

# Betydelseskäpande i tal

## Processtyper i sverigesvenska och finlandssvenska servicesamtal

Eveliina Tolvanen & Camilla Wide

Tolvanen, Eveliina & Wide, Camilla, 2019: Betydelseskäpande i tal. Processtyper i sverigesvenska och finlandssvenska servicesamtal. I: Bianchi, Marco, Håkansson, David, Melander, Björn, Pfister, Linda, Westman, Maria & Östman, Carin (red.), *Svenskans beskrivning 36. Förhandlingar vid trettiosjätte sammankomsten. Uppsala 25–27 oktober 2017*. Uppsala: Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet. S. 333–344.

## 1 Inledning

Svenska är ett s.k. *pluricentriskt* språk (se Clyne 1992:1). Svenskan i Sverige och Finland följer huvudsakligen samma normer, men det finns vissa skillnader mellan de två nationella varieteterna både i talat och skrivet språk. Därtill påverkar finskan svenskan i Finland (se t.ex. Saari 1995). Syftet med denna artikel är att utforska likheter och skillnader mellan finlandssvenska och sverigesvenska samtal med fokus på ett specifikt språkligt val: hur verb används för att kategorisera skeenden i världen som handlingar, händelser och relationer. Teoretiskt bygger studien på systemisk-funktionell lingvistik (SFL, Halliday & Matthiessen 2004, Holmberg & Karlsson 2006) som ser det som ett betydelsebärande val då en språkbrukare väljer ett visst språkligt uttrycksätt i stället för ett annat. Analysen utgår från det systemisk-funktionella begreppet *process* som beskriver skeenden och normalt uttrycks med verb (Holmberg & Karlsson 2006:75–76). Materialet för studien består av institutionella, rutinartade servicesamtal på svenska och finska i Finland och på svenska i Sverige.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Den empiriska studien har genomförts av Eveliina Tolvanen; Camilla Wide har deltagit i planeringen. Resultaten har tolkats av författarna tillsammans. Materialet har samlats in av forskningsprogrammet *Interaktion och variation i pluricentriska språk – Kommunikativa mönster i sverigesvenska och finlandssvenska* (IVIP; se Norrby m.fl. 2014, Wide 2016) som finansieras av Riksbankens jubileumsfond 2013–2020 (M12-0137:1) och som Camilla Wide deltar i. Eveliina Tolvanens arbete har finansierats av Svenska Kulturfonden i Finland.

## 2 Skillnader mellan finlandssvenska och sverigesvenska

Valet mellan tilltalsformerna *du* och *ni* lyfts ofta fram som en skillnad mellan finlandssvenska och sverigesvenska (se Fremer 1996, Norrby m.fl. 2007, 2014, Saari 1995, Wide 2016). Exempelvis i sverigesvenska läkar–patient-samtal används endast tilltal med det närhetsskapande pronomenet *du*, medan både *du* och *ni* förekommer i motsvarande finlandssvenska samtal (Norrby m.fl. 2014:62). I finlandssvenska handledningssamtal i högskolemiljö fokuserar man typiskt på sakinnehållet, medan man i motsvarande sverigesvenska samtal lägger fokus på att hantera interpersonella relationer, bl.a. genom att uttrycka enighet med varandra (Nelson m.fl. 2015:160–161). Att finländare är mer formella, hierarkiska och reserverade än svenskar har också noterats i studier av företagskommunikation i Finland och Sverige (se Laine-Sveiby 1991: 129–13, Kangasharju 2007:350–351, Charles & Louhiala-Salminen 2007: 429–432). Kommunikativa strategier som understryker närhet och solidaritet är sålunda mer typiska för Sverige än Finland.

Liknande skillnader mellan finlandssvenska och sverigesvenska förekommer även i institutionella texter; t.ex. i myndighetstexter om pensioner är förhållandet mellan myndigheten och dess klienter mer distanserat och formellt i texter från Finland än i texter från Sverige (Tolvanen 2016). Skillnaderna mellan texterna framkommer bl.a. i de processer myndigheten och läsaren framställs som deltagande i (Tolvanen 2016:64). I denna artikel vill vi därför utreda om valet av processtyper också avspeglar skillnader mellan finlandssvenska och sverigesvenska samtal.

