

Kommunikativa skillnader mellan sverigesvenskt och finlandssvenskt språkbruk

Camilla Wide

Åbo universitet, camilla.wide@utu.fi

Inledning

Att det finns vissa skillnader mellan hur man kommunicerar på svenska i Sverige och Finland är ett välkänt faktum (se t.ex. Laine-Sveiby 1989). Typiskt finlandssvenska mönster i fråga om t.ex. tilltal, hälsningar, beröm, komplimanger och vädjan har lyfts fram främst av Mirja Saari i några tidiga studier från 1990-talet (Saari 1995, 1997). Skillnader i tilltal har därtill utretts bl.a. av Fremer (1996), Norrby, Nilsson & Nyblom (2007) och Clyne, Norrby & Warren (2009). Några större jämförande undersökningar av kommunikativa mönster i sverigesvenskt och finlandssvenskt språkbruk i ett autentiskt samtalsmaterial föreligger däremot inte. Syftet med forskningsprogrammet *Interaktion och variation i pluricentriska språk – kommunikativa mönster i sverigesvenska och finlandssvenska* (IVIP), som finansieras av Riksbankens Jubileumsfond 2013–2020, är att fylla denna forskningslucka. Ett annat, mer generellt mål med IVIP är att bidra till kunskapen om pluricentriska språk, dvs. språk som talas i två eller flera länder eller har officiell status i flera länder (Clyne 1992, Muhr 2012).

Också i fråga om andra pluricentriska språk än svenska finns det sparsamt med språkvetenskaplig forskning om kommunikativa skillna-

der mellan nationella varieteter. Den forskning som gjorts (se t.ex. Schneider & Barron 2008a) har huvudsakligen utgått från andra typer av material än autentiska samtal, som vi undersöker i IVIP. I denna artikel kommer jag att lyfta fram några av de resultat som framkommit under de tre första åren IVIP pågått. Innan jag presenterar resultaten, som gäller två mindre studier, tilltal i servicesamtal och bruket av pronomenen *du*, *jag*, *man* och *vi* i handledningssamtal, ska jag kort presentera tidigare forskning samt IVIP.

Kommunikativa mönster i Sverige och Finland

En av de tendenser som, inte oväntat, framkom i det finlandssvenska material som Saari (1995) studerade är att talare i Finland förhåller sig mer reserverat till sina samtalspartner än talare i Sverige, som inte sällan använder sig av olika typer av kontaktskapande strategier. Jämfört med talarna i Saaris sverigesvenska material använde de finlandssvenska talarna exempelvis färre vädjande uttryck som *du*, *hördu* och *va* samtidigt som de tilltalade varandra mer sparsamt (eller inte alls) och tonade ned komplimanger. De finlandssvenska talarna i Saaris material gav generellt uttryck för ett mer formellt och mindre intimt sätt att kommunicera jämfört med de sverigesvenska talarna. Likheterna med de strategier som tillämpas på finska i Finland var tydliga, vilket kan förklaras med att svenskspråkiga och finskspråkiga finländare ingår i samma talgemenskap. Studier av t.ex. svensk-finska företag bekräftar samma tendens: de skillnader som förekommer i kommunikativa mönster i Finland jämfört med Sverige gäller såväl finskspråkiga som svenskspråkiga finländare. Finländare är mer formella, hierarkiska och reserverade men samtidigt också mer direkta i sin kommunikativa stil (Laine-Sveiby 1991:129–131, Kangasharju 2007:350–351, Charles & Louhiala-Salminen 2007:429–32). Detta kunde åtminstone delvis ses som ett utslag av att informaliseringen av samhället, som varit särskilt kännetecknande för Sverige sedan mitten av 1900-talet (Daun 1989, Löfgren 1988), inte har fått riktigt lika stor genomslagskraft i Finland (Saari 1995:80). Finländare tycks som Pettersson & Nurmela (2007)

visat fortfarande vara förhållandevis positivt inställda till auktoritet och mer benägna att bevara det befintliga, en tendens som snarare har förstärkts än försvagats under de senaste decennierna.

Ett område där det mer reserverade sättet att förhålla sig till sin(a) samtalspartner framträder i finlandssvenskt språkbruk är tilltal. Som Clyne, Norrby & Warren (2009:22) påpekar har tilltalsskicket på svenska förändrats radikalt under de senaste hundra åren jämfört med tilltalsskicket i många andra europeiska språk, t.ex. tyska och franska. Från att ha haft ett relativt invecklat system med bruk av titlar och tredje person, niande, duande och undvikande av tilltal (se Clyne, Norrby & Warren 2009:7–8 för en översikt) har svenskan sedan 1970-talet ett system där duande dominerar starkt. Bruket av titlar och tredje person har försvunnit så gott som helt och niande förekommer sparsamt, i synnerhet i Sverige där niandet under 1800- och 1900-talen fick starka negativa konnotationer i och med att det användes främst uppifrån nedåt vid tilltal av personer utan titel (Ahlgren 1978). Ett nytt niande som uttrycker hövlighet har registrerats sedan 1980-talet (Mårtensson 1986) men det verkar förekomma i mycket begränsad omfattning (Norrby & Håkansson 2004). Också i svenskan i Finland är duande det klart dominerande mönstret. I Finland har duandet emellertid inte ersatt niandet i lika stor omfattning som i Sverige (detta gäller även finskan i Finland, se Yli-Vakkuri 2005, Paunonen 2010). Niande, som inte blev fullt lika problematiskt i Finland som i Sverige på 1800- och 1900-talen (Mara & Huldén 2000:19–30, Tandefelt 2013:97), förekommer fortfarande i vissa sammanhang, särskilt inom service. Att nia någon man inte känner uppfattas som artig av många finländare, samtidigt som andra upplever niande som avståndstagande på ett negativt sätt. Uttryck utan explicita markörer för duande eller niande som t.ex. *Får det vara nåt mer?* kan då vara en värdefull resurs. Som Yli-Vakkuri (2005) visat är uttryck av denna typ vanliga i finskt språkbruk (se även Hakulinen 1987) och användbara t.ex. i situationer då man inte vet om man ska dua eller nia mottagaren.

