

# Om att presentera sitt ärende. En jämförande studie av servicesamtal på sverigesvenska, finlandssvenska och finska

*Jan Lindström, Camilla Wide, Jenny Nilsson & Catrin Norrby*

## 1 INLEDNING

Inom forskningsprogrammet *Interaktion och variation i pluricentriska språk* (IVIP)<sup>1</sup> utforskas kommunikativa mönster i sverigesvenska och finlandssvenska i tre typer av institutionella samtal: servicesamtal, lärandesamtal och vårdsamtal (se t.ex. Norrby m.fl. 2014; Wide 2016). I denna artikel fokuserar vi på servicesamtalen, i vilka deltagarna har bestämda roller (kund-personal) och i regel inte känner varandra från tidigare. Servicesamtalen är starkt rutinartade och inriktade på ärendet, dvs. köp av biljetter, och ärendepresentationen är sålunda en central social praktik i samtalen som är anpassad till situationen och identifierbar för deltagarna (Nilsson m.fl. 2017, 143), en typ av *pragmem* (se Mey 2001; även Tykesson-Berman 2006, 32).

Våra tidigare studier av servicesamtal inom IVIP har visat att det finns vissa skillnader mellan Sverige och Finland i fråga om t.ex. hälsnings- och tilltalspraktiker (Norrby m.fl. 2015; Wide 2016; Nilsson m.fl. 2017; Norrby m.fl. 2018; Nilsson m.fl. 2018). I en tidigare studie av kundernas ärendepresentationer (Lindström & Wide 2017) noterade vi att det, trots många likheter, föreligger vissa systematiska skillnader i hur önskan att köpa eller avhämta biljetter uttrycks på svenska i Sverige respektive Finland. De finlandssvenska kunderna använder t.ex. påfallande ofta frågeform när de vill köpa biljetter (*Har du biljetter till x?*) och preteritum eller pluskvamperfekt när de hämtar förbokade biljetter (*Jag hade biljetter till x*). Detta kan ses som ett utslag av talarnas orientering mot den för Finland mer typiska respekt- och hänsynsstilen som kännetecknas av formella artighetsmarkörer, garderingar och indirekta uttryckssätt (Saari 1995; Norrby 2014, 232). För att utforska sambandet mellan språk och nation närmare inkluderar vi i den här studien även servicesamtal på finska i jämförelsen av kundernas ärendepresentationer i Sverige och Finland.

Syftet med vår artikel är att redogöra för de vanligaste presentationsformerna i servicesamtalen och jämföra distributionen av dem mellan varieteterna och språken. Vi presenterar först vårt empiriska material och

---

<sup>1</sup> IVIP finansieras av Riksbankens jubileumsfond 2013–2020 (M12-0137:1) och utgör 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.

det forskningsområde vår studie anknyter till i avsnitt 2. Resultaten analyseras i avsnitt 3 och 4. Artikeln avslutas därefter i avsnitt 5 med en sammanfattande diskussion kring språklig och nationell variation i kommunikativa mönster.

## 2 MATERIAL OCH TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER

Servicematerialet inom IVIP består totalt av 1300 samtal (47,5 timmar tal) som spelats in vid biljettkassor, kulturcentrum och högskolebibliotek på olika orter i Sverige och Finland. I föreliggande studie ingår ca en fjärdedel av de inspelade servicesamtalen (N=303). I de aktuella samtalen köper och hämtar kunder biljetter på totalt tio olika inspelningsställen på två orter i Sverige (Stockholm, Göteborg) och fyra i Finland (Helsingfors, Åbo, Vasa, Karleby). Fem av inspelningsställena (två i Sverige, tre i Finland) är biljettkassor vid teatrar. De övriga fem är en biljettkassa på en arena för idrotts- och musikevenemang (Sverige), tre filialer för ett kulturcentrum som bl.a. säljer biljetter till konserter och andra evenemang (Finland) och ett biljettcentrum med tonvikt på sport- och musikevenemang (Finland). Våra inspelningar i Finland har gjorts på svensk- och tvåspråkiga institutioner, och vi har även spelat in de samtal på finska som ägde rum under inspelningsdagarna. För denna studie har vi ur detta unika material valt ut ca 100 samtal på sverigesvenska, finlandssvenska respektive finska som motsvarar varandra i så hög grad som möjligt. Av tabell 1 framgår hur de utvalda samtalen fördelar sig mellan fall där kunden köper en biljett på stället (*utan bokning*) och fall där kunden hämtar en förhandsbokad biljett (*med bokning*).