## 3 Process och processtyp

Process är som ovan framgått en semantisk kategori som uttrycker något som sker och typiskt realiserar med verb (Holmberg & Karlsson 2006:75–76). I svenska brukar man skilja mellan fyra processtyper: *materiella*, *mentala*, *relationella* och *verbala processer* som uttrycker olika typer av betydelser. Processtyperna konstruerar erfarenheter av världen som en viss typ av skeenden (Halliday & Matthiessen 2004:170.) Materiella processer beskriver handlingar och händelser i den fysiska världen (t.ex. *att åka*), mentala processer betydelser i människans inre värld (t.ex. *att fundera*), relationella processer abstrakta relationer (t.ex. *att ha*) och verbala processer språklig kommunikation (t.ex. *att berätta*). (Holmberg & Karlsson 2006:78–102.) Samtidigt innebär valet av processtyp också ett val av perspektiv: ett skeende i världen kan representeras språkligt på olika sätt (Fairclough 1992:179), t.ex. *jag har bokat två biljetter på namnet Efternamn<sup>2</sup>* eller *det finns två biljetter på namnet Efternamn*.

## 4 Syfte, metod och material

Inom svensk språkforskning har SFL främst tillämpats på skrivna texter (Svensson & Karlsson 2012:9–10; se dock Holmberg & Wirdenäs 2005, Grahn 2012). I den här artikeln presenteras en pilotstudie där vi använder oss av de systemisk-funktionella begreppen process och processtyp för att analysera kommunikativa skillnader mellan de två nationella varieteterna av svenska i tal. Vårt syfte är att kartlägga vilka processtyper som förekommer i finlandssvenska och sverigesvenska servicesamtal och att utforska likheter och skillnader mellan samtalen från de två länderna. Metoden omfattar både kvantitativ och kvalitativ analys av processtyper. Vissa aspekter (temporalitet) behandlas med hjälp av traditionell grammatik.

Materialet består av 64 finlandssvenska samtal som har spelats in vid biljettkassor vid en teater i Åbo (32) och en i Helsingfors (32) samt 69 sverigesvenska samtal som har samlats in vid biljettkassor vid en teater i Stockholm (28), en i Göteborg (19) och en i Karlstad (22). Materialet presenteras i tabell 1. Vi jämför även på vissa punkter de två svenska delmaterialen i tabell 1 med finska samtal som har spelats in på teatern i Åbo.

Tabell 1. Översikt av det empiriska materialet.

	Finlandssvenska samtal (n=64)		Sverigesvenska samtal (n=69)	
	Kund	Personal	Kund	Personal
Ord per talare	8 547	7 804	8 469	7 884
Ord per samtal, medeltal	134	122	123	114
Ord, totalt	16 351		16 353	

Ett metodologiskt problem vid analys av talat språk är att samtal inte består bara av fullständiga satsar utan även av satsfragment, upprepningar och liknande. Vi har här inkluderat endast satsar som innehåller både ett finit verb och en s.k. *processkärna*, d.v.s. ett huvudverb som uttrycker verbets erfarenhetsmässiga huvudbetydelse (t.ex. *glömma* i t.ex. *för jag hade glömt mitt teaterkort hemma* (svsv.)). Processtypen bestäms utifrån processkärnan. Då samma verb upprepas flera gånger, t.ex. *jag blir jag blir så råddig* (fiv.), har vi analyserat det som en enda process. Satsar med s.k. *pseudosamordning* (se SAG 4:42 § 17) analyseras enligt den senare processkärnan, t.ex. *börja i då tar vi å börjar* (fiv.).

## 5 Processtyperna i samtalen

Vår analys av processtyper i servicesamtal belyser vilka betydelser som lyfts fram i kommunikationen mellan kund och personal. Exempelvis kan en hög

<sup>2</sup> I de undersökta servicesamtalen används "Förnamn" och "Efternamn" för att anonymisera talarens identitet.

andel materiella processer, som beskriver fysiska skeenden, avspegla en hög handlingsorientering, medan mentala processer kan lyfta fram subjektiva tankar eller värderingar (Lassus 2010:133). De fyra processtyperna som man räknar med inom svensk SFL-inriktad språkforskning är materiella, mentala, relationella och verbala processer (se Holmberg & Karlsson 2006:78). Vi har även urskilt s.k. *lexikaliserade* processer, d.v.s. fasta uttryck som innehåller en process som formellt kunde analyseras som en av de fyra processtyperna, men som i samtalen används som etablerade fraser, t.ex. *var så god(a)* (som i princip kunde analyseras som en relationell process) och *ursäkta* (som i princip kunde analyseras som en mental process). En översikt av processtyperna i materialet presenteras i tabell 2.