I det servicematerial som Fremer (1996) undersökte var tilltal, och då särskilt *du*-tilltal, överlag vanligare i de sverigesvenska samtalen än i de finländska samtalen på svenska och finska. Medan både kunder och

expediter i det sverigesvenska materialet nästan uteslutande använde *du* då de tilltalade varandra använde i synnerhet de finländska expediterna *du* sparsamt. I samtalen på finska var frånvaro av tilltal det vanligaste mönstret bland expediterna (t.ex. *kyllä saa sitten vaihtorahaa takaisin* 'får [Ø] sedan växel tillbaka') medan *ni* var det vanligaste mönstret bland expediterna i de finländska samtalen på svenska (t.ex. *jo de e fö innan ni kommer till bokhandeln på den ö längs den där gången*). Också i den enkät- och intervjuundersökning som Norrby, Nilsson & Nyblom (2007) och Clyne, Norrby & Warren (2009) redogör för framkom det tydligt att *ni* är mer gångbart och utbrett i Finland än i Sverige. De finlandssvenska informanterna från Vasa uppgav dels oftare att de använder något annat än *du*, t.ex. *ni*, och sade sig dels använda *ni* i fler situationer än informanterna från Göteborg. Av undersökningen framgick även att *ni* uppfattas som mindre problematiskt bland informanterna från Vasa och att man niar yngre personer i Vasa än i Göteborg. I den studie av läkare-patientsamtal från slutet av 1990-talet och början av 2000-talet som vi presenterat i Norrby m.fl. (2014, 2015a) fann vi inga belägg på *ni* i de sverigesvenska samtalen. Det dominerande tilltalspronomenet var *du* också i de finlandssvenska samtalen men i sex av tjugo samtal niade läkaren patienten.

Fremer (1996) undersökte även självreferens hos expediter och kunder i Sverige och Finland. Självreferens med *jag* var mest frekvent i de sverigesvenska samtalen, näst mest frekvent i de finlandssvenska samtalen och klart minst frekvent i samtalen på finska. Bland kunderna var självreferens ungefär lika vanligt i de finlandssvenska som i de sverigesvenska samtalen. I finska samtal förekom däremot fler fall av indirekt självreferens, t.ex. *minne tän voi maksaa* 'var kan [Ø] betala det här' (Hakulinen 1987, Yli-Vakkuri 2005). I denna artikel kommer självreferens i servicesamtal inte att diskuteras. Däremot behandlar jag självreferens i några av de handledningssamtal som samlats in inom IVIP.

Forskningsprogrammet IVIP

Forskningsprogrammet *Interaktion och variation i pluricentriska språk – kommunikativa mönster i sverigesvenska och finlandssvenska* (IVIP) är ett samarbete mellan Stockholms universitet (anslagsförvaltare), Institutet för språk- och folkminnen i Göteborg, Helsingfors universitet och Åbo universitet. Programmet fokuserar på institutionella samtal inom tre domäner som är centrala i samhället: service, lärande och vård. I denna artikel presenteras resultat från serviceprojektet och lärandeprojektet. Vårdprojektet startas fullt ut 2016 (se dock Norrby m.fl. 2014, Norrby m.fl. 2015a). Utöver de tre delprojekten om olika domäner inom samhället omfattar IVIP även ett korpusprojekt, som syftar till att skapa en korpus vid Språkbanken vid Göteborgs universitet, och ett kontextprojekt där resultaten från de olika delprojekten relateras till kontextuella faktorer som kulturella preferenser i fråga om t.ex. auktoritet, hierarki och social distans.

Teoretiskt och metodologiskt anknyter forskningen inom IVIP främst till variationspragmatik, samtalsanalys och kommunikationsetnografi. I variationspragmatik ligger fokus på pragmatisk variation mellan geografiska områden så som variation mellan standardvarianter av pluricentriska språk (Schneider & Barron 2008b). Det samtalsanalytiska perspektivet utgör grunden för de empiriska analyserna inom IVIP, men detaljnivån i analysen varierar beroende på vilka aspekter av samtalen i Sverige och Finland som analyseras. Det kommunikationsetnografiska perspektivet är mest framträdande i lärande- och vårdprojekten där merparten av forskningen i båda projekten utförs av en post doc-forskare från respektive land (se Henricson & Nelson, denna volym). (För mer information om IVIP, se <http://www.su.se/svefler/ivip/om-ivip>.)

Pronomenbruket i handledningssamtal

Lärandeprojektet inom IVIP startade 2014 och pågår till slutet av 2017. Fokus ligger på interaktion i högskolemiljö, bl.a. handledningssamtal av olika slag (se Henricson & Nelson, denna volym). I detta avsnitt ska jag redogöra för bruket av *jag*, *du*, *vi* och *man* i sex handledningssamtal, tre från Sverige och tre från Finland. I fyra av samtalen (två i vart land) är det fråga om språkhandledning och i två om ämneshandledning. I ett av de sverigesvenska samtalen handleds två studenter samtidigt. Exemplet och analyserna är hämtade från Henricson m.fl. (2015).

Tabell 1 och 2 ger en översikt av frekvensen för *jag*, *du*, *man* och *vi* i de sverigesvenska och finlandssvenska samtalen. Antalet belägg gäller inte hela samtalen utan endast 5 minuter i början, mitten och slutet av de sex samtalen. Som framgår av tabellerna finns det vissa skillnader mellan handledningssamtalen från Sverige respektive Finland. Medan *jag* är mest frekvent bland pronomenen i det sverigesvenska materialet (42 % av beläggen) är pronomenet *du* det mest frekventa pronomenet i det finlandssvenska materialet (54 % av beläggen). Den mest markanta skillnaden framträder vid pronomenet *vi* som används 138 gånger i det sverigesvenska materialet och står för 13 % av beläggen totalt. I det finlandssvenska materialet finns det bara 12 belägg på *vi*, vilket utgör 2 % av det totala antalet belägg.¹

¹ Att det sverigesvenska materialet generellt uppvisar fler belägg på pronomenen och en högre frekvens per minut beror delvis på skillnader i taltempo (antalet ord per minut är lägre i de finlandssvenska samtalen, se Henricson m.fl. 2015). Fokus i analysen som presenteras här ligger dock på förhållandet mellan pronomenen i respektive varietet samt hur de används, framför av allt handledarna.

Tabell 1. Frekvensen för pronomenen *jag*, *du*, *man* och *vi* i de sverigesvenska handledningssamtalen

Pronomen	Student	Handledare	Totalt	Belägg/minut
Jag	158	296	454 (42 %)	6,2
Du	21	277	298 (28 %)	4,1
Man	44	136	180 (17 %)	2,5
Vi	16	122	138 (13 %)	1,9
Totalt	239	831	1070	Medeltal 3,7

Tabell 2. Frekvensen för pronomenen *jag*, *du*, *man* och *vi* i de finlandssvenska handledningssamtalen

Pronomen	Student	Handledare	Totalt	Belägg/Minut
Jag	112	98	210 (33 %)	3,0
Du	19	321	340 (54 %)	4,9
Man	10	57	67 (11 %)	1,0
Vi	1	11	12 (2 %)	0,2
Totalt	142	487	629	Medeltal 2,3

Pronomenet *jag* hänvisar i de flesta fall till talaren, dvs. studenten eller handledaren. I exempel (1) hänvisar handledaren däremot till studenten i relation till den text som studenten skrivit. Detta mönster förekommer i både de sverigesvenska och de finlandssvenska samtalen. Mönstren i exempel (2) och (3) finns belagda endast i de sverigesvenska samtalen i materialet. I exempel (2) talar handledaren med studentens röst och i exempel (3) hänvisar handledaren till sina egna erfarenheter.

