

Att få grepp om samtalskontexten

Observationer och intervjuer på callcenter i Sverige och Moldavien

Linda Kahlin & Ingela Tykesson

I studier av institutionella samtal är det ibland nödvändigt att komplettera med andra typer av data för att få kunskap om kontexten där dessa samtal utspelas, vilket den här artikeln ska visa. Artikeln behandlar olika metoder för sådan datainsamling under fältarbete. Vi redogör för hur vi använt intervjuer, fältanteckningar och insamlade dokument samt diskuterar utfallet av de olika metoderna.

Materialet från fältarbetet kommer senare att ligga till grund för analyser av inspelade telefonsamtal, dvs. interaktion mellan operatörer i Sverige och Moldavien.¹

Fältarbetet bedrevs på två callcenter, det ena i Falköping (F), det andra i Chisinau (C). Båda tar emot beställningar av färdtjänst- och sjukresor, bl.a. från samma område i Västra Götaland. Vi befann oss på resp. ställe under fem dagar. Dessa callcenter drivs av samma företag, och på båda platserna är arbetsspråket svenska. I F har operatörerna med få undantag svenska som modersmål, medan operatörerna i C har lärt sig svenska som ett främmande språk. En del har läst svenska på universitet, men de flesta har fått sex månaders intensivundervisning i svenska, i företagets regi.

Vårt huvudmaterial, som inte behandlas här, består av totalt cirka 800 inspelade telefonsamtal, lika många från resp. land. Samtalen ska analyseras på mikronivå, med metoder utarbetade inom konversationsanalys (CA). Sådana analyser av faktiska samtal gör det möjligt att få syn på fall där samtalen bryter mot de normer som förespråkas av institutionen (företaget) i

¹ Undersökningen genomförs inom projektet *Servicesamtal på distans*, finansierat av Östersjöstiftelsen 2011–2013. Syftet med projektet är att identifiera hinder och möjligheter för intersubjektiv förståelse, särskilt i samtal där minst en person talar svenska som andraspråk eller främmande språk. Deltagare i projektet är artikelförfattarna.

fråga men följer normer för vardagliga samtal. Vi anser att denna typ av analys är givande, men för vår studie av interaktionen vid callcenter krävs även andra typer av data.

Nödvändigheten av att inkludera kontextuella faktorer finner stöd hos Cameron (2008), som starkt ifrågasätter antagandet inom CA att samtal konstrueras och förhandlas lokalt. Inom delar av servicenäringen, framför allt inom callcenterföretag, har enligt Cameron (2008:144) lokalt framförhandlade samtalsrutiner (*bottom up*) alltmer fått ge plats åt uppifrånstyrda samtal (*top down*), dvs. samtal vars struktur i hög grad är bestämd på förhand. Avsikten med styrningen är att kontrollera och standardisera – och därmed förment kvalitetssäkra – samtalens genomförande. Vilka komplikationer uppifrånstyrda samtal kan leda till visar Cameron (2008:147ff) med ett exempel från ett försäkringsföretag som förbjuder sina telefonister att tala om vad de *inte* kan göra för kunden. I stället ska de svara positivt på kundens frågor genom att tala om vad de *kan* göra. Att telefonisten tvingas ge avkall på vardagliga samtalsregler (t.ex. genom att undvika negativa ord som *unfortunately*) skapar inte sällan frustration.

Cameron (2008:145) hävdar att uppifrånstyrda samtal inte kan analyseras fristående. Ett datastyrt angreppssätt är olämpligt när samtalen inte konstruerats lokalt av samtalsdeltagarna själva. Cameron misstror alltså en av grundsatserna inom CA, företrädd av bl.a. Schegloff (1997), nämligen att interaktionella data innehåller allt som är nödvändigt för att uppnå fullständig förståelse av samtal. Hennes resonemang gäller särskilt multinationella callcenter. Dessa utmärker sig genom föreskrifter som reglerar kundsamtalen, ibland även på detaljnivå. För att kunna analysera hur internationella normer för kundbemötande realiserats lokalt i sådana samtal är det enligt Cameron (2008) och Hultgren (2011) nödvändigt att arbeta både med ett material av inspelade samtal och med *preskriptiva data*, dvs. föreskrifter för språkligt beteende.