Tabell 2. Processtyperna i materialet.

Processtyp	Finlandssvenska samtal						Sverigesvenska samtal					
	Kund		Personal		Totalt		Kund		Personal		Totalt	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Materiell	293	30,2	296	27,9	589	29,0	301	28,3	344	29,9	645	29,1
Mental	132	13,6	128	12,1	260	12,8	193	18,2	168	14,6	361	16,3
Relationell	432	44,6	535	50,5	967	47,7	501	47,1	550	47,8	1051	47,5
Verbal	63	6,5	39	3,7	102	5,0	43	4,0	65	5,7	108	4,9
Lexikaliserad	49	5,1	62	5,8	111	5,5	25	2,4	23	2,0	48	2,2
Totalt	969	100,0	1060	100,0	2029	100,0	1063	100,0	1150	100,0	2213	100,0

Tabell 2 visar att det förekommer något fler analyserbara processer i de sverigesvenska samtalen. Fördelningen mellan olika processtyper ser relativt lika ut i de två delmaterialen: nästan hälften av processerna är relationella och materiella processer är näst vanligast i båda delmaterialen. Verbala och lexikaliserade processer är minst vanliga. Likheterna avspeglar likheter i de aktuella situationskontexterna, försäljning och avhämtning av teaterbiljetter som sker muntligt vid en disk mellan kund och personal. Lassus' jämförelse av myndighetstexter i Finland och Sverige (2010:140) uppvisar en annan fördelning mellan processtyper: materiella processer är vanligast, relationella processer näst vanligast, verbala processer tredje vanligast och mentala processer minst vanliga. Fördelningen mellan de olika processtyperna är ändå i stort sett densamma i de finlandssvenska och sverigesvenska delmaterialen också i Lassus' studie, även om andelarna varierar.

Det finns också vissa skillnader mellan servicesamtalen från Sverige och Finland i vårt material. Personalen använder t.ex. klart oftare relationella processer än kunderna i de finlandssvenska samtalen, medan mentala processer överlag är vanligare i de sverigesvenska samtalen och används oftare av kunderna än av personalen. I det följande diskuterar vi de olika processtyperna i servicesamtalen mer i detalj.

## 5.1 Materiella processer

Materiella processer beskriver en konkret förändring i den fysiska världen som kräver någon form av energi. Processerna kan vara transitiva eller intransitiva, d.v.s. beskriva något som görs för någon eller något eller något som händer. (Halliday & Matthiessen 2004:179–180.) Karlsson (2011:24) beskriver materiella processer som ”dynamiska, yttre förändringar, med en tydlig, vanligen fysisk riktning och en ofta konkret aktör”.

I servicesamtalen i vårt material beskriver materiella processer typiskt köp, betalning eller avhämtning av biljetter och andra praktiska ärenden som anknyter till den aktuella verksamheten, t.ex. var kunderna ska gå in till en föreställning. Då kunderna explicit presenterar sitt ärende för personalen använder de både i de finlandssvenska och sverigesvenska samtalen ofta *skulle*, som skapar en hövlig anhållan (se SAG 4:32 § 22):

- 1) fisv. KU ja sku *lösa ut* en biljett på Förnamn Efternamn ti Kappan<sup>3</sup>
- 2) svsv. KU ja skulle *hämta ut* två biljetter till Rikard den tredje den första mars

Hos kunderna förekommer materiella processer också då de beskriver bakgrunden för sitt besök:

- 3) fisv. KU jag har *beställt* biljetter här per telefon  
PE ja med vilket namn
- 4) svsv. KU hej jag har *bokat* jag har *bokat* en biljett här e ett bokningsnumret