TABELL 1 Empiriskt material

Språk/land	Utan bokning	Med bokning	Totalt
Svenska, Sverige	49	53	102
Svenska, Finland	56	44	100
Finska, Finland <sup>2</sup>	68	33	101
	173	130	303

Vår studie anknyter till *variationspragmatik* som utforskar pragmatisk variation mellan nationella varieteter (Schneider & Barron 2008) inom *pluricentriska språk*, dvs. språk med fler än ett normcentrum (se Clyne 1992). I enlighet med *interaktionell sociolinguistik* (Gumperz 1982) utgår vi från att språklig kompetens inte endast innebär att behärska grammatiska strukturer utan också omfattar kännedom om sociala koder som förknippas med språkliga former. I denna forskningstradition anser man att diskurs och kommunikation samkonstrueras i

<sup>2</sup> Vi har proportionellt något fler samtal på finska i kategorin "utan bokning", eftersom materialet inte innehöll fler samtal på finska i kategorin "med bokning". Vi ville dock sammantaget analysera lika många samtal på finska som på svenska i Finland respektive Sverige.

sekventiell interaktion mellan deltagarna. Språket fungerar då som ett socialt och kulturellt konstruerat symbolsystem som återspeglar makrosociala betydelser (som gruppidentitet) och skapar mikrosociala betydelser (som en viss handling i en viss situation) (Schiffrin 1994, 102). För att kunna ta fasta på servicesamtalens sekventiella struktur och sociala mikrokontexter samt deras samspel med språkliga strukturer utnyttjar vi vidare en samtalsanalytiskt grundad metodik i enlighet med *interaktionell lingvistik* som samtidigt beaktar och bidrar till den grammatiska forskningstraditionen (Kern & Selting 2012, 1; J. Lindström 2014; Couper-Kuhlen & Selting 2018).

### 3 INKÖP UTAN BOKNING

Vi inleder presentationen av resultaten från vår studie med att diskutera samtal där kunderna köper biljetter utan tidigare bokning. I dessa samtal uttrycks ärendet med allt från korthuggna icke-satsformade meningar till olika typer av satskombinationer som ibland innebär replikskiften mellan kund och personal. Följande formkategorier kan urskiljas i materialet (typexempel angivna inom parentes):

1. icke-satsformad mening (*Frölundamatchen*)
2. deklarativ i presenstempus (*Jag vill på Dödspatrullen*)
3. modal deklarativ (*Jag skulle vilja ha biljett till x*)
4. deklarativ i förskjutet tempus (*Jag ville ha biljetter till x*)
5. interrogativ (*Har du biljetter till x?*)
6. modal interrogativ (*Saisinko kaksi lippua Sport-Hifki-peliin? 'Skulle jag kunna få två biljetter till Sport-HIFK-matchen?'*)
7. satskomplex (*Jag undrar bara om det finns kvar biljetter till x*).

Tabell 2 visar hur ärendepresentationerna vid inköp utan bokning fördelar sig över de sju formkategorierna i materialet (Sv-sve=Sverige, svenska; Fi-sve=Finland, svenska; Fi-fin=Finland, finska).

TABELL 2 Formkategorier vid inköp utan bokning

Form	Sv-sve	Fi-sve	Fi-fin	Totalt
1. Icke-satsformad	18	8	16	42
2. Deklarativ, presens	6	2	3	11
3. Modal deklarativ	11	16	10	37
4. Deklarativ, förskjutet tempus	1			1
5. Interrogativ	3	18	26	47
6. Modal interrogativ			6	6
7. Satskomplex	10	12	7	29

I alla tre delmaterial formuleras ärendet rätt ofta med en modal deklarativ, som på svenska innebär konstruktion med hjälpverbet *skulle* och på finska med

konditional verbform (-isi-form). I (1) visas ett exempel på svenska från Stockholm och i (2) ett exempel på finska från Karleby<sup>3</sup>.

- (1) Teaterkassa, Stockholm
- 1 K: ja skulle vilja ha eh: (0.6) biljett till (.)  
 2 "Mental states of Sweden" nån gång under våren  
 3 P: mm
- (2) Kulturcentrum, Karleby
- 1 K: huomenta  
 god morgon  
 2 P: huomenta  
 god morgon  
 3 K: .h mä ottasin kolme lippua sinne (0.3) mt .h  
 jag skulle ta tre biljetter till (0.3)  
 4 lauantain Snellmansalin konserttiin (0.3) .h  
 lördagens Snellmanssalskonsert (0.3)  
 5 jossa on (.) naislaulajat ja (0.3) lauluveikot ja  
 där det är ((namn på dam- och herrkör)) och  
 6 (1.9)  
 7 K: eikö  
 8 (finns) inte?  
 9 (0.5)  
 10 P: mt .h (.) eh: (0.3) oisko meillä  
 skulle vi (råka) ha?

Modala deklarativer verkar med andra ord vara ett utbrett sätt att signalera konventionell indirekthet – de används oftare jämfört med deklarativer i presens i övrigt. Enligt SAG (4, 315) kan talaren med modifiering med *skulle* ange "en hövlig anhållan" i och med att talarens intention och begäran presenteras som hypotetiska (se även ISK, 1512 om finskans konditionalis). Ibland justerar talarna i materialet graden av indirekthet. I exempel (3) inleder kunden sin begäran med *ja skulle vilja beställ-*, men självreparerar och byter verb till det mer direkta *köpa* (dvs. kunden vill köpa biljetter här och nu snarare än reservera dem) samtidigt som hon byter till en mer direkt modalitet med *vill* i enkelt presens.