Tankegångar om den vidare kontextens betydelse i analyser av institutionella samtal har sedan ett tjugotal år tillbaka haft en framträdande roll inom samtalsforskningen, t.ex. hos Drew & Heritage (1992), Linell (t.ex. 2009) och inom tillämpad CA (ten Have 2001). Tillsammans med Camerons resonemang om uppifrånstyrda samtal, ger detta stöd för att inledningsvis undersöka vilka institutionella samtalsnormer personalen förväntas rätta sig efter inom den verksamhet vi ska studera. Med *institutionella samtalsnormer* menar vi konventioner inom verksamheten för vad som får sägas, hur och när.

Medlyssning

Under fältarbetet bedrev vi vad Burawoy (1991:2) kallar för *iakttagande observation*. I vårt fall innebar det att vi satt var för sig bredvid olika operatörer och följde deras arbete, utan att göra intrång i processen. Vi kopplades upp mot systemet och kunde lyssna på samtalen i hörlurar. Det kallas *medlyssning* och är vanligt i samband med utbildning och kvalitetsutvärdering. Medlyssning är ett etablerat begrepp även inom andra telefoniverksamheter, t.ex. SOS Alarm (Persson Thunqvist m.fl. 2008). Under observationerna gjorde vi fältanteckningar och dokumenterade med kameror. Filma fick vi inte tillstånd till.

Medlyssningen gav oss insyn i rutiner, terminologi och regler. Genom observationerna av operatörernas arbete vid datorskärmen kunde vi konstatera att det simultana arbetet med sök- och logistikprogram är en faktor som i hög grad styr interaktionen med uppringaren. Datorn och dess programvara, som operatören ska matcha beställningen mot, måste alltså ses som en integrerad, tredje part i interaktionen.² Exempelvis kan processen i varierande grad stannas upp när datorsystemet letar efter en ledig bil. Om det uppstår pauser på grund av sökandet kan uppringarna, om de har god hörsel, uppfatta att arbetet pågår genom ljudet av knapptryckningar på tangentbordet. Rutinerade operatörer fortsätter ofta att samtala medan sökningsarbetet pågår. Flera operatörer uppger också detta som ett personligt ideal.

Vi kunde observera vilka problemlösande strategier operatörerna använder, t.ex. för att söka efter en tydlig adress. Vi kunde också notera om de valde att söka information med hjälp av ett chattverktyg, en muntlig fråga till en kollega eller via intranätet, där regelverk och uppdateringar finns. Dessa rutinerade, interaktiva praktiker misstänker vi kan vara procedurkunskap som operatörerna skulle ha svårt att sätta ord på i intervjuer och kanske inte heller uppfatta som information av värde för oss. Medlyssningen bidrog således med information som underlättar vår förståelse av arbetsprocessen och hur olika arbetsuppgifter integreras. En självklar aspekt, viktig att hålla i minnet, är att arbetet som sker på skärmen är dolt för uppringaren. Även om knapptryckningar hörs, är det omöjligt för den som bara lyssnar att fullt ut förstå hur mycket av logistiken som styrs av datorprogrammet och i vilken utsträckning operatören kan påverka sökresultatet.

Att operatören har begränsat handlingsutrymme är viktigt att känna till om man ska förstå interaktionen i samtalen. Detsamma gäller tidspressen som operatören arbetar under; det genomsnittliga samtalet ska vara 90 se-

² Ett exempel på vad Linell (2009) kallar *third party artifacts*.

kunder långt. Antalet väntande samtal visas på operatörens display, och det finns riktlinjer för maxtiden som uppringaren ska behöva vänta på att kopplas fram. Varje operatör hanterar uppåt 200 samtal per dag. Operatörens effektivitet kontrolleras genom statistik som förs kontinuerligt över kötider, samtalslängd, antalet mottagna samtal m.m. Att pausa har en operatör tillåtelse att göra högst 15 procent av arbetstiden.