Att kunden presenterar sitt ärende genom att syfta på en handling i det förflutna kan tolkas som ett sätt att skapa temporal och därmed social distans mellan talarna (Ekeröth 2011:140, Lindström & Wide 2017). I de finlandssvenska samtalen använder kunderna ibland också pluskvamperfekt:

- 5) fisv. KU a. vi hade *reservera* på namne Efternamn  
b. hej dedär vi hade på Efternamn *bokat* fyra biljetter

Endast perfekt används i de sverigesvenska samtalen vi analyserat (se exempel 4 ovan). I de finlandssvenska samtalen kan bruket av pluskvamperfekt ses som ett sätt att öka distansen mellan kunden och personalen (Lindström & Wide 2017). Här uppvisar de finlandssvenska samtalen vissa likheter med finska; förfluten tid används typiskt för att skapa distans och hövlighet även i finska (VISK § 1532).

Då personalen använder materiella processer i servicesamtalen beskriver de ofta vad kunderna får eller kan göra, vilket bidrar till att skapa deras institutionella roll:

- 6) fisv. PE så man kan int *använda* dom där annars kan man allti *använda* du kan *använda* dom bara du *tar ut* biljetterna i år
- 7) svsv. PE men annars andra platser kan du ju *boka* men men då måste du välja å *hämta ut* dom här för du måste ju *lämna* dessa

<sup>3</sup> KU=kund, PE=personal. Pauser och tveksamhetsmarkörer har utelämnats ur exemplen.

Generellt är likheterna mellan materialen stora vid materiella processer, men det förekommer som ovan framgått mindre skillnader i bl.a. valet av tempus.

## 5.2 Mentala processer

Mentala processer anknyter till människans inre värld och beskriver förändringar i vår medvetenhet (Halliday & Matthiessen 2004:197). Processerna beskriver sinnesuttryck, känslor och tankar och kräver typiskt minst en mänsklig eller medveten deltagare, den som upplever något (Holmberg & Karlsson 2006:85–89).

I servicesamtalen i vårt material förekommer mentala processer bl.a. då kunden beskriver sina tankar för personalen (t.ex. genom att *tänka* eller *undra*):

- 8) fisv. KU hej nu ska ja ha lite biljetter igen *tänkte* ja
- 9) svsv. KU tjena ja *undrar* om man skulle kunna byta ett par biljetter här möjligen

Mentala processer som signalerar en subjektiv position (t.ex. *tro*, *tycka*) används också för att uttrycka osäkerhet:

- 10) svsv. KU *tror* de fanns på *undrar* om de var andra raden eller slutet av första andra raden *tror* ja de fanns
- 11) fisv. KU ja *tyckte* de va tjuguen tretti eller tjuguen

En lexikal skillnad mellan delmaterialen är att kunderna i de sverigesvenska samtalen oftare använder verbet *tro* än kunderna i de finlandssvenska samtalen. Att kunderna överlag använder fler mentala processer än personalen i hela materialet profilerar deras position som mer osäker. I exempel 8 och 11 använder de finlandssvenska kunderna dessutom förfluten tid för att gardera sina argument ytterligare. Personalen har däremot en tydlig auktoritet i servicesamtalen och behöver inte gardera sina argument för kunderna på samma sätt.

Tillgänglighet av biljetter och platser diskuteras med hjälp mentala processer som anknyter till människans förmåga att se, eftersom personalen helt konkret ser situationen i bokningssystemet:

- 12) fisv. PE ja nu ska vi *se* va vi har no finns här nånting men här finns nu int va behöver du två biljetter

Frasen *vi ska se* skulle i vissa fall kunna ses som ett samtalsreglerande lexikaliserat uttryck:

- 13) svsv. KU hej ja behöver få byta datum
- KU *ska vi se* dom två då skulle ja vilja ha dan efter du
- KU hade fjortonde istället
- PE allright
- KU såvida de inte har kommit tillbaka några biljetter den tjugooåttonde [...]
- PE *ska vi se* nej tjuåttende e fullt

Vi har ändå kategoriserat beläggen på *vi ska se* som mentala processer eftersom det finns en konkret anknytning till människans förmåga att se. Medan frasen i de finlandssvenska samtalen används huvudsakligen av personalen, används den i de sverigesvenska samtalen av både kunderna och personalen.