- (1) Fisv. **du** måste säga tydligt att i min studie kan **jag** inte tillämpa den här teorin direkt utan jag måste omarbeta den för mitt material
- (2) Svsv. tänk så här hur skulle **jag** prata på ett föredrag
- (3) Svsv. **jag** har skrivit en B-uppsats å jag skrev ”man” i den *Du* används främst av handledarna i materialet, och betydligt mer av de

finlandssvenska handledarna än de sverigesvenska. Typiskt för de finlandssvenska handledarna är att de använder *du* i resultatorienterade instruktioner till studenterna som i exempel (1) ovan: *du måste säga tydligt att...* Också i förklaringar till varför texten måste förbättras som i exempel (4) använder handledarna *du*. Detta bidrar till en direkthet som är mer kännetecknande för de finlandssvenska än de sverigesvenska handledningssamtal vi studerat. En motsvarande tendens framträdde även i den pilotstudie av beröm och kritik i handledningssamtal som presenteras i Lindström m.fl. (2015; jfr även Kangasharju 2007:350–351, Charles & Louhiala 2007:429–434 om kommunikation i företagsvärlden).

- (4) Fisv. **du** gör det för komplicerat

De sverigesvenska handledarna formulerar instruktioner och förklaringar mer indirekt, t.ex. med hjälp av pronomenet *man* som i exempel (5). När de finlandssvenska handledarna använder *man* hänvisar de i vissa fall till sig själva som i exempel (6). Denna typ av indirekt självreferens, som är typisk för finskt språkbruk (Hakulinen 1987, Yli-Vakuri 2005), har noterats i finlandssvenska och finska servicesamtal av Fremer (1996, se ovan).

- (5) Svsv. det där tror jag **man** måste komma åt inte att man ska skriva mer komplicerat
 (6) Fisv. ja men det fattar **man** inte här för du har inte sagt det nånsin

Den största skillnaden mellan de undersökta handledningssamtalen från Finland och Sverige gäller som tabell 1 och 2 visar bruket av *vi*. En kontext där *vi* används i båda materialen är förhandlingar om praktiska arrangemang som i exempel (7) där parterna kommer överens om nästa träff. Ett mönster som däremot förekommer endast i det sverigesvenska materialet är användningen av *vi* i hänvisningar till själva skrivprocessen som i exempel (8). Ett sådant bruk av *vi* ger intryck av ett delat skrivande trots att det uppenbart är studentens text det handlar om. Liknande användningar av inkluderande *vi* vid aktiviteter som bara den

ena parten utför har vi även funnit i de sverigesvenska läkare-patient-samtal vi analyserat i Norrby m.fl. (2014, 2015a).

- (7) Fisv. ska **vi** säga fast på förmiddagen klockan tie
- (8) Svsv. ja precis **vi** jobbar med dom här frågeställningarna men när ni väl tittar på materialet så kanske **vi** hittar en till frågeställning **vi** vet inte

Bruket av inkluderande *vi*, det mer indirekta sättet att formulera instruktioner och handledarnas användning av *jag* för att göra jämförelser till sina egna erfarenheter bidrar alla till att skapa gemenskap och tona ned de asymmetriska förhållanden som råder i handledningssamtal. I det finlandssvenska materialet lägger handledarna däremot fokus på att vara så direkta och tydliga som möjligt, vilket bl.a. avspeglas i ett frekvent bruk av *du* i yttranden som gäller studenten. I servicesammanhang är *du* däremot vanligare i sverigesvenska samtal, vilket jag ska diskutera i nästföljande avsnitt.

Tilltal i servicesamtal

Serviceprojektet inom IVIP inleddes 2013 och pågår fram till 2020. Forskningen utförs av projektledarna (Catrin Norrby, Jan Lindström, Jenny Nilsson, Camilla Wide) och undersökningsmaterialet består av ca 40 timmar samtal från biljettförsäljning och liknande i Sverige och Finland som spelats in av forskningsassistenterna i IVIP.

För att få en helhetsbild av tilltalsmönstren i de nyinsamlade sverigesvenska och finlandssvenska servicesamtalen har vi gjort en kvantitativ och kvalitativ genomgång av drygt 150 servicesamtal från Sverige och 150 samtal från Finland (resultat från samma studie presenteras i Norrby m.fl. 2015b). De totalt ca 300 samtalen, som är inspelade på fem orter (Stockholm, Göteborg, Karlstad i Sverige och Helsingfors, Åbo i Finland), har ungefär samma åldersfördelning bland expediterna i båda länderna och omfattar lika många kunder totalt. Som framgår av tabell 3 är expediterna i båda länderna unga (ca 20–30 år) i ungefär två tredjedelar av samtalen och äldre (ca 50–60 år) i ungefär en tredjedel av samtalen. Kundens åldersfördelning är den motsatta (fler äldre kunder

än yngre).

Tabell 3. Materialet i studien av tilltal i nyinsamlade servicesamtal inom IVIP

Unga/äldre expediter	Antal expediter	Antal kunder
Sverige		
Unga	8	102
Äldre	4	57
		159
Finland		
Unga	2	91
Äldre	2	68
		159

I det följande diskuterar jag bruket av tilltal i materialet ur tre synvinklar: tilltal med *du*, tilltal med *ni* och frånvaro av tilltal. I avsnittet om tilltal med *ni* behandlas både hövlighets-*ni* och pluralt *ni*. Fokus ligger på expediternas tilltalsmönster men kundernas tilltal kommenteras också (kundernas tilltal behandlas närmare i Norrby m.fl. 2015b).

Tilltal med du

Som framkommit ovan har tidigare studier visat att *du* används mer sparsamt i finlandssvenska servicesamtal jämfört med sverigesvenska. I det material Fremer (1996) undersökte var skillnaden speciellt stor bland expediterna. Diagram 1 visar andelen kunder som expediterna i vårt nyinspelade material duar minst en gång. Diagram 2 visar andelen kunder som använder *du* minst en gång när de tilltalar de unga respektive äldre expediterna i materialet.