Kännedom om hur olika resurser i den fysiska miljön påverkar operatörens möjligheter att utföra arbetet är en viktig förutsättning för det komparativa anslaget i undersökningen. Om vi bara hade haft inspelningar att utgå ifrån, hade vi kunnat dra slutsatsen att det är den språkliga kompetensen som är avgörande för om en operatör i F kan lösa ett problem som en operatör i C inte kan lösa. I själva verket kan det vara andra resurser, t.ex. närheten till trafikledning, som är avgörande. Vi kunde också notera att vissa operatörer i F även arbetade som trafikledare. Med sin dubbla kompetens kunde de ibland byta roll och lösa ett problem åt uppringaren. Det är således fler faktorer än språkkunskaper och geografisk placering som kan ha betydelse för hur beställningar genomförs.

Våra fältanteckningar från medlyssningen består ofta av citat, kommentarer och noteringar om hur operatören tar sig an olika problem. De tidiga anteckningarna rör rutiner och typiska samtalsstrukturer samt regler och facktermer som vi behöver känna till för att kunna följa med i samtalen. Varefter vi blev mer bekanta med verksamheten riktades anteckningarna mer och mer in på avvikande händelser och uttryckssätt. Med kameror dokumenterade vi den fysiska miljön, arbetsredskap och olika preskriptiva texter, i C t.ex. en anslagen lista över svenska språkformer ("en/nån adress"; "ett/nåt hjälpmedel" osv.).

För att bli klar över hur normerna realiserats i verksamheten var det värdefullt att få operatörernas kommentarer, när det fanns tid mellan samtalen. Operatörerna kunde t.ex. kommentera om ett samtal var typiskt eller inte. Vi fick också vissa inblickar i operatörernas förhållningssätt, som när Sara³, en operatör i F, berättade om hur hon alltid måste behärska sin irritation i interaktionen med en viss uppringare: "Hon kan va så jobbig. Hon är trevlig men jag blir så stressad av hennes röst." Medlyssningen tillförde även kunskaper om arbetsreglerande faktorer i verksamheten. I vissa fall kunde operatörerna förklara varför de ansåg att ett samtal blivit mer eller mindre lyckat, vilket gav inblick i hur operatörerna uppfattar och förhåller sig till normerna. Medlyssningen visade också hur de explicita normerna efterlevs. En

³ Alla namn i artikeln är fingerade.

av operatörerna i F fick t.ex. följande meddelande på chatten av en av sina chefer: ”Jag lyssnade på ett samtal som du hade häromdagen. Exemplariskt! Inget pris, dock.” Kritiken syftar på att operatören inte angett priset på en resa i ett samtal som chefen utvärderat. Exemplet visar att operatörernas hantering av samtalen utvärderas. Det görs fortlöpande men stickprovvis, vilket framgick i intervjuerna senare.

Att operatörerna är vana vid att ha medlyssnare var till fördel för oss. Det gjorde att vi kunde studera deras arbete vid skärmen utan att sticka ut alltför mycket. De flesta operatörer som tillfrågades gick med på att ha oss bredvid sig och sa att det inte spelade någon roll alls om vi satt med. I en intervju frågade vi Kim (operatör i F), om det verkligen är så att alla tycker att det är okej med medlyssning:

- Kim: Ja, det är det, det hoppas jag. I början ville jag inte. Det blir på ett annat sätt när det är en riktig person som sitter med. Man är rädd för att bli utvärderad, blir rädd för att göra fel och blir lite nervös.
- Intervjuare: Men det är inget uppseendeväckande?
- Kim: Nej, nästan alla har väl haft någon. Och man blir ju tillfrågad.

Att det ändå upplevs som tröttande förstod vi av att tiden vi fick hos varje operatör var max en och en halv timme. Under medlyssningen kunde vi bl.a. notera att öppna frågor användes i hög grad, medan frågor i påståendeform, som enligt normen bör undvikas, förekom endast undantagsvis. Kims svar pekar mot att en effekt av medlyssning är att operatörerna anstränger sig extra och försöker undvika att göra fel, vilket bör få till följd att de institutionella normerna framträder tydligare under medlyssning.