### 5.3 Relationella processer

Relationella processer beskriver flera olika typer av relationer: bl.a. existens, tillhörighet och egenskaper (Halliday & Matthiessen 2004:210–219, Holmberg & Karlsson 2006:89–93). Jämfört med materiella processer uttrycker relationella processer enligt Karlsson (2011:24) ”tillstånd och relationer, med mer abstrakta och diffusa riktningar”.

Kunderna i vårt material använder relationella processer bl.a. då de talar om tillgänglighet av teaterbiljetter, program och rabatter. I de finlandssvenska samtalen föredrar kunderna s.k. *existentiella* relationella processer, som uttrycker att något existerar:

- 14) fisv. KU a. *finns* de biljetter ännu till i dag  
 b. de borde *finnas* tre biljetter på namne namne Efternamn  
 c. de *va* en biljett fö fredagens Kvinna till salu på namne Efternamn

Liknande processer förekommer också i de finska samtalen från teatern i Åbo (t.ex. *onko huomiseen iltanäytökseen vielä lippuja* ’finns det ännu biljetter för kvällsföreställningen i morgon?’).

I de sverigesvenska samtalen använder kunderna i stället oftare s.k. *attributiva* relationella processer som beskriver tillhörighet<sup>4</sup>. Då konstrueras personen som den som har t.ex. biljetter:

- 15) svsv. KU a. *har* du nåt i slutet på oktober  
 b. två biljetter till Rocken *ha* du de

Båda typerna av relationella processer förekommer emellertid i båda delmaterialen. Vid attributiva relationella processer använder kunderna i de finlandssvenska samtalen typiskt kollektivt *ni* i stället för att tilltala personalen med *du*:

- 16) fisv. KU a. *har* ni biljetter ti Kvinna i salu ikväll  
 b. *har* ni höstens programblad

I båda delmaterialen använder kunderna attributiva relationella processer då de konstruerar sig själva som den som har eller vill ha något:

<sup>4</sup> Attributiva relationella processer beskriver både tillhörighet (*jag har en katt*) och egenskaper (*katten är vit*) (se Holmberg & Karlsson 2006:89). Förutom existentiella och attributiva relationella processer finns det enligt SFL också s.k. *identifierande* relationella processer, t.ex. *Oslo är Norges huvudstad* (Holmberg & Karlsson 2006:89–90).

- 17) fisv. KU a. ja sku vilja *ha* biljett ti Efterfesten den tjugosjunde  
 b. ja sku *ha* två biljetter under namne Efternamn
- 18) svsv. KU ja skulle vilja *ha* två biljetter ti den här Som ni vill ha de i morgon

Då personalen använder relationella processer konstaterar hen ofta vilka sakförhållanden eller fakta som råder t.ex. i fråga om tillgänglighet av och priser på biljetter, vilket bidrar till att stärka personalens institutionella roll:

- 19) fisv. PE jä:å<sup>5</sup> no tror ja den *e* ganska bra såld no men no *finns* där ännu nog vi ska titta hur det ser ut
- 20) svsv. PE a. enda enda gången ja *har* nånting på parkett *är* femte oktober  
 b. det *blir* femhundrasexti kronor

Andelen relationella processer är särskilt hög hos personalen i de finlandssvenska samtalen. En motsvarande skillnad mellan kunder och personal förekommer inte i de sverigesvenska samtalen.

## 5.4 Verbala processer

Verbala processer uttrycker att något sägs, d.v.s. yttre, språkligt formulerade skeenden (Holmberg & Karlsson 2006:94–98). Kunderna i servicesamtalen använder verbala processer på delvis samma sätt som mentala processer i det som Lindström (2008:184f.) kallar företal (eng. *preface*) till frågor:

- 21) fisv. KU ja sku ha *fråga* en sån sak ja ha beställt tri biljetter till Nötknäpparen den tjugonde  
 PE ja:a  
 KU å ja sku bara *fråga* att finns om di där platserna finns där

Att kunderna använder verbet *fråga* i företal till frågor är mer typiskt för de finlandssvenska samtalen och kan ses som ett sätt att göra frågorna mer försiktiga: om man får en positiv respons på en företalsfråga är det lättare att utföra den egentliga handlingen (Lindström 2008:185). Liknande processer används även av kunderna i de finska samtalen från teatern i Åbo (ofta med konditionalis i preteritum, *olisin kysynyt* 'jag skulle ha frågat'), vilket avspeglar ett gemensamt kommunikativt mönster i de finska och finlandssvenska samtalen.