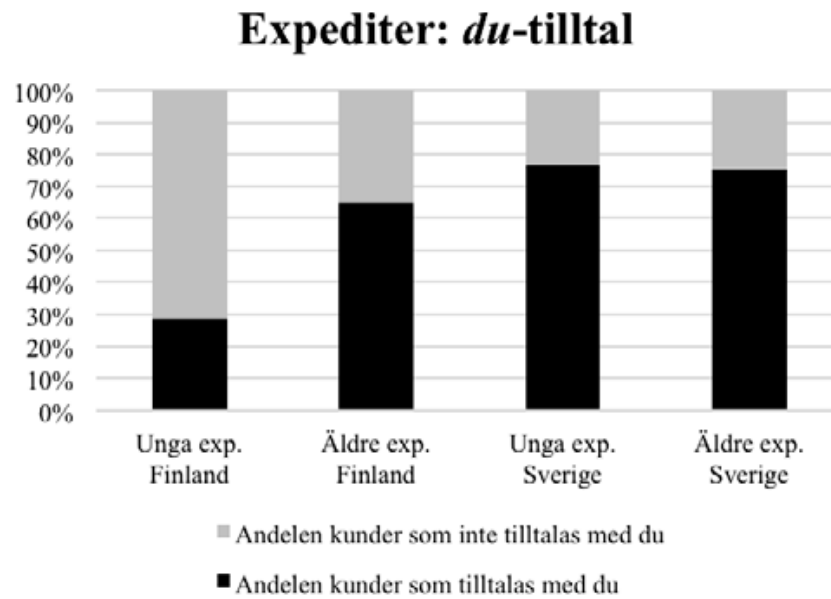


Diagram 1. Andelen kunder som expediterna duar minst en gång

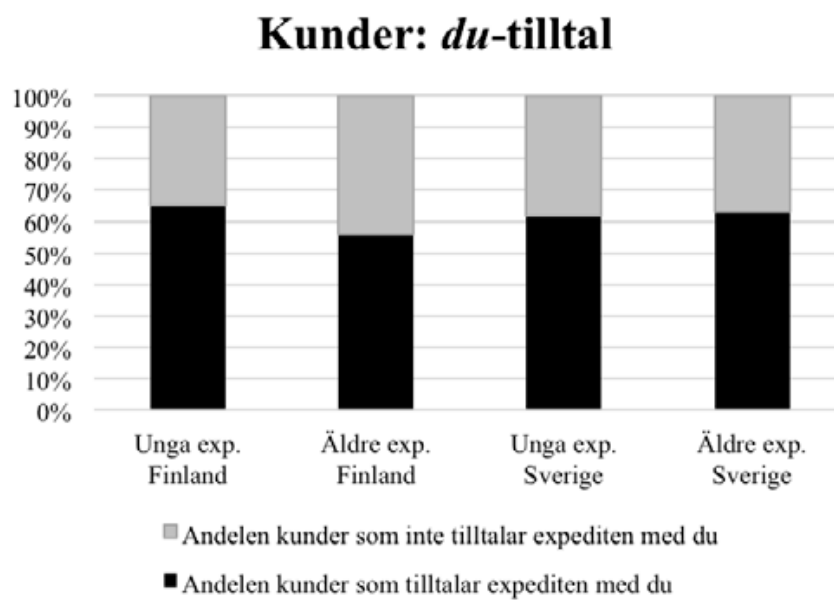


Diagram 2. Andelen kunder som duar de unga respektive äldre expediterna minst en gång

Av diagrammen framgår några klara likheter och skillnader. Andelen kunder som tilltalar expediten med *du* åtminstone en gång ligger kring 60 % i båda länderna, såväl i fråga om yngre som äldre expediter. De unga finlandssvenska expediterna tilltalar däremot en klart lägre andel kunder med *du* jämfört med de övriga expediterna. Medan de äldre finlandssvenska expediterna använder *du* med ungefär två tredjedelar av kunderna och de sverigesvenska expediterna med tre fjärdedelar av kunderna är motsvarande andel för de unga finlandssvenska expediterna en knapp tredjedel (29 %).

En av de äldre expediterna i Finland är snarast sverigesvensk i sitt sätt att tilltala kunder: hon duar 27 av 35 kunder, har få fall av icke-tilltal och inga klara fall av hövlighetsniande. Som framgår av exempel (10) använder hon *du* (eller possessivpronomenet *din*) på ett mycket liknande och direkt sätt som expediten från Sverige gör i exempel (9).

(9) Sverigesvenskt servicesamtal med äldre expedit och äldre kund

- 01 Exp: då ska vi se å **du** va en pensionär (sa **du**)
- 02 Ku: ja (19,8)
- 03 Exp: nu ska vi se (0,4) va hade **du** för telefonnummer
- 04 Ku: mt eh (0,7) ett två tre
- 05 Exp: mm
- 06 Ku: fyra fyra fem (0,9) sex sju (4,1)

(10) Finlandssvenskt servicesamtal med äldre expedit och äldre kund

- 01 Exp: så där å en biljett sa [**du**]
- 02 Ku: [en] (5,2)
- 03 Exp: å ja behöver **ditt** telefonnummer (0,6)
- 04 ((6 rader utelämnade: kunden ger sitt nummer))
- 05 Exp: EFTERNAMN
- 06 Ku: jo
- 07 Exp: FÖRNAMN (2,3)
- 08 Exp: så heter **du** n-:
- 09 Ku: FÖRNAMN ((stavar)) (.) FÖRNAMN (0,5)

Den äldre finlandssvenska expediten i exempel (10) verkar generellt vara inriktad på att du kunderna oberoende av t.ex. ålder. Den andra

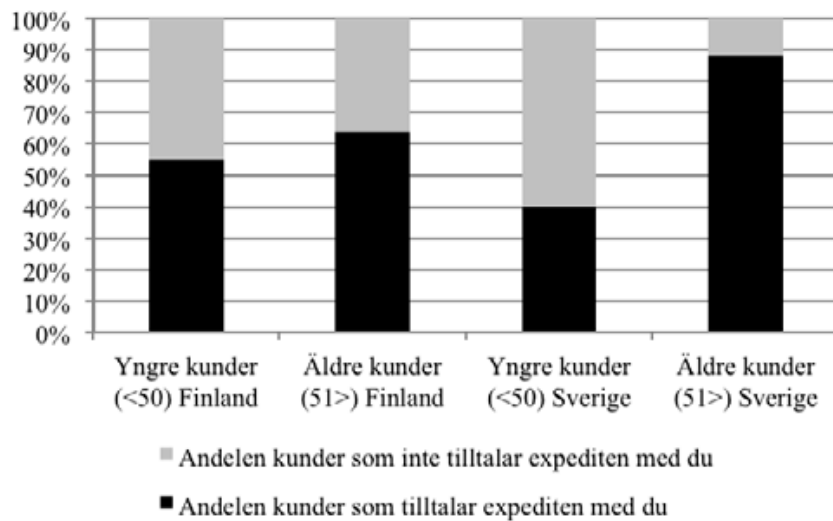
Du-tilltal enligt kundernas ålder

Diagram 3. Andelen kunder som duar expediten minst en gång

Äldre finlandssvenska expediterna uppvisar mer variation i sitt tilltal och duar inte en lika stor andel kunder, men ändå en klart större andel (ca 50 %) jämfört med de unga finlandssvenska expediterna.