- (3) Biljettkassa på arena, Göteborg
- 1 K: hej [ja ] skulle vilja beställ-  
 2 P: [hej]  
 3 K: eller vill köpa biljetter till "Kids"  
 4 P: ja  
 5 K: har ni nånting den (0.2) ska vi se var ja  
 6 hade satt upp  
 7 (2.0)  
 8 K: lördagen den sextonde i elfte  
 9 P: ja kollar  
 10 K: mm

<sup>3</sup> Transkriptionsnyckel: (0.6) = paus på 0,6 sekunder; (.) = mikropaus (< 0,2 sekunder); [= överlappande tal börjar; ] = överlappande tal slutar; jä+å = legatouttal; °hej° = tystare tal; he:j = ljudförlängning; tjugu- = avbrott; .h = tydlig inandning; mt = smackljud; (hallå) = osäker transkription; ((skrattar)) = transkriptörens kommentar. Citationstecken anger namn på pjäser, och fokusraderna är märkta med fetstil.

Den största skillnaden mellan samtalen från Finland respektive Sverige finner man i förhållandet mellan deklarativer (utan *skulle*) och interrogativer (se tabell 2). Kunderna i Sverige använder deklarativer klart oftare än interrogativer. Konstruktion med *ska* är särskilt karakteristisk i samtal utan förbokning (*Vi ska förnya våra teaterkort*), medan enkelt presens är vanligare vid avhämtning av förbokade biljetter (se avsnitt 4). Deklarativer med presensverb formas vanligen med verbet *vilja* vid inköp utan bokning, t.ex. *Jag vill ha två biljetter till Dödspatrullen den trettiförsta*. Kortare form utan ett infinit objektsverb som *ha*, *köpa* eller *gå* förekommer också i de sverigesvenska samtalen, t.ex. *Jag vill på Dödspatrullen*.

Kunderna i Finland formulerar betydligt oftare – både på svenska och finska – sitt ärende i form av en fråga om biljettillgänglighet. Det handlar här om interrogativa satser av den typ som exempel (4) på svenska och exempel (5) på finska illustrerar.

- (4) Teaterkassa, Helsingfors
- 1 P: hej  
2 (0.3)  
3 K: hej (0.7) **har ni biljetter ti "Kvinna ti salu"**  
4 **ikväll**  
5 P: den e slutsåld tyvärr
- (5) Teaterkassa, Åbo
- 1 P: hei  
 *hej*  
2 K: no (.) hei hei  
 *nå (.) hej hej*  
3 (0.8)  
4 **toi onks noihin adventti (.) konsertteihin vielä**  
 *den där finns det till dom där adverts (.) konserterna ännu*  
5 **lippui** [saatavil]la  
 *biljetter tillgängliga?*  
6 P: [kyllä ]  
 *ja*

I exempel (4) och (5) verkar det vara motiverat att börja med en fråga för att det antingen är känt att pjäsen är populär (4), vilket framgår senare i interaktionen, eller för att kunden vet att hen är sent ute (5), vilket antyds av adverbet *vielä* 'ännu, fortfarande' på rad 4. Frågor av denna typ har karaktären av förfrågor, dvs. handlingar som bereder marken för det egentliga ärendet. Detta kompliceras dock av verksamhetskontexten. Det finns en stark normativ förväntan i servicesamtal att tolka olika slags initiativ från kunderna som begäran om en serviceprodukt (A. Lindström 2005; se även Fox 2015). Sålunda kan en fråga om tillgänglighet behandlas som en begäran om att köpa biljetter, vilket är fallet i exempel (6) där personalen frågar hur många biljetter kunden vill ha (rad 5) utan att kunden behöver formulera en explicit begäran om att köpa biljetter.

- (6) Kulturcentrum, Åbo
- 1 P: hej  
2 (0.9)

3 K: **har du biljetter ti den här Svenska da[gen]**  
 4 P: [jå ]  
 5 hu många får de vara  
 6 K: två

Interrogativer kan alltså vara betingade av situationskontexten – att kunden har orsak att vara osäker på ärendets utgång. Skillnaden mellan det finländska bruket och bruket i Sverige (se tabell 2) är emellertid så stor att det också kan handla om en allmänare kommunikativ konvention. Frågeformatet verkar i Finland kunna utnyttjas av kunder för att positionera sig som mindre säkra på ett positivt utfall, och således mer försynta. När man ställer en fråga, som är en mer indirekt handling än en deklarativ, ger man den andra parten mer handlingsutrymme att bekräfta eller neka tillgången till fortsatta förhandlingar (se Leech 1983, 108). På finska kan man därtill kombinera frågeformatet med konditional verbform – dvs. uttrycka en typ av dubbel markering av konventionell indirekthet – så som i exempel (7).