En annan kontext där verbala processer förekommer är då kunden hänvisar till en tidigare överenskommelse:

- 22) fisv. KU hon kolla ja sa att ja int själv *e* personal att de *e* min man å hon *sa* att de va okej
- 23) svsv. KU och ja ha betalt den genom Ticket sa att ja skulle gå tillbaka hit *sa* dom

I dessa fall kontexter stärker kunden sin position genom att hänvisa till en annan person med en institutionell roll, typiskt en annan anställd på teatern, vilket stöder kundens argumentation.

<sup>5</sup> Kolon mellan identiska vokalljud betecknar legatouttal.

Då personalen använder verbala processer kontrollerar hen ofta vad kunden har sagt (t.ex. *vad sa du*) eller uttrycker sin personliga åsikt eller en rekommendation för vad kunden ska göra:

- 24) fisv. KU nå va e nu bäst av dem då  
 PE av dom blåa  
 KU ja  
 PE ja sku nog säga mitten av sidogallerie såhär  
 KU att man ser därifrån bra  
 PE ja

Det är värt att notera att personalen i exemplet inte motiverar sin åsikt, vilket har med den institutionella rollen att göra. Överlag är andelen verbala processer liten i hela materialet, men verbala processer används något oftare av kunderna i de finlandssvenska samtalen och av personalen i de sverigesvenska samtalen.

## 5.5 Lexikaliserade processer

Med lexikaliserade processer avser vi verb som i vissa kontexter i servicesamtalen förlorar en del av sin betydelse och snarare har en samtalsreglerande eller artighetssignalerande funktion (Lindström 2000, Hakulinen m.fl. 2003). I de finlandssvenska samtalen är de vanligaste lexikaliserade processerna hos kunderna *tack ska du ha* (15), *hördu* (13), *vad heter det* (6) och *sidu* (4). *Sidu* och *hördu*, som är diskurspartiklar (Lindström 2008:79–81), används bara av kunderna. *Hördu* står typiskt i initial position för att signalera en s.k. kärnhandling, t.ex. en begäran (se Hakulinen m.fl. 2003:206):

- 25) fisv. KU *hördu* ja sku lösa de där ti tjugusjätte en biljett ja e från de där Efternamn Förenings

I de sverigesvenska samtalen är lexikaliserade processer överlag mindre vanliga. Kunderna använder främst *tack ska du ha* (11), *förlåt* (7) och *ha det bra* (3).

Den klart vanligaste lexikaliserade processen hos personalen i de finlandssvenska samtalen är *var så god(a)* (45), som följs av *ursäkta* (13). *Var så god(a)* används i både singularis och pluralis (t.ex. *så där var så god* och *å där har ni biljetterna var så goda*). Frasen har en klar artighetssignalerande funktion: det är viktigt för personalen att uppvisa artighet mot kunderna med hjälp av konventionaliserade fraser som *varsågod*. Etablerade satsformade artighetsfraser förekommer klart mindre i de sverigesvenska samtalen, vilket kan vara ett utslag av att de inte hör till personalens institutionella roll i motsvarande utsträckning som i Finland. Också i de sverigesvenska samtalen är *varsågod* den vanligaste lexikaliserade processen hos personalen men endast singularisformer förekommer och beläggen är färre än i de finlandssvenska samtalen (13). Fraserna *tack ska du ha* och *förlåt* används i

några fall (4 var). Det finns små lexikala skillnader även här; *ursäkta* används huvudsakligen i de finlandssvenska samtalen och *förlåt* i de sverigesvenska.