Som framgår av diagram 2 är andelen kunder som duar unga respektive äldre expediterna relativt konstant utan större skillnader mellan länderna. Utgår man från kundernas egen ålder (yngre eller äldre än 50 år, vilket motsvarar ålderskategorierna bland expediterna) framträder ett något mer nyanserat mönster, vilket illustreras i diagram 3.

Den största skillnaden som framträder i diagram 3 gäller något överraskande yngre och äldre kunder i Sverige. Medan andelen äldre kunder i Sverige som tilltalar expediten med du minst en gång är nästan 90 % är motsvarande andel bland yngre kunder i Sverige bara ca 40 %. I det finlandssvenska materialet är skillnaden betydligt mindre mellan åldersgrupperna (55 % bland de yngre kunderna, 64 % bland de äldre).

Den kvantitativa genomgången av bruket av *du* i vårt nyinsamlade servicematerial ger sålunda inte riktigt en så entydig bild som man kanske hade kunnat förvänta sig. I bruket av *ni* är bilden som framträder däremot mer entydig, vilket jag ska diskutera i följande avsnitt.

Tilltal med ni

Som diagram 4 visar förekommer hövlighets-*ni* främst i de finlandssvenska samtalen. I många fall kan belägg på *ni* tolkas som syftningar på flera kunder (närvarande eller icke-närvarande). De andelar som diagram 4 visar bygger endast på belägg som entydigt kan tolkas som hövlighetsniande. I det sverigesvenska materialet finns bara ett enda belägg på hövlighets-*ni*, hos en ung expedit som efter att först ha använt *ni* växlar till *du* (se Norrby m.fl. 2015b). Detta bekräftar intrycket av att det nya niandet är ett rätt marginellt fenomen i Sverige, även om det bevisligen förekommer. Inte heller i det finlandssvenska materialet är hövlighetsniande emellertid särskilt vanligt. Klara fall på hövlighetsniande förekommer endast hos expediterna i materialet, inte hos kunderna.

Det är främst de unga expediterna i Finland som niar kunderna. Särskilt den ena niar kunder som är äldre än hon själv. Klara fall av hövlighetsniande förekommer i 20 av de 35 samtal som expediten i fråga medverkar i. På rad 6 i exempel (11) säger kunden att hon har en biljett på tredje raden, vilket utesluter en tolkning av expeditens *ni* på rad 7

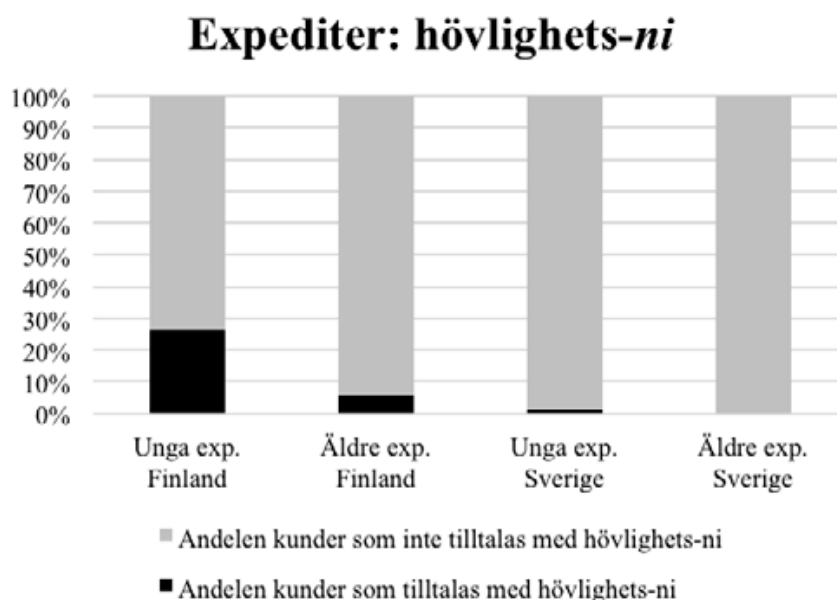


Diagram 4. Andelen kunder som expediten niar entydigt minst en gång

(*just de de va ni som ringde*) som en syftning på flera personer, dvs. som pluralt *ni*.

(11) Finlandssvenskt servicesamtal med ung expedit och 47-årig kund

- 01 Exp: h[ej]
 02 Ku: [hej]
 03 (1,3)
 04 ((kunden äter glass samtidigt))
 05 Exp: FÖRNAMN (0,9) EFTERNAMN (0,5)
 06 Ku: ja ha en biljett på tredje rad[en]
 07 Exp: [ju]st de de va <ni som
 08 ringde>
 09 (0,5)
 08 Exp: vi ska se (0,3) där
 09 (2,1)
 10 Exp: å de va personalbilje[tt:]
 11 Ku: [jå+å]

Bland de totalt fyra finlandssvenska expediterna i materialet uppvisar ingen annan en lika hög andel *ni*ande som expediten i exempel (11). Den äldre expediten i exempel (10), som arbetar på samma ställe som expediten i exempel (11), duar genomgående kunderna. I exempel (12), som är från samma samtal som exempel (11) använder den unga expediten dock *du* med samma kund som hon *ni*at i exempel (11). Precis innan hon använder *du* på rad 7 säger hon *varsågod*a i stället för *varsågod* till kunden som köpt en enda biljett och står ensam vid disken.

(12) Finlandssvenskt servicesamtal med ung expedit och 47-årig kund

(samma samtal som visats i exempel 11)

- 01 Ku: kan ja betala hit ja
 02 Exp: de går bra
 03 (13,8)
 04 ((kunden betalar med kort))
 05 Exp: mt (0.4) så där va så goda
 06 (.)

KOMMUNIKATIVA SKILLNADER

- 07 Exp: vill **du** ha kvitto
08 (1,2)
09 ((kunden skakar på huvudet))
10 Ku: nä [(0,4) nä]
11 Exp: [okej]