(7) Biljettcentrum, Vasa  
 1 P: he[j ]  
 2 K: [he]i  
 3 (0.6)  
 4 K: **saisinko (.) kaks lippua tohon Sport Hifki peliin**  
*skulle jag (kunna) få två biljetter till den där Sport-HIFK-matchen?*  
 5 P: m+m

Interrogativa konstruktioner med *skulle jag kunna få*, som motsvarar den finska konditionalkonstruktionen *saisinko*, förekommer varken i det sverigesvenska eller det finlandssvenska materialet. Som framgår av tabell 2 är kategorin interrogativer (med enkel eller modal verbform) även sammantaget klart störst i de finska ärendepresentationerna.

Icke-satsformade meningar (se SAG 4, 782) tycks ha med verksamhetskontexten att göra. Formatet används både på svenska och finska. Särskilt framträdande är det vid biljettkassan på arenan i Göteborg:

(8) Biljettkassa på arena, Göteborg  
 1 K: [(hallå)]  
 2 P: [hej ]  
 3 (.)  
 4 K: **Frölundamatchen**  
 5 P: ja hur många ska du ha  
 6 K: tre

Personalen hanterar nominalfrasen *Frölundamatchen* som en fullgod presentation av ärendet, begäran om att köpa biljetter, genom att i nästa tur fråga om önskat antal biljetter. Vid arenan i Göteborg sker inköp och avhämtning av biljetter i snabb takt, vilket gynnar detta komprimerade interaktionella format.

Mer komplexa ärendepresentationer som består av flera satser (satskomplex) eller t.o.m. flera turer förekommer också i alla tre delmaterial. Typiskt för dem är en rutinartad initial formulering där den kommande

handlingen ramas in som tentativ, t.ex. *jag tänkte fråga, jag skulle (bara) fråga, jag (bara) undrar och jag funderar på*. Konstruktioner med *hur är det med* förekommer också, vilket visas i exempel (9).

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

Motsvarande tentativa inledningar på finska konstrueras ofta med en konditional verbform med förskjutet tempus, t.ex. *mä oisin kysyny* 'jag skulle (ha) fråga(t)'.<sup>4</sup>

- (10) Biljettcentrum, Vasa
- 1 P: hei  
hei  
2 (0.6)  
3 K: **mä oisin kysyny huomiselle niitä (0.3) Hifkin**  
*jag skulle ha frågat för i morgon dom där (0.3) HIFK<sup>4</sup>*  
4 **[lippuja]**  
*biljetterna*  
5 P: [jä+å ]  
6 (0.5)  
7 K: **nii onko sinne vielä niitä (0.6) halvimpia its-**  
*så finns det ännu kvar av dom (0.6) billigare sits-*  
8 **istumapaikkoja (.) (neljä)**  
*sittplatserna (.) (fyra)?*  
9 P: eh ei  
eh nej  
10 K: okei  
okej

Gemensamt för de tentativa formuleringarna är att kunden verkar ana att det kan finnas problem med biljettillgänglighet. Personalens svar på kundens förfrågan är också negativ både i exempel (9) och (10).

#### 4 INKÖP MED BOKNING

Vi övergår nu till att diskutera samtalen där kunderna köper förbokade biljetter. De uppvisar en liknande variation vid ärenderepresentationen som samtalen där kunderna inte har bokat biljetter i förväg. Därtill förekommer icke-verbala

<sup>4</sup> Dvs. hockeylaget Helsingfors IFK.

ärendepresentationer där kunden bara visar ett bokningsnummer för personalen. De verbala presentationerna omfattar följande formkategorier:

1. icke-satsformad mening (*Bokningsnummer*)
2. deklarativ med deiktisk referens (*Där har du ett bokningsnummer*)
3. deklarativ i presens tempus (*Hämtar en biljett*)
4. modal deklarativ (*Jag skulle lösa ut två biljetter till x*)
5. deklarativ i förskjutet tempus (*Jag hade två biljetter beställda till x*)
6. interrogativ (*Kan jag hämta ut biljetter?*)
7. satskomplex (*Jag vet inte hur man gör, vi har bokat biljetter till på fredag*).

Tabell 3 visar antalet belägg på de sju typerna av verbala ärendepresentationer vid inköp av förbokade biljetter.

TABELL 3 Formkategorier vid inköp med bokning

Form	Sv-sve	Fi-sve	Fi-fin	Totalt
1. Icke-satsformad	1	3	3	7
2. Deiktisk deklarativ	13	1		14
3. Deklarativ, presens	15	14	14	43
4. Modal deklarativ	11	14	1	26
5. Deklarativ, förskjutet tempus	1	12	14	27
6. Interrogativ	3			3
7. Satskomplex	9		1	10

Speciellt i de sverigesvenska samtalen förlitar sig kunderna vid avhämtning av förbokade biljetter på det som är tillgängligt i talsituationen. Bokningsnumret uppvisas ofta på papper eller mobiltelefon utan någon verbal handling, men ackompanjerande kommentarer av typen *Där har du ett bokningsnummer förekommer också*. Dessa kommentarer är typiskt deiktiskt formulerade (se tabell 3), vilket understryker den täta kopplingen mellan handlingen och situationen. I (11) visas ett exempel på detta.