Intervjuer

Intervjusituationerna var likartade i F och C. Intervjuerna gjordes med en person i taget, i ett avskilt rum. Urvalet av intervjupersoner gjordes enligt våra önskemål om variation i fråga om anställningstid, uppdrag m.m. Totalt gjorde vi 12 intervjuer med operatörer och 6 med personer med arbetsledar- eller utbildningsfunktion. En av oss hade huvudansvaret, men båda var med. Vi satt vid ett bord, vid var sin sida. Intervjuerna pågick under 45–60 minuter och alla bandades. De gjordes på betald arbetstid, varför vi fick förlägga dem till lugnare perioder i telefontrafiken. Givetvis var medverkan frivillig, men bara två operatörer avböjde att vara med, en i F och en i C. Några operatörer i C sa att de gärna ville passa på att träna sin svenska, när

tillfälle gavs. Med några få undantag var de intervjuade operatörerna personer som vi varit medlyssnare hos.

Intervjuerna var särskilt värdefulla för undersökningens komparativa ansats. En förmodligen inte oviktig faktor är operatörernas bakgrund, som skiljer sig mellan länderna inte bara vad gäller svenskan som modersmål resp. inlärt språk. Alla operatörer i C har akademiska studier bakom sig. Cirka 95 procent av dem har läst flera språk på universitetsnivå, och vissa har arbetat utomlands i perioder. Alla kan minst fyra språk (rumänska, ryska, engelska och svenska). Ingen av de intervjuade operatörerna i F hade studerat på eftergymnasial nivå. Kön- och åldersmässigt är fördelningen likartad i C och F. Det stora flertalet utgörs av kvinnor runt 25 år. Frågan om personalens syn på oss och vår roll aktualiserades inte i intervjuerna, men man kan förmoda att vi i F framstod som mest främmande i vår roll som forskare, medan personalen i C snarare såg oss i en expertroll som svensktalande. Kanske hade de också lättare för att identifiera sig med oss som akademiker. Asymmetrin i rollerna intervjuare – intervjuad (t.ex. Kvale 1997) kan därför ha förstärkts, av olika skäl, i båda länderna.



Vid så kallad *medlyssning* sitter forskaren uppkopplad mot samma system som operatören, med ett headset utan mikrofon. Foto: Ingela Tykesson.

Intervjufrågorna syftade till att få de intervjuades personliga tolkning av arbetet, däribland de rådande samtalsnormerna. Intervjuerna var semi-strukturerade; samma frågor ställdes till samtliga intervjuade och frågorna gav öppna svarsmöjligheter. För att komma åt operatörernas föreställningar om vilken samtalskompetens arbetet kräver frågade vi vad som utmärker en god operatör. Likheter i intervjuaren är slående. Flertalet svarade att en god operatör är trevlig mot uppringarna, lugn och stresstålig. För att locka fram operatörernas bild av vad som är centrala arbetsuppgifter frågade vi om vad de tycker är det bästa med jobbet, och även på den frågan svarade operatörerna påfallande lika. De flesta nämnde att det är roligt att prata med människor. En operatör i C uttryckte uppskattning av kulturella olikheter: ”Det bästa är att prata med folk från ett annat land med annat beteende än man är van vid.” Vissa framhöll det positiva i att kunna vara till hjälp: ”Man gör en insats så folk kan leva någorlunda normala liv”, som en operatör i F uttryckte det. En norm som flera operatörer i C berörde finns explicit i en samtalsmall på callcentret (se avsnittet Analys av samtalsmallar nedan), nämligen att man ska ha roligt på jobbet, vilket man enligt operatörerna kan ha av komiska situationer i telefon – som när en operatör talade om för en uppringare att man hade ”datastopp” och denne svarade: ”Vad har ni, katastrof?”

Vi frågade också vad operatörerna tycker är det sämsta med jobbet. Arga kunder, stress och uttråkning var vanliga svar. Hur arga kunder beter sig beskrev en operatör i F så här:

Man blir utskälld varje dag. Det finns inte en dag utan att nån säger nånting till en. I går fick jag höra att jag är en dålig människa. Bara för att hon inte fick en bil inom tjugo minuter. Då är jag en dålig människa.