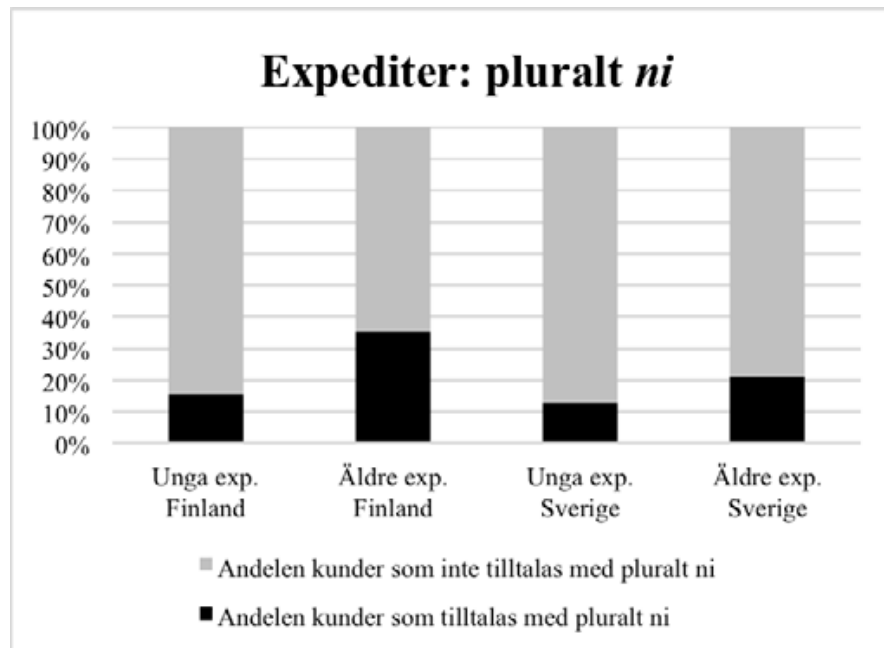
Variation mellan duande och niande förekommer även hos den andra unga finlandssvenska expediten, t.ex. i ett samtal med en 89-årig man som hon först duar (*ja kan hjälpa fast om du tar å viker röstsedeln*) men sedan niar när det blir aktuellt att tala om hur kunden kan bidra till en penninginsamling (*å ifall ni ville bidra med nån summa så då kan man sätta de hit också*). Hövlighetsniandet i materialet verkar överlag vara starkt bundet till rutinhandlingar som expediterna utför. När situationen är eller blir mindre formell eller rubbas av något som sker kan niandet övergå i ett duande (jfr Clyne, Norrby & Warren 2009:111–112).

Pluralt *ni* förekommer i båda länderna. Kunderna använder pluralt *ni* rätt ofta för att hänvisa till institutionen de besöker, se rad 4 i exempel (13). När expediterna använder pluralt *ni* handlar det vanligtvis om kunder som köper flera biljetter, vilket också framgår av det sverigesvenska exemplet i (13) nedan (se rad 1, 9).

(13)Sverigesvenskt servicesamtal med ung expedit och äldre kund

- 01 Exp: hej [jag] skulle vilja beställ- eller köpa **biljetter** till
KIDS
02 Ku: [hej]
03 Exp: ja
04 Ku: har **ni** nånting den nu ska vi se var jag hade sett de (.)
05 lördagen den sextonde i elfte
06 Exp: jag kollar
07 Ku: mm
08 (3,0)
09 Exp: hur många ska **ni** ha i så fall
10 Ku: va sex stycken
11 Exp: nej jag har inga där tyvärr alls
12 Ku: de har **du** inte

Finlandssvenskt servicesamtal med yngre expedit och 38-årig kund

Diagram 5. Andelen kunder som expediterna tilltalar med pluralt *ni* minst en gång

Som framgår av diagram 5 uppvisar de äldre expediterna i det finlandssvenska materialet den högsta andelen för kunder som tilltalas med pluralt *ni*. Den ena (som typiskt duar kunderna) tilltalar ca 30 % av kunderna med pluralt *ni* minst en gång medan motsvarande andel hos den andra expediten är ca 40 %.

Frånvaro av tilltal

Ett mönster som förekommer vid sidan av tilltal med pronomen som *du* och *ni* är kommunikation utan direkt tilltal. I det finlandssvenska materialet är detta mönster framträdande i synnerhet hos den andra unga expediten än den expedit som niar mycket. I 30 av totalt 54 samtal använder hon inget tilltalspronomen. I stället använder hon ofta konstruktioner utan tilltal som *hur kan jag hjälpa* på rad 1 och *e de en vuxen eller en studerande* på rad 4 i exempel (14).

KOMMUNIKATIVA SKILLNADER

(14)01 Exp: **hur kan ja hjälpa**

02 (0,5)

03 Ku: ja eh ja sku ha en biljett ti: eh lördagens: adventskon-
sert

04 Exp: ja (0,7) **e de en vuxen eller studerande**

05 Ku: vuxen

06 Exp: ja

07 (2,7)

08 Exp: de blir tjugo euro

09 (5,0)

10 Ku: s[ådär]

11 Exp: [tack]

Diagram 6 och 7 visar andelen expediter och kunder som inte använder något tilltalspronomen alls i samtalen med unga respektive äldre expediter från Sverige och Finland.