(11) Biljettkassa på arena, Göteborg

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

I exempel (11) formuleras ärendets art egentligen inte alls verbalt. Snarare är det den presenterade artefakten, en telefon, som visar att kunden har en bokning och vill lösa ut sin biljett. Personalen hanterar dock kundens handling som en fullgod ärendepresentation i sammanhanget. Detta sätt att presentera ärendet är särskilt vanligt vid biljettkassan på arenan i Göteborg där ärendena är starkt rutinartade och behandlas i snabbt tempo (och där även icke-satsformade meningar var vanligast vid inköp på stället, se (8) ovan).

Modala deklarativer med *skulle* är rätt vanliga i samtal på svenska även vid avhämtning av biljetter. Här uppvisar sverigesvenska och finlandssvenska samtal ett gemensamt mönster, medan modala deklarativer förekommer mer sällan på finska i denna kontext. Beläggen på interrogativer är få, vilket inte är överraskande eftersom kunder som förbokar biljetter t.ex. inte behöver fråga om tillgången till biljetter.

Den mest markanta skillnaden mellan Sverige och Finland finner man i bruket av tempus i deklarativer. Typiskt för Sverige är bl.a. presensformen av det intentionella hjälpverbet *ska* (*Jag ska hämta biljett till Rickard den tredje*) som bidrar till att uttrycka direktet: kunden visar en tro på att begäran (och aktionen som anges av den underordnade verbfrasen) kan uppfyllas och genomföras (se SAG 4, 289). I (12) visas ett exempel på detta.

(12) Teaterkassa, Stockholm

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

Icke-modala verb i presens (och i sammansatt tempus perfekt) förekommer såväl på svenska i Sverige som på svenska och finska i Finland, t.ex. *Hämtar en biljett, Jag har beställt två biljetter till Doktor Glas den fjärde oktober, Mä oon varannu siihen Juha Tapion konserttiin lippuja 'Jag har beställt (biljetter) till den där Juha Tapio-konserten'*. Mer typiskt för samtalen från Finland, både de på finska och de på svenska, är däremot förskjutna tidsformer (se tabell 3). Bruket belyses med pluskvamperfekt i (13) och konstruktion med *hade* + perfektparticip i (14) från det finlandssvenska delmaterialet.

(13) Teaterkassa, Helsingfors

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

(14) Teaterkassa, Helsingfors

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

Konstruktionen i (14) har en motsvarighet i finskans *mul oli varattu 'jag hade (det) reserverat'* i exempel (15).

(15) Teaterkassa, Vasa

- 1 K: hei [hei]  
          *hej hej*  
2 P: [hei]  
          *hej*  
3 (0.5)  
4 K: **mul oli varattu siihen (.) "Hamlet sade det**  
          *jag hade (det) reserverat till den där "Hamlet sade det vackrare"*  
5 **vackrare" niin (.) viisi lippua Tarkki Heidi**  
          *(.) fem biljetter Tarkki Heidi*  
6 P: jo+o mille päivälle  
          *ja+a till vilken dag?*

Förskjutet tempus förekommer också vid modala deklarativer (*skulle ha + perfektparticip*) i de finlandssvenska samtalen (se exempel 16). Denna konstruktion presenterar begäran som en oförverkligad möjlighet och bidrar till att ytterligare distansera handlingen temporalt-modalt. På finska används motsvarande temporalt-modala konstruktion i en annan kontext: i försynta, tentativa frågeinledningar vid inköp av biljetter utan förbokning som i exempel (10) i avsnitt 3 (*olisin kysynyt 'jag skulle ha frågat'*).

(16) Teaterkassa, Åbo

- 1 P: hej  
2 K: hej (0.3) **ja sku ha löst ut biljetter**  
3 (0.4)  
4 P: okej (0.4) jo+o (1.1) hade du: (.)  
5 på vilket namn eller [har du bok-]  
6 K: [Ann-Marie ] Johansson  
7 ja ha nog bokningsnumre här alltså

Användningen av förskjutet tempus anknyter till det som brukar kallas *modalt* eller *modifierande preteritum* (se Ekerot 2011, 139; SAG 4, 228), ett bruk som uppmärksammas som hövligt distanserande också i den stora finska referensgrammatiken (ISK, 1459). Dåtidsreferensen får det att låta som om kunden påminner om något som redan är uppgjort eller känt mellan parterna, vilket gör att ärendet förefaller mindre krävande. I (16) börjar personalen behandla kundens begäran med dåtidsreferens, *hade du:*, på rad 4, dvs. också själv orientera sig mot ärendet med viss distans, men övergår sedan till här och nu i interaktionen på rad 5 (*har du bok-*).