## 6 Sammanfattning och avslutning

Vår studie visar att fördelningen mellan processtyper i finlandssvenska och sverigesvenska servicesamtal uppvisar stora likheter, vilket avspeglar stora likheter i situationskontexterna. Relationella processer, som beskriver hur saker och ting är, är vanligast i båda delmaterialen och materiella processer, som beskriver fysiska händelser, är näst vanligast. En närmare analys visar att kunder och personal använder processtyperna på olika sätt, vilket bidrar till att skapa och upprätthålla olika roller. Kunderna berättar vad de har gjort, beskriver sina tankar för personalen, hänvisar till tidigare överenskommelser och uttrycker osäkerhet t.ex. då de ber om något. Personalen beskriver bl.a. vad kunden kan eller ska göra och konstaterar hur saker och ting är. Samtidigt måste personalen särskilt i de finlandssvenska samtalen uttrycka artighet mot kunderna, vilket uttrycks med hjälp av etablerade artighetsfraser som *var så god(a)*.

Även om det finns många likheter mellan de undersökta servicesamtalen från Finland och Sverige, är uttryckssätt som ökar distansen mellan kund och personal något vanligare i de finlandssvenska samtalen (se även Lindström & Wide 2017). Distans skapas bl.a. med tempusvariation, existentiella relationella processer (typen *finns det biljetter?*) och etablerade artighetsfraser. Däremot skapar de sverigesvenska kunderna närhet med personalen bl.a. med hjälp av attributiva relationella processer (typen *har du biljetter?*).

Skillnaden mellan kund- och personalrollen avspeglas också i fördelningen av processtyper i samtalen. Kontrasten mellan kund- och personalrollen är något större i de finlandssvenska samtalen där personalen delvis framstår som en starkare auktoritet, medan kontrasten mellan kund och personal inte är lika stor i de sverigesvenska samtalen. Hur kundens och personalens roll överlag konstrueras bidrar till delvis olika kommunikativa mönster i de två varieteterna av svenska som används i två delvis olika kulturkontexter, Finland och Sverige.

## Litteratur

Charles, Mirja-Liisa & Louhiala-Salminen, Leena, 2007: Vems språk talas, vilken är verksamhetskultur? Intern kommunikation och språkval i finsk-svenska fusionerade företag. I: Kangas, Olli & Kangasharju, Helena (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: Clyne, Michael (red.), *Pluricentric Languages. Differing Norms in Different Nations*. Berlin/New York: Mouton de Gruyter. S. 1–9.
- Ekeröth, Lars-Erik, 2011: *Ordföljd, tempus, bestämdhet. Föreläsningar om svenska som andraspråk*. 2 uppl. Lund: Gleerups.
- Fairclough, Norman, 1992: *Discourse and social change*. Cambridge: Polity.
- Fremer, Maria, 1996: *Personlig referens i servicesituationer. Svenska och finska samtal från Helsingfors, Stockholm och Uppsala i en jämförande analys*. Helsingfors: Helsingfors universitet.
- Grahn, Inga-Lill, 2012: *Tala om att tänka. Om processer och projekt vid användning av orden tänka och tanke i tre samtal*. Göteborgsstudier i nordisk språkvetenskap 18. Göteborg: Göteborgs universitet.
- Hakulinen, Auli, Keevallik Eriksson, Leelo & Lindström, Jan, 2003: *Kuule, kule, hördu*. Projicerande partiklar i finska, estniska och svenska. I: Nordberg, Bengt, Keevallik Eriksson, Leelo, Thelander, Kerstin & Thelander, Mats (red.), *Grammatik och samtal. Studier till minne av Mats Eriksson*. Skrifter utgivna av institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet 63. Uppsala: Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet.
- Halliday, M.A.K., Matthiessen, Christian M.I.M., 2004: *An Introduction to Functional Grammar*. 3 ed. London: Arnold.
- Holmberg, Per & Karlsson, Anna-Malin, 2006: *Grammatik med betydelse. En introduktion till funktionell grammatik*. Ord och Stil. Språkvårdssamfundets skrifter 37. Uppsala: Hallgren & Fallgren.
- Holmberg, Per & Wirdenäs, Karolina, 2005: Tinas textaktiviteter. I: Byrman, Gunilla, Einarsson, Jan, Hammarbäck, Solveig, Lindgren, Maria & Stille, Per (red.), *Svenskans beskrivning 27. Förhandlingar vid tjugosjunde sammankomsten för svenskans beskrivning*. Växjö den 27–28 maj 2004. Växjö: University Press. S. 114–124.
- Kangasharju, Helena, 2007: Interaktion och inflytande: finländare och svenskar vid mötesbordet. I: Kangas, Olli & Kangasharju, Helena (red.), *Ordens makt och makens ord*. Svenskt i Finland – finskt i Sverige. IV. Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland. S. 341–377.
- Karlsson, Anna-Malin, 2011: Texters ideationella grammatik. I: Holmberg, Per, Karlsson, Anna-Malin & Nord, Andreas (red.), *Funktionell textanalys*. Stockholm: Norstedts. S. 21–38.
- Laine-Sveiby, Kati, 1991: *Företag i kulturmöten. Tre finländska företag och deras dotterbolag*. En etnologisk studie. Stockholms universitet: Etnologiska institutionen.
- Lassus, Jannika, 2010: *Betydelser i barnfamiljsbroschyrer. Systemisk-funktionell analys av den tänkta läsaren och institutionen*. Helsingfors: Helsingfors universitet.
- Lindström, Jan, 2000: Hälsning, tack, avsked. Artighetsfraser i institutionella samtal. I: Keski-Raasakka, Kyllikki & Söderholm, Pirjo (red.), *Svenskan i Finland 5*. Joensuu: Joensuun yliopisto. S. 139–149.
- Lindström, Jan, 2008: *Tur och ordning. Introduktion till svensk samtalsgrammatik*. Norstedts Akademiska förlag.
- 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*. S. 175–187.
- Nelson, Marie, Henricson, Sofie, Norrby, Catrin, Wide, Camilla, Lindström, Jan & Nilsson, Jenny, 2015: Att dela språk men inte samtalsmönster. Återkoppling i sverigesvenska och finlandssvenska handledningssamtal. I: *Folkmålsstudier 53*. S. 141–166.

