger ytterligare information om föreställningens början och längd. Den senare informationen har kunden inte begärt, men den gäller sådant som kunder ofta vill veta just i denna samtalsfas när betalningstransaktionen är avslutad. Att personalen erbjuder informationen tyder på att han projicerar ett avslut för utbytet med kunden. Kunden kvitterar tilläggsinformationen på r. 15 med ett responsmottagande *ja* och den accepterande värderingen *lysande*. Värderingar av denna typ utgör en tredje tur i en lokal begäran–leverans-utbyte, men de är också inbäddade i en serie handlingar som implicerar avslutning. I och med detta kvitterar värderingen *lysande* att hela servicesamtalet nått en acceptabel fullbordning (se även Antaki m.fl. 2000 för kvitteringar av hela interaktionen). I denna position bemöts värderingarna oftast med respons, såsom *mm* på r. 16 i (5), som avrundar serviceutbytet från personalens sida. Efter detta sker det i (5) en övergång till den rituella avslutningen med parvisa tack- och avskedshandlingar (se vidare Grahn 2017).

En annan variant av avslutande värderingar återfinns i utdrag (6) som är hämtat från en teater i Helsingfors. Betalningstransaktionen håller på att avslutas på r. 1–4. På r. 5 räcker personalen över biljetterna till kunden som kvitterar med ett *jo* uttalat med inandning och ett lågmält, värderande *kiva*.

Under den påföljande pausen på r. 9 ger personalen kvittot till kunden. Kunden tar emot kvittot och lägger det i sin plånbok, varpå han producerar en avslutande accepterande värdering, återigen *kiva*.

(6) HEL:052. Teaterkassa, Finland. Kunden (K) gör en värdering.

01 P: [tack]
02 K: [här e fy]ra euro
03 (0,7)
04 K: [så där]
05 P: [tack]ar (.) **bil[jetterna e där var så goda**
06 K: [.jo ((K nickar))
07 K: **kiva**
08 (3,9)
09 P: **å s:å var så [goda]** ((P räcker över kvittot))
10 K: [tack] så mycke
11 (2,6) ((K placerar kvittot i sin plånbok, blicken ner))
12 K: **↑kiva**
13 (0,5) ((K lyfter blicken mot P))
14 P: tack så mycke

Det sekventiella mönstret är inte lika klart som t.ex. i (5), men deltagarnas handlingar följer även här en treledad servicelogik. Kunden har önskat köpa biljetter och i sekvensen ovan levereras de: *biljetterna e där var så goda*. Efter en lyckad fullbordning av transaktionen producerar kunden värderingen *kiva*, först på r. 7 då han får själva biljetterna och sedan på r. 12 då leveransen och mottagandet av kvittot manifesterat det definitiva slutet på transaktionen. Här expanderar kunden inte utbytet med någon tilläggsfråga. Värderingen *kiva* får i stället på r. 12 stå både för kundens avslutsacceptans och tackhandling. Att han efter värderingen, på r. 13, lyfter blicken mot personalen kan tolkas som en avskedshandling. Personalens *tack så mycke* på r. 14 besvarar i sin tur både det ”tackande” *kiva* och det visuella avskedet.