Konventionell indirekthet kan även signaleras genom formulering av sakförhållanden som tentativa. Detta förekommer ibland i de finlandssvenska samtalen då kunderna använder hjälpverbet *borde* som signalerar en lägre grad av säkerhet och därmed gör utsagens deontiska innebörd mjukare. Ett exempel på detta visas i (17); jfr även med de tentativa förfrågningarna vid inköp av biljett utan bokning i exempel (9) och (10) ovan.

(17) Teaterkassa, Helsingfors

- 1 K: **de borde finnas biljett ti Maria Lundberg (.)**  
2 **dagens föres[tällning ]**  
3 P: [de finns de ]åå (.) ja

Vid den sista typen, satskomplex, handlar det om att kunden har ett mer problematiskt ärende att framföra, som gäller t.ex. byte av datum på redan förbokade biljetter som i exempel (18), eller någon annan oklarhet med bokningen eller avhämtningen.

- (18) Teaterkassa, Stockholm
- |   |    |  |
|---|----|--|
| 1 | K: | hej  |
| 2 | P: | hej  |
| 3 | K: | <b>jo ja vet inte hur man gör (.) vi har bokat</b> |
| 4 |    | <b>biljetter till på freda</b>                     |
| 5 | P: | mm   |
| 6 | K: | <b>på (0.4) Amadeus</b>                            |
| 7 | P: | mm   |
| 8 | K: | <b>kan inte gå</b>                                 |
| 9 | P: | okej   |

Komplexiteten i ärendets art korrelerar således med komplexiteten i dess språkliga och sekventiella presentation som i (18) består av flera turväxlingar. Den här konstruktionstypen har emellertid mer med ärendets avvikande natur att göra än varietetsspecifika konventioner.

## 5 SAMMANFATTANDE DISKUSSION

Vi har i denna artikel presenterat en studie av en social rutin som är nödvändig och återkommande i institutionella samtal: att som kund presentera sitt ärende inför en institutionsrepresentant (försäljningspersonal). I vårt servicebaserade samhälle hör behärsknigen av denna rutin till samma typ av grundläggande sociala färdigheter som att hälsa på andra, välja rätt tilltalsform och formulera uppmaningar. Talare har en uppfattning om vad som är ett normalt, allmänt accepterat sätt att utföra givna handlingar inom en viss gemenskap, samtidigt som de kan reagera på handlingssätt som förefaller otypiska och främmande (se Norrby, denna volym; äv. Gumperz 1982). Vi har jämfört utformningen av ärendepresentationer i sverigesvenska, finlandssvenska och finska servicesamtal för att kunna se i vilken mån presentationssätten varierar mellan två språk och två varieteter av samma språk. I den mån variation förekommer återspeglar den sannolikt något olika kulturella preferenser och normer för socialt beteende och kommunikativa mönster (se Carbaugh 2005). Själva analysen har utgått från lokala sekvenser på samtalets mikronivå som skapar och återskapar den sociala ordning som råder i en viss samhällelig kontext – språkbruket är alltså ett uttryck för makrosocial ordning samtidigt som det utför mikrosociala kommunikativa uppgifter (se Schiffrin 1994).

I denna sammanfattning fokuserar vi på de mest slående likheterna och skillnaderna som kommit fram i jämförelsen av sverigesvenska, finlandssvenska och finska konventioner för ärendepresentationer i servicesamtal. Dessa sammanfattas i tabell 4 som visar den typiska fördelningen vid de mest

utslagsgivande konstruktionerna som används i samband med ärendetyperna *inköp utan bokning* och *inköp med bokning*.

TABELL 4 Typiska förekomster av några konstruktionstyper vid ärendepresentation i de sverigesvenska (Sv-sve), finlandssvenska (Fi-sve) och finska (Fi-fin) servicesamtalen med inköp utan respektive med förbokning

Konstruktion vid presentation av ärendet	Inköp utan bokning			Inköp med bokning		
	Sv-sve	Fi-sve	Fi-fin	Sv-sve	Fi-sve	Fi-fin
Modal deklarativ	•	•	•	•	•	
Interrogativ		•	•			
Modal interrogativ			•			
Deklarativ, förskjutet tempus					•	•

Gemensamt för språken/varieteterna är att modala deklarativer, på svenska utformade med *skulle* och på finska med konditional verbform, är ett utbrett, konventionellt sätt för kunden att uttrycka "en hövlig anhållan" (se SAG 4, 315) när hen kommer för att köpa biljetter utan förhandsbokning. I samma kontext används även interrogativa formuleringar på finska och finlandssvenska, medan detta är ovanligare i Sverige. Vid avhämtning av förbokade biljetter är modala deklarativer (*jag skulle hämta ...*) i flitigt bruk i båda de svenska varieteterna, men inte i finska där modifiering med konditionala uttryck snarare förekommer vid ärendetyperna 'inköp utan bokning', dvs. då talaren presenterar ett nytt ärende. Däremot använder de finskspråkiga kunderna sig ofta av förskjutet tempus (deklarativer i preteritum eller pluskvamperfekt) när de hämtar förbokade biljetter, dvs. då ärendet inte är helt nytt utan förberett i dåtid (då bokningen gjordes). De finlandssvenska kunderna gör i många fall på samma sätt medan kunderna i Sverige inte gör det i någon större omfattning.