Att bli negativt bemött av kunder är, som en rad studier visat (Abiala 2000:116ff), vad många serviceanställda uppger som slitsamt med arbetet. Enligt våra operatörer finns det också kunder som öppet uttrycker misstro. Under intervjuerna fick vi inblick i att operatörer ibland uppfattar uppringare som öppet främlingsfientliga. Valerie, en operatör i C, exemplifierade med en uppringare som ringde för att kontrollera om hon visste var Sverige och Lilla Edet ligger, och vad hon kände till om en viss, lokal busslinje. Samma uppringare tog sig rätten att kommentera Valeries språkkunskaper genom att påpeka att hon pratade bra svenska. Flera av operatörerna berättade också om mindre kontroversiella interaktionsproblem, t.ex. om hur

besvärande obligatoriet att meddela resans pris kan vara med uppringare som reser ofta och mycket väl vet vad det kostar. I sådana fall kan prisuppgiften väcka negativa reaktioner – helt i onödan, enligt operatörerna.

En norm som flertalet berörde är att man absolut inte får bli arg på kunderna, som ofta är sjuka och svaga. Man måste visa förståelse för att det kan vara svårt att tvingas vänta, t.ex. på en hemresa från ett sjukhus, även om man som operatör har små eller inga möjligheter att förkorta väntetiden. Att uppringarna kan uttrycka sig provokativt är något operatörerna måste hantera utanför samtalet, genom att logga ut och gå ifrån en stund.

Om man vill komma åt arbetspraktiken ger intervjuerna inte lika mycket som observation och medlyssning. De är ett komplement som ger operatören tillfälle att reflektera kring sina upplevelser. Intervjuerna ger framför allt tillgång till den normativa bilden av hur samtalen bör hanteras, och det behöver inte avspegla vad de intervjuade egentligen tycker och tänker (jfr Baker 1997). Intervjusituationen – på arbetsplatsen – innebar också att de intervjuade deltog inom ramen för sin yrkesroll, vilket skapade speciella förväntningar om att ge relevant information till oss som utomstående. Vi kan också ta i beaktande att de intervjuade inte var helt på det klara med på vilket sätt, och till vem, informationen kan komma att spridas vidare.

Genom intervjuerna kunde vi också få syn på attityder till arbetet i ett vidare, samhälleligt perspektiv. Pjotr, i C, beskrev i intervjun sin belåtenhet med att telefonsamtalskulturen håller på att förändras mot internationella, kapitalistiska normer: ”Till exempel, jag har ringt till Orange, till kundtjänst. De svarar jättetrevligt.” Till det som var positivt med detta multinationella telefonbolag räknade Pjotr att han inbjudits att utvärdera ett samtal i en kundundersökning. En effekt av globaliseringen är enligt Hultgren (2011) att en samtalsstil snarare än ett språk exporteras för t.ex. affärsmässiga syften. Hultgren visar att operatörer i olika länder uppfattar de samtalsdrag de får lära sig som en del av en global callcenter-stil snarare än en kulturell påverkan från ett specifikt (amerikanskt) kultur- och språkområde. Tidigare har Cameron granskat teleföretagens försök att styra de anställdas språkbruk i boken *Good to talk?* (2000a), och där driver hon tesen att den globaliserade ekonomin har lett till att anställda inom servicesektorn programmeras till att simulera naturlighet inför kunderna. Vad dessa båda forskare ser som uttryck för falsk intimitet signalerar modernitet för Pjotr. I intervjun med honom framgick att han i ett postkommunistiskt sammanhang ser förändringen mot en serviceinriktad samtalsstil som ett led i större politiska förändringar: ”Tidigare under kommunismen var det skit, inte så trevligt, då var det communist mind. Nu är det annorlunda.” Pjotr, som är

en av de operatörer som också arbetat utomlands, tolkar alltså sin egen inskolning i servicetänkande som ett led i en större samhällsförändring.