För att sammanfatta uppvisar vårt material klara återkommande mönster för avslutande sekvenser med positiva värderingar. De föregås av avslutsimplikativa handlingar i form av betalning för tjänsten och personalens tack, varefter kunden och personalen skulle kunna tacka för sig och ta avsked. Som utdrag (6) visar kan en positiv värdering emellertid yttras i denna position för att kvittera hela serviceutbytet och till och med ersätta tackhandlingen. Ett annat mönster (utdrag 5) är det där den avslutsimplikativa betaltransaktionen följs av en tilläggsfråga som kunden producerar – vanligen om föreställningens längd, plats eller eventuella pauser. Denna sista expansion har då ett trestegsformat bestående av fråga–svar–värdering. Sådana värderingar har en dubbelfunktion: de är inbäddade i en treledad sekvens på samma sätt som i fallen vi diskuterat i avsnitt 4.1, men markerar därtill en lyckad fullbordning av hela servicetransaktionen. Att dessa värderingar får en kvittering av personalen (*mm*) vittnar om att det handlar om en reciprok orientering mot ett avslut, vilket sedan bekräftas av övergången till parvisa rituella avslutande handlingar i och med tack- och avskedsfraser. Det rutinmässiga i dessa avslutande värderingar kommer fram på samma sätt som i värderingarna i tredjeturer mitt i samtalen: de produceras snabbt och lågmält med blicken riktad nedåt, vilket sammanhänger med att kunden håller på att hantera biljetterna och kvittot som just levererats. Dock utgör det senare *kiva* i utdrag (6) – se r. 12 – ett undantag såtillvida att det uttalas distinkt och mer prominent. Orsaken till detta är sannolikt att värderingen utgör kundens sista verbala handling i utbytet och står för ett tack samtidigt.

Om variationen mellan svenskan i Sverige och Finland

När vi jämför samtalen som förs vid teaterkassor i Finland och i Sverige är det tydligt att de värderande responserna fyller samma pragmatiska funktioner, men det finns viss nationell variation ifråga om vilka lexikala enheter som deltagarna gör bruk av. Utöver en gemensam kärna av värderande ord som förekommer i båda nationella varieteterna – *bra*, *fint*, *jättebra*, *jättefint*, *perfekt* och *utmärkt* – finns en del uttryck som enbart förekommer i den ena av varieteterna. I det finlandssvenska materialet finns, utöver de ord som är gemensamma, också *finemang* och *kiva*. Att det finlandssvenska *kiva* (ung. ’trevligt’) inte förekommer i materialet från Sverige är givetvis väntat, eftersom det är ett ord gemensamt med finskan. Ser vi på materialet från Sverige finns det en större variation och följande uttryck är

typiska: *fantastiskt, grymt, härligt, jättefint, kanon, lysande, strålande, toppen, suveränt* och *underbart*. Det är inte bara fråga om fler olika uttryck utan uttrycken är också mer ”uppskrivade” och starkt positivt värderande. Det finns alltså en kvalitativ, om än inte kvantitativ (jfr tabell 1), skillnad mellan varieteterna: en tendens att använda starkare positiva värderingar i Sverige än i Finland, vilken sammanfattas i tabell 2.

Tabell 2. Fördelning av värderande uttryck på en lägre respektive högre del av en positiv skala.⁴

Finland	Sverige
<p>Lägre positiv grad: bra fint <i>finemang</i> <i>kiva</i></p>	<p>Lägre positiv grad: bra fint</p>
<p>Högre positiv grad: jättebra jättefint perfekt toppen utmärkt</p>	<p>Högre positiv grad: jättebra jättefint perfekt toppen utmärkt <i>fantastiskt</i> <i>kanon</i> <i>lysande</i> <i>härligt</i> <i>grymt</i> <i>strålande</i> <i>suveränt</i> <i>underbart</i></p>

De två ord som är specifika för materialet från Finland (*kiva, finemang*) hör närmast till en lägre eller neutral del av värderingsskalan, medan de åtta uttryck som bara förekom hos sverigesvenska talare har hög intensitet. Denna fördelning tyder i sista hand på att talarna i Sverige respektive Finland uttrycker olika kulturella preferenser i fråga om värderingsskalan i den sociala rutin som vi undersökt här.⁵

Att den kulturella skillnaden vid de värderande orden är reell bekräftas även av mer spontana iakttagelser såsom de i Åsa Mickwitz krönika från 2014 som vi hänvisade till i inledningen. Hon noterar ”Härligt!” som ett kvitteringsuttryck hos servitrisen på en uteservering i Uppsala. Samtidigt som detta positiva uttryck känns trevligt ser hon något komiskt och främmande i det – för så härligt är det väl inte att ta emot en beställning? Liknande erfarenheter rapporteras också av Stockholmskorrespondenten Elina Kervinen i en krönika i *Helsingin Sanomat* 2/10 2017: ett något överdrivet intresse för den andre kännetecknar enligt henne dagens sverigesvenska kommunikation, utkristalliserat i uttrycket *spännande* som kan kvittera all slags upplysningar som samtalspartnern kommit med.