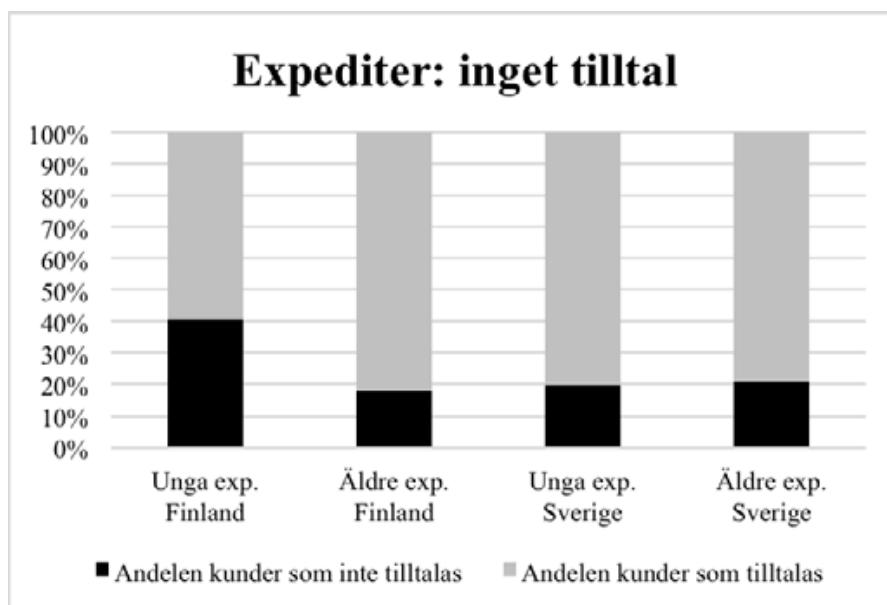


Diagram 6. Andelen kunder som expediterna inte tilltalar direkt

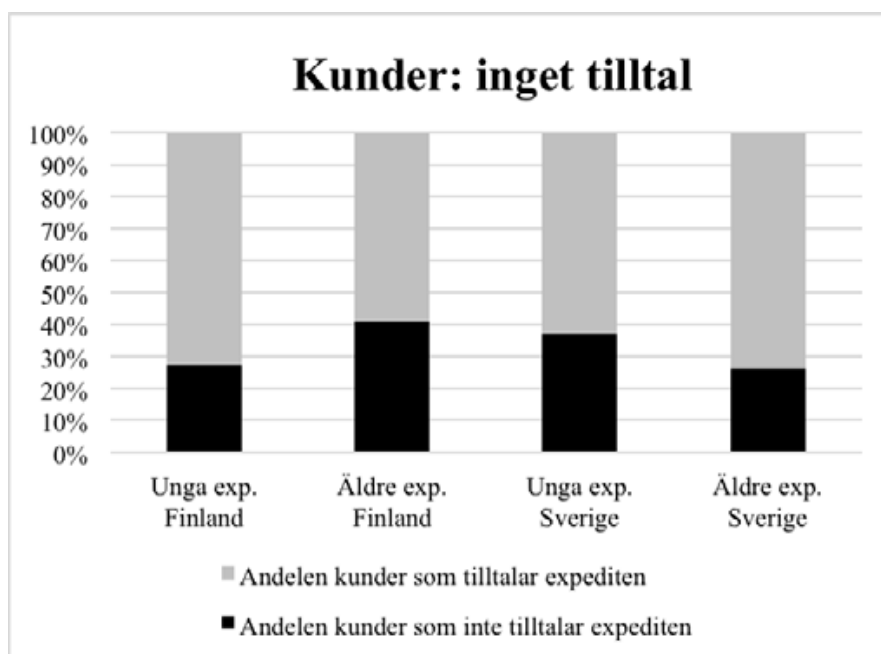


Diagram 7. Andelen kunder som inte tilltalar de unga respektive äldre expediterna direkt

Som framgått ovan är frånvaro av direkt tilltal ett vanligt mönster i finskt språkbruk (Yli-Vakkuri 2005), vilket kan tänkas påverka finlandssvenska talare. Som diagram 6 och 7 visar förekommer frånvaro av tilltal emellertid som kommunikativt mönster i båda länderna. Andelen kunder som inte tilltalar direkt är dock klart högre (ca 40 %) bland de unga finlandssvenska expediterna jämfört med de övriga expediterna (ca 20 %; diagram 6). Medan de äldre expediterna i Finland och de unga expediterna i Sverige inte tilltalar direkt av ca 40 % av kunderna är motsvarande andel kunder som inte tilltalar de unga expediterna i Finland och de äldre expediterna i Sverige drygt 25 % (diagram 7). Ser man närmare på kunderna som inte tilltalar expediten i relation till deras egen ålder är andelen för frånvaro av tilltal störst bland de yngre kunderna i Sverige (ca 55 %), näst störst bland de yngre kunderna i Finland (ca 40 %), näst minst bland de äldre kunderna i Finland (ca 30 %) och minst bland de äldre kunderna i Sverige (ca 10 %; se Norrby m.fl. 2015b).

Sammanfattande diskussion

De jämförelser av personreferens och tilltal i sverigesvenska och finlandssvenska samtal som vi hittills gjort inom forskningsprogrammet IVIP pekar på vissa skillnader men också likheter i kommunikativa mönster i Sverige och Finland. Studien av pronomenen *jag*, *du*, *vi* och *man* i handledningssamtal avspeglar å ena sidan finländarnas tendens att uppleva auktoritet och hierarkier som mindre problematiska än i Sverige, där demokratiskt förankrade handlingsmönster ses som mycket viktiga (Pettersson & Nurmela 2007, Kangasharju 2007:372). Medan de sverigesvenska handledarna i materialet genomgående använder medel för att mildra den asymmetriska situationen genom att betona det gemensamma t.ex. med pronomenet *vi*, riktar de finlandssvenska handledarna sina råd och instruktioner direkt till studenten, ofta med pronomenet *du*, vilket understryker deras roll som institutionell representant men också avspeglar en vilja att vara så tydlig och saklig som möjligt, vilket ofta lyfts fram som ett ideal i Finland (jfr Kangasharju 2007, Charles & Louhiala-Salminen 2007). Samtidigt hänvisar de finlandssvenska handledarna i vissa fall till sig själva med *man* som är ett typiskt finländskt mönster för indirekt självreferens (jfr Hakulinen 1987, Fremer 1996, Yli-Vakkuri 2005).

I servicematerialet är direktheten däremot tydligare i det sverigesvenska materialet: duande är vanligare och niande förekommer i ett enda fall. Detta bekräftar resultaten från tidigare studier som visat att finländare är mer reserverade (t.ex. Saari 1995, Laine-Sveiby 1989, 1991, Charles & Louhiala-Salminen 2007). Skillnaderna mellan de sverigesvenska och finlandssvenska samtalen i fråga om tilltal ter sig emellertid mindre än t.ex. i Fremers material från 1990-talet. Niande förekommer fortfarande i viss mån i det finlandssvenska materialet medan det nya niandet (Mårtensson 1986) inte är framträdande i materialet från Sverige. Duande är det vanligaste mönstret i samtalen från båda länderna. De äldre expediterna i Finland duar en lika hög andel kunder som de äldre expediterna i Sverige. De unga expediterna i Finland duar däremot en klart mindre andel kunder jämfört med de unga expediterna i Sverige, som duar en lika stor andel kunder som de äldre expediterna

i Finland och Sverige. Då det samtidigt är främst de unga expediterna i det finlandssvenska materialet som visar kunder kunde man eventuellt dra slutsatsen att skillnaderna är på väg att öka mellan länderna. Bilden kompliceras emellertid av kundernas beteende då det framför allt är de yngre sverigesvenska kunderna i materialet som visar expediten i en mindre andel av fallen jämfört både med yngre och äldre kunder i Finland och äldre kunder i Sverige. Det mönster som ersätter duandet hos de yngre kunderna i Sverige är emellertid frånvaro av tilltal, inte t.ex. niande. Frånvaron av tilltal kan bero på många olika orsaker, inte minst på att kunderna kan vilja avklara sitt ärende på ett kort och effektivt sätt, vilket gör att tilltal helt enkelt inte blir aktuellt. Skillnader och mönster av detta slag behöver dock utredas och analyseras närmare i framtida studier inom forskningsprogrammet IVIP.