Analys av samtalsmallar

Det finns ett tydligt preskriptivt dokument som visar hur samtalen ska genomföras. Dokumentet finns i en version i F och en i C, med olika rubriker: ”Mall att följa när Du lyssnar på dina samtal” (F) och ”Aktivt kundbemötande” (C). Texterna har skrivits av en utbildare, tillsammans med en s.k. concerncoach som regelbundet besöker företagets olika callcenter. Dessa mallar är intressanta att analysera, särskilt som vittnesbörd om vilken samtalsstruktur institutionen betraktar som mest funktionell – och därmed eftersträvarsvärd.

Samtalsmallarna togs fram under en utbildningskampanj kallad ”Le i luren”. Detta motto finns överst på mallen, under en glad, gul gubbe – i C-mallen med tillägget ”Ha roligt på jobbet!” Om (den i brittiska telefoniföretag vanligt förekommande) instruktionen att operatörer ska le skriver Cameron (2000b:334) att det är en fråga om röstkvalitet: operatörer ska använda en *expressiv intonation*, dvs. låta känslösamma snarare än monotona och oengagerade.

Dessutom finns ett moment kallat ”Det Lilla Extra” med i båda dokumenten, med frasförslag som ”Välkommen åter!” och ”Ha en bra dag!” Denna betoning på ett positivt förhållningssätt följer i stort internationella normer för kundbemötande (jfr Hultgren 2011). Mallarnas huvudsakliga innehåll visas i figur 1. De delar som utelämnats i figuren består av exempel, motiveringar och förklaringar.



Projektet ”Le i luren” startades för att företaget ville öka kundnöjdheten.
Foto: Ingela Tykesson.

<i>Ur samtalsmallen i Falköping:</i>	<i>Ur samtalsmallen i Chisinau:</i>
Mall att följa när Du lyssnar på dina samtal	Aktivt kundbemötande
Hälsningsfras: Välkommen till ... + namnet	Välkommen till ... det var/är, du pratar med...
Positiva ordet: HJÄLPA Vad kan jag HJÄLPA dig med? Jag kan få ditt personnummer /kundnummer så ska jag HJÄLPA dig. Kontaktord: ex Ja, Mmm, Precis, Okej Öppna frågor: ex Var reser du ifrån? Har du något hjälpmedel med dig? Hur många är ni som åker?	Hjälpa: Kan jag få ditt personnummer/kundnummer så ska jag hjälpa dig? Vad kan jag hjälpa dig med? Öppna frågor: Vart åker du ifrån? Till vilken adress ska du? [...] Hur många är det som åker? Har du något hjälpmedel med dig? Vilken tid vill du åka?
Repetition: Vi repeterar för att säkerställa så bokningen blivit korrekt och att kunden är nöjd. Viktigt är att säga <u>ADRESSERNA</u> , att man säger <u>PRISET</u> på resan [...] Allt för att <u>VI SKA MINSKA ANTALET FELBOKNINGAR</u>	Repetition av bokningen
Det Lilla Extra (DLE): ex Välkommen åter; Ha en bra dag	Det Lilla Extra: Trevlig resa; Ha en bra dag; Trevlig helg
Avslutning: Vi tackar kunden och avslutar samtalet	Avslut

Figur 1. Citat ur samtalsmallarna i (F) och (C).

Mallarna ger en anvisning om lämpliga samtalssekvenser och ordningen mellan dem. Den grafiska utformningen är likartad, liksom den övergripande strukturen. Sekvenser som kan urskiljas är inledning, frågor om bokningen, repetition och avslutning. Innehållsligt har mallarna stora likheter, men en skillnad är att mallen från C innehåller fler exempel på öppna frågor. Där finns även förslag på fraser att ta till om operatören stöter på problem: ”Ett ögonblick så ska jag ta fram adressen” och ”Går det bra att dröja lite?” En annan skillnad är att mallen från F är mer utbyggd med förklaring-

ar och motiveringar. Vad *öppna frågor* är förklarar: ”Vi ska ställa frågorna så att kunden själv får svara med adresser och hjälpmedel m.m. Vi ska EJ ställa frågor med påståenden i t.ex. Åker du från Slingvägen eller?” Motiveringarna synliggör institutionella värderingar: ”Det Lilla Extra” motiveras med att ”[n]ågon fras ska finnas med i slutet av samtalet för att ge kunden en positiv känsla och glädje. Fraserna måste varieras utefter samtalet och kunden!!”