För att testa ovannämnda observationer och relatera till våra resultat i tabell 2 genomförde vi två mindre enkätundersökningar, den ena med informanter i Helsingfors (10 svar) och den andra med informanter i Stockholm (12 svar). I frågeformuläret presenterade vi två korta transkriberade exempel med motsvarande starka positiva värderingar (*jättebra* och *utmärkt*) som vi analyserat ovan. Informanterna ombads ange huruvida de känner igen uttryckssättet, använder det själva, reagerar på användningen och vilken svenska eller vilket register bruket kan förknippas med.

⁴ Kursiverade uttryck förekommer bara i endera varieteten. Uttryck för en lägre positiv grad utgörs vanligen av adjektiv i positiv form och kan lätt uppgraderas på olika sätt, t.ex. *bra > jättebra, kiva > jätte-kiva*. Mindre intensiva uttryck av detta slag följs vanligen av uttryck för en högre positiv grad i medhållande andravärderingar (Pomerantz 1984, *second assessments*), t.ex. *Den är bra – Jag tycker den är jättebra* (se även *Bakgrund* ovan).

⁵ Skillnaden antyds även av Saari (1995:82) då hon i en jämförelse av sverigesvensk och finlandssvensk samtalsstil noterar: ”I Sverige är det däremot inte sällsynt att t.ex. parvisa yttranden efterföljs av en berömdande kommentar (*jättefint!*)”.

Gemensamt för båda informantgrupperna var att de kopplade bruket till servicesammanhang (t.ex. affärer, dagis och även arbetsrelaterade mejl) och såg värderingarna som ett institutionellt drag som är mindre vanligt i samtal med bekanta och vänner. Helsingforsinformanterna menade att positiva värderingar bidrar till en vänlig och bra stämning, medan ord som ”rutin”, ”servicevänlighet”, ”neutralt” och ”normalt” förekom i svaren från Stockholm. Detta ger en fingervisning om att finlandssvenskar är benägna att uppfatta starkt positiva värderingar mer bokstavligt (som ”entusiastisk respons”, som en informant skrev), medan sverigesvenskar ser bruket som normenligt. Inte helt oväntat förekom det skillnader också vid frågan om vilken svenska bruket kan associeras med. Helsingforsinformanterna relaterade till serviceregistret och i synnerhet bruket i Sverige. Informanterna i Stockholm hänvisade också till serviceregistret men hade i övrigt svårt att besvara frågan: en informant menade att bruket kännetecknar svensk medelklass, en annan att det möjligen är vanligare hos yngre personer. Dessa skillnader tyder på att finlandssvenskarna lagt märke till bruket i sverigesvenska sammanhang och att det i så fall i någon mån avviker från konventionen i Finland.

Sammanfattningsvis kan vi säga att tendenserna i vårt inspelade servicematerial och enkätsvaren pekar åt samma håll. Positiva värderande responser av den mer uppgraderade typen är ett fenomen som kännetecknar servicesituationer i Sverige. Vidare är de sverigesvenska informanternas beskrivningar av bruket som ”helt normalt” i samklang med hur till och med de mest positiva värderingarna produceras i samtalen vi studerat: lågmält och utan tecken på någon särskild entusiasm. Detta sammanhänger med att bruket för talarna är socialt rutiniserat och normenligt, något som hör till den nationella samtalskulturen och som således inte väcker någon särskild uppmärksamhet i den egna talgemenskapen men potentiellt vid möten mellan talgemenskaperna.