Lägger vi fokus på de finlandssvenska kunderna ser vi att de utför den sociala handlingen 'att presentera sitt ärende' på ett sätt som pragmatlingvistiskt dels konvergerar med allmänsvenska, dels med finska konventioner. I användningen av modala deklarativer följer finlandssvenska talare en generell hövlighetsnorm i svenska, medan de i benägenheten att favorisera interrogativer och tempusförskjutning orienterar sig mot ett finländskt sätt att uttrycka sig. En sådan pragmatisk balansgång mellan svenskt och finländskt torde vara rätt allmänt för finlandssvenskar överlag, vilket vi också belagt i en jämförande studie av tilltalskonventioner i svenska, finlandssvenska och finska läkarkonsultationer (Wide m.fl. 2019). Det som ur en sverigesvensk synvinkel ser ut som ett ovanligare eller avvikande sätt att uttrycka sig hos de finlandssvenska kunderna avspeglar således en orientering mot hur ärenden ofta presenteras på finska, och i Finland. Denna orientering präglas av ett större mått av indirekthet än i uttryckssätten i Sverige.

Då kunderna använder t.ex. interrogativer positionerar de sig som mindre säkra: genom att signalera att de är beredda på att det kan bli ett negativt utfall lämnar de utrymme för personalen att agera, dvs. bekräfta möjligheten till inköp. Indirektheten får därmed en sekventiell konsekvens: handlingen att köpa

biljetter segmenteras ofta i flera delar, först en förfråga med efterföljande respons och sedan en begäran av biljett med efterföljande respons. Denna interaktionella praktik står i bjärt kontrast till de komprimerade sekvenser från Göteborgsarenan där direkta deiktiska eller rentav icke-verbala ärendepresentationer är vanliga. Samtidigt bör påpekas att ärendehanteringens på arenan avspeglar en något annorlunda verksamhetskultur än den som förekommer vid teaterkassorna i Sverige. Förskjutet tempus vid avhämtning av biljetter påminner i sin tur personalen om en tidigare uppgörelse med kunden, något som inte aktualiserar nya utredningar eller större krav på den andra (se SAG 4, 228; ISK, 1459). Personalen kan också orientera sig mot detta med dåtidsreferens i sina responser och därmed bekräfta att bokningen är ett tidigare uppgjort faktum. Den temporala distansen blir då en "metafor" för deltagarnas distans till själva ärendet som framstår som mindre närvarande och mindre påträngande.

Den typ av konvergens med finländska mönster som de finlandssvenska talarna uppvisar i sitt sätt att presentera ärendet avspeglar sannolikt effekter av språkkontakt och tvåspråkighet. Det är inte ovanligt att det i tvåspråkiga talgemenskaper uppstår nya normer som avviker från dem som används av enspråkiga talare på annat håll (se Romaine 1995, 51). Samtidigt resulterar detta i en viss divergens från de sverigesvenska kommunikativa mönstren så att talarna i Sverige respektive Finland orienterar sig mot delvis olika föreställningar om vad som är ett för verksamhetskontexten typiskt beteende, dvs. ett beteende som är i samklang med den makrosociala ordningen. Talarna av svenska i Sverige och i Finland utgår således från sina respektive "inhemska" diskurskonventioner (se Gumperz 1982, 152), eller "sociala modersmål"<sup>5</sup> när de vill göra sig socialt förstådda i interaktion med andra.

## LITTERATUR

- Carbaugh, Donal 2005. *Cultures in conversation*. Mahwah, NJ.: Lawrence Erlbaum.
- Clyne, Michael (red.) 1992. *Pluricentric languages: differing norms in different nations*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Couper-Kuhlen, Elizabeth & Selting, Margret 2018. *Interactional linguistics: studying language in social interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gumperz, John 1982. *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ekerot, Lars-Johan 2011. *Ordföljd, tempus, bestämdhet* (2:a uppl.). Lund: Gleerups.
- Fox, Barbara 2015. On the notion of pre-request. I: *Discourse Studies*, nr 17(1). S. 41-63.

---

<sup>5</sup> Vi tackar Jenny Sylvén för formuleringen av detta begrepp.