Litteratur

- Ahlgren, Perry 1978. *Tilltalsordet ni. Dess semantik och användning i historiskt perspektiv*. Uppsala: Almqvist & Wiksell.
- Charles, Mirja-Liisa & Louhiala-Salminen, Leena 2007. Vems språk talas, vilken är verksamhetskultur? Intern kommunikation och språkval i finsk-svenska fusionerade företag. I: O. Kangas & H. Kangasharju (red.), *Ordens makt och maktens ord* (Svenskt i Finland – finskt i Sverige. IV.) Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland. S. 416–447.
- Clyne, Michael 1992. Pluricentric languages – Introduction. I: M. Clyne (red.), *Pluricentric languages. Differing norms in different nations*. Berlin: Mouton de Gruyter. S. 1–9.
- Clyne, Michael, Norrby, Catrin & Warren, Jane 2009. *Language and Human Relations. Styles of Address in Contemporary Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Daun, Åke 1989. *Svensk mentalitet. Ett jämförande perspektiv*. Stockholm: Raben & Sjögren.
- Fremer, Maria 1996. *Personlig referens i servicesituationer. Svenska och finska samtal från Helsingfors, Stockholm och Uppsala i en jämförande analys*. Opublicerad magisteravhandling i nordiska språk. Helsingfors: Helsingfors universitet.
- Hakulinen, Auli 1987. Avoiding personal reference in Finnish. I: J. Verschueren & M. Bertucelli-Papi (red.), *The Pragmatic Perspective. Selected papers from the 1985 International Pragmatics Conference*. Amsterdam: John Benjamins. S. 141–153.
- Henricson, Sofie, Nelson, Marie, Wide, Camilla, Norrby, Catrin, Nilsson, Jenny & Lindström, Jan 2015. *You and I in Sweden-Swedish and Finland-Swedish supervision meetings*. I: R. Muhr & D. Marley (red.), *Pluricentric languages worldwide and pluricentric theory*. Frankfurt am Main: Peter Lang. S. 127–139.
- Kangasharju, Helena 2007. Interaktion och inflytande: finländare och svenskar vid mötesbordet. I: O. Kangas & H. Kangasharju (red.), *Ordens makt och maktens ord* (Svenskt i Finland – finskt i Sverige. IV.) Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland. S. 341–377.
- Laine-Sveiby, Kati 1989. Ombytt roller? I: R. Lagercranz (red.), *Finland-Sverige, bilden och verkligheten*. (Rapport nr 12 från DEIFO, Delegationen för invandrarforskning.) Stockholm: Regeringskansliets offsetcentral. S. 63–84.
- Laine-Sveiby, Kati 1991. *Företag i kulturmöten. Tre finländska företag och deras dotterbolag. En etnologisk studie*. Stockholms universitet: Etnologiska institutionen.
- Lindström, Jan, Nilsson, Jenny, Norrby, Catrin & Wide, Camilla 2015. Le suédois en Finlande – et en Suède. Aspects de la langue, locuteurs et variation. I: M. Carayol & R. Peltola (red.), *Singularités, pluralités – Identités linguistiques et littéraires en Finland*. Caen: Presses universitaires de Caen. S. 47–62.
- Löfgren, Orvar, 1988 (red.). *Hej, det är från försäkringskassan. Informaliseringen av Sverige*. Stockholm: Natur och kultur.

- Mara, Johanna & Huldén, Lena 2000. *Hälsningsvanor, tilltal och omtal i Svenskfinland under 1900-talet*. Specialnummer. Källan 2/2000.
- Muhr, Rudolf 2012. Linguistic dominance and non-dominance in pluricentric languages: A typology. I: R. Muhr (red.), *Non-Dominant Varieties of Pluricentric Languages: Getting the Picture. In memory of Michael Clyne*. Frankfurt am Main: Peter Lang. S. 23–48.
- Mårtensson, Eva 1986. *Det nya niandet*. (Nordlund. 10.) Lunds universitet: Institutionen för nordiska språk. S. 35–79.
- Norrby, Catrin & Håkansson, Gisela 2004. ”Kan jag hjälpa dig med något?”. Om tilltal i en servicesituation. *Språk och stil*. NF. 13 (2003). S. 5–34.
- Norrby, Catrin, Nilsson, Jenny & Nyblom, Heidi 2007. Tilltalande tilltal? Om tilltalskick i Finland och Sverige. *Språk och stil* NF. 17 (2006). S. 5–29.
- Norrby, Catrin, Wide, Camilla, Lindström, Jan & Nilsson, Jenny 2014. Finns det nationella svenska kommunikationsmönster? Tilltal i läkare-patientsamtal i Sverige och Finland. I: J. Lindström m.fl. (red.), *Svenskans beskrivning 33*. Helsingfors universitet: Finska, finskugriska och nordiska institutionen. S. 343–352.
- Norrby, Catrin, Wide, Camilla, Lindström, Jan & Nilsson, Jenny 2015a. Interpersonal relationships in medical consultations. Comparing Sweden Swedish and Finland Swedish Address Practices. *Journal of Pragmatics*. 84. S. 121–138.
- Norrby, Catrin, Wide, Camilla, Nilsson, Jenny & Lindström, Jan 2015a. Address and interpersonal relationships in Finland-Swedish and Sweden-Swedish service encounters I: C. Norrby & C. Wide (red.), *Address Practice as Social Action. European Perspectives*. Basingstoke: Palgrave Macmillan. S. 75–96.
- Paunonen, Heikki 2010. Kun Suomi siirtyi sinutteluun – suomalaisen puhuttelutapojen murroksesta 1970-luvulla. I: H. Lappalainen, M-L. Sorjonen & M. Vilkuna (red.), *Kielellä on merkitystä. Näkökulmia kielipolitiikkaan*. Helsingfors: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. S. 325–368.
- Pettersson, Thorleif & Nurmela, Sakari 2007. *Om olika sätt att möta en stor elefant. En jämförande studie av finländsk och svensk kultur*. Kulturfonden för Sverige och Finland.
- Saari, Mirja 1995. ”Jo, nu kunde vi festa nog”. Synpunkter på svenskt språkbruk i Sverige och Finland. *Folkmålsstudier*. 36. S. 75–108.
- Saari, Mirja 1997. Finlandssvenskan i sociokulturell belysning. I: M. Fremer, P. Lilius, & M. Saari (red.), *Norden i Europa. Brott eller kontinuitet*. Helsingfors universitet: Institutionen för nordiska språk och nordisk litteratur. S. 27–43.
- Schneider, Klaus P. & Barron, Anne (red.) 2008a. *Variational Pragmatics. A focus on regional varieties in pluricentric languages*. Amsterdam: John Benjamins.
- Schneider, Klaus P. & Barron, Anne 2008b. Where pragmatics and dialectology meet. Introducing variational pragmatics. I: K.P. Schneider & A. Barron (red.), *Variational Pragmatics. A focus on regional varieties in pluricentric languages*. Amsterdam: John Benjamins. S. 1–32.
- Tandefelt, Marika 2013. *Prima vara! Språk- och stilhistoriska studier i finlandssvenska*

KOMMUNIKATIVA SKILLNADER

och svenska varuhusannonser under 1900-talet. (Studier i nordisk filologi. 85.) Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland.

Yli-Vakkuri, Valma 2005. Politeness in Finland: Evasion at all costs. I: L. Hickey, & M. Stewart (red.), *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters. S. 189–203.

Transkriptionsnyckel

- (0,2) Paus mätt i tiondels sekunder
- (.) Mikropaus (kortare än 0,2 sekunder)
- [mm] Överlappande tal
- <hur då> långsammare än omgivande tal
- ja: Förlängt ljud
- jä+å Glidande uttal
- mt Smackljud
- ((skratt)) Transkriberarens kommentarer