Slutsatser

Vår studie av sekvensavslutande värderingar har visat att de följer ett robust mönster i svenska servicesamtal i Sverige och Finland. Den karakteristiska positionen som tredjetur (i sekvenser som begäran–leverans–värdering) sammanhänger med funktionen att acceptera fullbordan av en institutionell uppgift och samtidigt signalera beredskap att övergå till nästa uppgift på agendan. I samtalsslut kvitterar värderingarna även den lyckade utgången av hela serviceutbytet, ibland till och med som ersättning för en tackhandling. De sekvensavslutande värderingarna är sålunda en resurs med vilken talarna kan segmentera interaktionen och dess riktning, dvs. att en uppgift är avklarad med framgång och att det inte finns hinder för att ta vid med nästa.

De sekvensavslutande värderingarna består av ettorsfraser: adjektiv och andra evaluerande uttryck som kan ligga lägre (*bra, fint*) eller högre (*toppen, lysande*) på en positiv värderingsskala. Det lexikala innehållet hos uttrycken överensstämmer med den lyckade utgången av de serviceutbyten de hänvisar till, men innehållet är inte så prominent i användningskontexten. Det är inte i första hand fråga om att prisa den andres handlingar (och än mindre om att kommentera innehållet i det sagda), utan värderingarna har en pragmatisk funktion: talaren accepterar fullbordan av en uppgift. Den semantiska förblekningen och den pragmatiska rutiniseringen avspeglas i värderingarnas strukturellt minimala form, det lågmälda prosodiska uttrycket och talarens kroppsliga orientering bort från den andre.

I ett variationspragmatiskt perspektiv kan vi notera att sekvensavslutande värderingar förekommer i båda varieteterna men att fenomenet i viss mån tar sig olika lexikala uttryck i respektive varietet. Det är tydligt så att de mer moderata uttrycken dominerar i det finlandssvenska materialet, medan de sverigesvenska samtalen utmärks av värderande uttryck med en högre grad av intensitet, varav många inte alls förekommer i materialet från Finland. En möjlig slutsats är då att sverigesvenskan är mer orienterad mot praktiker som går ut på att överdriva talarens intresse och engagemang, medan värderingsskalan pragmatiskt fungerar på ett annat sätt i Finland. De två orienteringarna mot värderingarna kan förknippas med ett normstyrt socialt beteende i respektive språkgemenskap: det är fråga om språkliga praktiker med en social dimension eftersom de är gemensamt konstruerade och därigenom förankrade i en viss sociokulturell kontext.