- ISK = Hakulinen, Auli, Vilkuna, Maria, Korhonen, Riitta, Koivisto, Vesa, Heinonen, Tarja Riitta & Alho, Irja 2004. *Iso suomen kielioppi*. Helsingfors: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Kern, Frederike & Selting, Margret 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.
- Lindström, Anna 2005. Language as social action: a study of how senior citizens request assistance with practical tasks in the Swedish home help service. I: Hakulinen, Auli & Selting, Margret (red.), *Syntax and lexis in conversation: studies on the use of linguistic resources in talk-in-interaction*. Amsterdam: Benjamins. S. 209–230.
- Lindström, Jan 2014. Interaktionell lingvistik: procedurer, teman och analyser. *Folkmålsstudier, nr 52*. S. 31–55.
- Lindström, Jan & Wide, Camilla 2017. Vid biljettluckan: formell och pragmatisk variation i kundernas ärendepresentation i servicesamtal på svenska. I: Sköldberg, Emma, Andréasson, Maia, Adamsson Eryd, Henrietta, Lindahl, Filippa, Lindström, Sven, Prentice, Julia & Sandberg, Malin (red.) *Svenskans beskrivning 35*. Göteborg: Göteborgs universitet. S. 175–187.
- Mey, Jacob L. 2001. *Pragmatics: an introduction (2:a uppl.)*. Oxford: Blackwell.
- Nilsson, Jenny, Norrby, Catrin, Lindström, Jan & Wide, Camilla 2017. Hälsningsfrasers sociala värde i sverigesvenskt och finlandssvenskt talspråk. I: *Svenska landsmål och svenskt folklied, 2016*. S. 136–167.
- Nilsson, Jenny, Norrthon, Stefan, Lindström, Jan & Wide, Camilla 2018. Greetings as social action in Finland Swedish and Sweden Swedish service encounters – a pluricentric perspective. I: *Intercultural Pragmatics, nr 15(1)*. S. 57–88.
- Norrby, Catrin 2014. *Samtalsanalys: så gör vi när vi pratar med varandra*. Lund: Studentlitteratur.
- Norrby, Catrin, Wide, Camilla, Lindström, Jan & Nilsson, Jenny 2014. Finns det nationella svenska kommunikationsmönster? Tilltal i läkare-patientsamtal i Sverige och Finland. I: Lindström, Jan, Henricson, Sofie, Huhtala, Anne, Kukkonen, Pirjo, Lehti-Eklund, Hanna & Lindholm, Camilla (red.) *Svenskans beskrivning 33*. Helsingfors: Helsingfors universitet. S. 343–352.
- Norrby, Catrin, Wide, Camilla, Lindström, Jan & Nilsson, Jenny 2018. Positioning through address practice in Finland-Swedish and Sweden-Swedish service encounters. I: Beeching, Kate, Ghezzi, Chiara & Molinelli, Piera. (red) *Positioning the self and others: social indexicality and identity construction (Pragmatics & Beyond New Series vol. 292)*. Amsterdam: Benjamins. S. 19–49.
- Norrby, Catrin, Wide, Camilla, Nilsson, Jenny & Lindström, Jan 2015. Address and interpersonal relationships in Finland-Swedish and Sweden-Swedish service encounters. I: Norrby, Catrin & Wide, Camilla (red.), *Address practice as social action: European perspectives*. Basingstoke: Palgrave Macmillan. S. 75–96.
- Romaine, Suzanne 1995. *Bilingualism (2:a uppl.)*. Oxford: Blackwell.

- Saari, Mirja 1995. "Jo, nu kunde vi festa nog." Synpunkter på svenskt språkbruk i Sverige och Finland. I: *Folkmålsstudier*, nr 36. S. 75–108.
- SAG = Teleman, Ulf, Staffan Hellberg & Erik Andersson 1999. *Svenska Akademiens grammatik*. Stockholm: Norstedts Ordbok.
- Schiffrin, Deborah 1994. *Approaches to discourse*. Cambridge, USA: Blackwell.
- Schneider, Klaus & Anne Barron (red.) 2008. *Variational pragmatics: a focus on regional varieties in pluricentric languages*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins.
- Tykesson-Bergman, Ingela 2006. *Samtal i butik: språklig interaktion mellan biträden och kunder*. Stockholm: Almqvist & Wiksell.
- Wide, Camilla 2016. Kommunikativa skillnader mellan sverigesvenskt och finlandssvenskt språkbruk. I: Gustafsson, Anna W., Holm, Lisa, Lundin, Katarina, Rahm, Henrik & Tronnier, Mechtild (red.), *Svenskans beskrivning* 34. Lund: Lunds universitet. S. 39–62.
- Wide, Camilla, Hanna Lappalainen, Anu Rouhikoski, Catrin Norrby, Camilla Lindholm, Jan Lindström & Jenny Nilsson 2019. Pragmatic variation across languages and nations: a comparative study of address patterns in medical consultations in Sweden and Finland. *Pragmatics*, vol. 29, nr 4. S. 595–626.