I vilken utsträckning normerna som stipuleras i mallarna verkligen följs är en fråga vi inte ska gå in på här. Det vi kan konstatera efter medlyssning hos ett tiotal operatörer på resp. callcenter är att operatörerna inte har mallen framför sig i samtal med uppringarna. På våra frågor i intervjuerna om mallen fick vi först intrycket att den inte har så stor praktisk betydelse, i synnerhet inte för de operatörer som gått utbildning innan mallen infördes, 2009. Dock sa sig de flesta operatörer känna till innehållet väl: ”jag har den i bakhuvudet”, som flera uttryckte det.

I F används mallen bl.a. som checklista, vilket kan förklara rubriken ”Mall att följa när du *lyssnar* på dina samtal” (vår kurs.). Av intervjuerna framgick att operatörerna har tillgång till mallen vid en specialdator, dit de kan gå för att lyssna på sina samtal för att kontrollera en uppgift eller för att lyssna av samtal på uppmaning av en chef. I C fanns mallen uppsatt vid några arbetsplatser. Mallen ligger också till grund för utvärdering av samtal. Att operatören får med alla viktiga aspekter påverkar i C även lönesättningen, enligt ett bonussystem som används där. Fem samtal per operatör utvärderas varje månad. Man ska repetera alla uppgifter, vara trevlig, meddela priset och prata bra svenska. Samtalet ska vara bra i sin helhet; man får t.ex. inte höja rösten mot kunden. De normer som blottläggs av bonussystemet i C är av två slag: dels normer enligt internationell telecenterkultur om trevligt bemötande, dels lokala normer som att uppgifter ska repeteras och priset meddelas. Prisangivelsen är ett kvalitetskrav som dikteras i avtalet med en av uppdragsgivarna.

Ett ifrågasatt frasförslag

Att frasförslag i mallar ibland kan leda användarna fel framgår av följande exempel. I mallen från C finns förslaget att operatören kan inleda med att säga ”Välkommen till ... [samtalsbeställningen] det var ... [förnamn]”. Under sina studiebesök på callcentret i F kunde den moldaviska personalen också höra svenskarna uttrycka sig så: ”... det var Anna”. Tillbaka i C började man kopiera frasen, tills bruket uppmärksammades av deras svensklärare. ”Det låter konstigt och onaturligt i mina öron”, skrev han i ett mejl

som var uppsatt på en väl synlig plats. I mejlet avråder han operatörerna från att använda preteritumformen *var* när de säger sitt namn, med följande två motiveringar:

1. Det är ett talspråksuttryck och används oftare mellan folk som känner varandra. Jag kan t.ex. ringa Maria [en svensktalande kollega] och säga *Tjena, de va Klas här, hur e läget?* (observera att jag inte säger *det var*, utan *de va*). Det är ganska familjärt eller slangbetonat. Även svenskar som inte känner varandra kan använda *de va* för att indikera närhet/vänlighet, men det är ganska subtilt. Jag har förstått att de säger det mycket i Falköping, men de är västgötar och har sin speciella kultur. Alltså, ni kan jämföra med om jag skulle gå till Piata centrala [ett torg i C] och försöka prata som de gör där [exempel på rumänska] – det skulle mest låta löjligt. Då är det bättre om jag försöker prata standardrumänska ”från kursboken”.
2. Intonationen är mycket viktig, och om den blir fel så låter frasen extra konstig. Orden *de va* måste vara svagare betonade än namnet.

Bruket av frasen lär av allt att döma ha minskat efter mejlet från svenskläraren – callcentrets mest inflytelserika normkälla i fråga om lämpliga svenska uttrycksformer. Denna svensklektor är engagerad i svenskutbildningen inom företaget, och det har han varit sedan 2007, året innan callcentret startade. När vi intervjuade honom sa han att han finner fenomenet med frasen *det var* ... intressant, eftersom det aktualiserar frågan om det är önskvärt att de moldaviska operatörerna försöker låta så ”svenska” de bara kan. Själv tycker han inte det. Hans råd till dem brukar snarare vara att de ska lära sig att ”lyssna och uppfatta allsköns varianter, men svara på neutralt standardspråk”.