Litteratur

- Antaki, Charles, Houtkoop-Steenstra, Hanneke, & Rapley, Mark 2000. "Brilliant. Next question ...". High-grade assessment sequences in the completion of interactional units. I: *Research on Language and Social Interaction* 33. S. 235–262.
- Couper-Kuhlen, Elizabeth & Selting, Margret 2001. Introducing interactional linguistics. I: Selting & Couper-Kuhlen (red.) *Studies in interactional linguistics*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins. S. 1–22.
- Felix-Brasdefer, J. César, 2015. *The Language of Service Encounters*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Grahn, Inga-Lill 2017. Initierade tackhandlingar i sverigesvenska och finlandssvenska vårdsamtal – sekvensorganisering och funktion. *Språk och interaktion* 4:4. S. 89–110.
- Kervinen, Elina 2017. Ruotsissa ihmisestä tulee hiukan ystävällisempi [I Sverige blir människan lite vänligare]. I: *Helsingin Sanomat* 2/10 2017. S. A26.
- Lappalainen, Hanna & Raevaara, Liisa 2009. *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista*. [Språket vid kiosken. Studier av rutiner i samband med kioskärenden] Helsinki: SKS.
- Lindström, Anna & Mondada, Lorenza 2009. Assessments in social interaction. Introduction to the special issue. I: *Research on Language and Social Interaction* 42. S. 299–308.
- Lindström, Jan & Wide, Camilla 2017. Vid biljettluckan. Formell och pragmatisk variation i kundernas ärendepresentation i servicesamtal på svenska. I: Sköldberg & al. (red.) *Svenskans beskrivning* 35. (Göteborgsstudier i nordisk språkvetenskap 29.) Göteborg: Göteborgs universitet. S. 175–187.
- Lindström, Jan & Norrby, Catrin 2016. Nog är det tillräckligt! I: *Språktidningen* 2016 nr 8. S. 26–31.
- Linell, Per 2003. Responsiva konstruktioner i samtalspråkets grammatik. I: *Folkmålsstudier* 42. S. 11–39.
- Macbeth, Douglas 2003. Hugh Mehan's "Learning Lessons" Reconsidered: On the Differences between the Naturalistic and Critical Analysis of Classroom Discourse. *American Educational Research Journal* 40. S. 239–280.
- Mehan, Hugh 1979. *Learning Lessons*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Mickwitz, Åsa 2014. Härligt, säger svensken! I: *Språkbruk* 3/2014. <<http://www.sprakbruk.fi/>> Hämtat 17/10 2017.
- Nelson, Marie & Henricson, Sofie 2016. Hur språkliga råd motiveras och förklaras i finlandssvenska och sverigesvenska handledningssamtal. I: Kolu & al. (red.) *Svenskan i Finland* 16. (Jyväskylä Studies in Humanities 298.) Jyväskylä: Jyväskylä universitet. S. 124–137.
- Nilsson, Jenny & Norrby, Catrin 2017. "hej, hej hemskt mycket hej 2.0". I: Sköldberg & al. (red.) *Svenskans beskrivning* 35. (Göteborgsstudier i nordisk språkvetenskap 29.) Göteborg: Göteborgs universitet. S. 229–242.
- Norrby, Catrin, Wide, Camilla, Lindström, Jan & Nilsson, Jenny 2014. Finns det nationella svenska kommunikationsmönster? Tilltal i läkare-patientsamtal i Sverige och Finland. I: Lindström & al. (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 & Wide (red.) *Address practice as social practice. European perspectives*. London: Palgrave Macmillan. S. 75–96.
- Pomerantz, Anita 1984. Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes. I: Atkinson & Heritage (red.) *Structures of social action: studies in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 57–101.
- Schneider, Klaus P. & Barron, Anne (red.) 2008. *Variational pragmatics: a focus on regional varieties in pluricentric languages*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins.
- Saari, Mirja 1995. "Jo, nu kunde vi festa nog". Synpunkter på svenskt språkbruk i Sverige och Finland. I: *Folkmålsstudier* 36. S. 75–108.
- Schegloff, Emanuel A. 2007. *Sequence organization. A primer in conversation analysis*. Vol 1. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sinclair, John & Coulthard, Malcolm 1975. *Towards an Analysis of Discourse*. Oxford: Oxford University Press.
- Sorjonen, Marja-Leena & Raevaara, Liisa 2014. On the grammatical form of requests at the convenience store: requesting as embodied action. I: Drew & Couper-Kuhlen (red.) *Requesting in social interaction*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins. S. 243–268.

Transkriptionsnyckel

bra:	förlängt ljud
ja+a	legatouttal
ja=bra	två yttranden hakas på varandra

↑bra	lokal tonhöjning
bra?	stigande slutton
*bra	markerar var en kroppslig handling under talet börjar; beskrivning i en metakommentar
[bra	överlappande tal börjar
bra]	överlappande tal slutar
'Kappan'	pjästilar anges med apostrofer
(.)	mikropaus, högst 0,2 sekunder
(2,0)	mätt paus i sekunder
.h	tydlig inandning
.ja	ordet sägs på inandning
pt	smackande ljud
(bra)	osäker transkription
()	ohörbart
(())	transkriberarens metakommentarer, t.ex. ((tittar ner))