- Norrby, Catrin, Nilsson, Jenny & Nyblom, Heidi, 2007: Tilltalande tilltal? Om tilltalskick i Finland och Sverige. I: *Språk och Stil* 17. S. 5–29.
- Norrby, Catrin, Wide, Camilla, Lindström, Jan & Nilsson, Jenny, 2014: Finns det nationella svenska kommunikationsmönster? Tilltal i läkar-patientsamtal i Sverige och Finland. I: Lindström, Jan, Henricson, Sofie, Huhtala, Anne, Kukkonen, Pirjo, Lehti-Eklund, Hanna & Lindholm, Camilla (red.), *Svenskans beskrivning 33. Förhandlingar vid Trettiofjärde sammankomsten för svenskans beskrivning. Helsingfors den 15–17 maj 2013*. S. 343–352.
- Saari, Mirja, 1995: ”Jo, nu kunde vi festa nog”. Synpunkter på svenskt språkbruk i Sverige och Finland. I: *Folkmålsstudier* 36. S. 75–108.
- SAG = Teleman, Ulf, Hellberg, Staffan & Andersson, Erik, 1999: *Svenska Akademiens grammatik 1–4*. Stockholm: Svenska Akademien.
- Svensson, Jan & Karlsson, Anna-Malin, 2012: Inledning: text, textforskning och text-teori. I: *Språk och Stil, tema Text* 22:1. S. 5–30.
- Tolvanen, Eveliina, 2016: *Myndighetskommunikation på två språk. Pensionstexter på svenska och finska i Finland och Sverige i ett systemisk-funktionellt perspektiv*. Annales Universitatis Turkuensis B Humaniora 425. Åbo: Åbo universitet.
- VISK = Hakulinen, Auli, Vilkuna, Maria, Korhonen, Riitt, Koivisto, Vesa, Heinonen, Tarja-Riitta. & Alho, Irja, 2004: *Iso suomen kielioppi*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura <<http://scripta.kotus.fi/visk>> (2019-02-16).
- Wide, Camilla, 2016: Kommunikativa skillnader mellan sverigesvenskt och finlands-svenskt språkbruk. I: Gustafsson, Anna W., Holm, Lisa, Lundin, Katarina, Rahm, Henrik, & Tronnier, Mechtild (red.), *Svenskans beskrivning 34. Förhandlingar vid trettiofjärde sammankomsten. Lund den 22–24 oktober 2014*. Lundastudier i nordisk språkvetenskap Serie A74. Lund: Lunds universitet. S. 39–62.