Diskussionen i Chisinau om *det var*-frasen är ett exempel på hur språket i kontext krockar med institutionella samtalsnormer. I detta specifika fall visade sig uppifrån styrda samtalsnormer kunna omförhandlas. Med andra ord är inte alla föreskrivna normer styrande i Camerons mening (2008). En tänkvärd, pedagogiskt kontroversiell slutsats man kan dra av exemplet *det var* ... är att det i vissa fall kan vara problematiskt för andraspråkstalare att lära sig språket i kontext med förstaspråkstalare som förebilder, eftersom dessa kan använda lokalt förankrade uttryck som inte självklart kan exporteras till andra sammanhang.

Sammanfattande slutsatser

Våra resultat hittills visar att verksamheten lägger stor vikt vid formandet av operatörernas samtal, genom utbildning, mallar och utvärdering. Samtalsnormerna rör ofta ett positivt förhållningssätt mot kunderna och motiveras mestadels med funktionella argument, vilket ligger i linje med Hultgrens studie (2011). Parallellt med de internationella normerna för kundbemötande gäller normeringen i Chisinau även språkbehandling, något man också lägger vikt vid i företagets utvärderingar av samtalen. Vi kan konstatera att vissa normer är väl förankrade i de kommunikativa praktikerna. Därmed blir tillämpningen – t.ex. användningen av öppna frågor – till synes okomplicerad för operatörerna. Andra normer, som *det lilla extra*-frasen ”Ha en bra dag!” eller den obligatoriska prisuppgiften, kan enligt operatörernas utsago leda till interaktiva problem. Trevlighetsnormen riskerar dessutom ständigt att hamna i konflikt med effektivitetskraven. Resultatet tyder på att det finns motsättningar i verksamheten mellan språkets komplexitet i kontext, där vardagliga samtalsregler ibland krockar med de föreskrivna normerna, och hur språket kan detaljregleras på ord- och uttrycksnivå.

Beträffande utfallet av de metoder vi använt vid fältarbetet, kan vi dra följande slutsatser av värde för de fortsatta analyserna av telefonsamtalen. Intervjuerna, där operatörerna kunde reflektera kring sina arbetsuppgifter, gav inblick i hur interaktionen kan påverkas av en rad faktorer, på olika plan. En del av detta hade vi inte kunnat få tillgång till enbart genom att lyssna på de strikt uppgiftsorienterade telefonsamtalen. Nyttan vi har av analysen av de preskriptiva dokumenten, samtalsmallarna, är att de ger en tydlig bild av vilken samtalsstruktur som anses vara mest funktionell ur ett institutionsperspektiv. De förekommande motiveringarna – och anvisningen om att ”le i luren”, inte minst – visar vilka institutionella värderingar operatören förväntas dela, eller i alla fall ge uttryck för i interaktionen med uppringarna. Fältanteckningarna har gett ökad kunskap om hur normerna realiserar, och motiven bakom olika realiseringar har framgått av operatörernas kommentarer till sina egna kommunikativa val. Medlyssningen, slutligen, gav en uppfattning om i hur hög grad operatörernas handlingsutrymme bestäms av olika slags arbetsreglerande faktorer. Framför allt gav den förståelse för operatörernas arbete med sök- och logistikprogram, vilket styr telefonsamtalen på ett påtagligt vis. Det står klart att datorn och dess programvara måste ses som en tredje, integrerad part i samtalen. Känedom om denna specifika kontext är, vill vi påstå, en nödvändig förutsättning för att kunna tolka interaktionen i samtalen på ett rättvisande sätt.

Litteratur

- Abiala, Kristina 2000. *Säljande samspel. En sociologisk studie av privat servicearbete.* (Stockholm Studies in Sociology. N.S. 9.) Stockholm: Almqvist & Wiksell International.
- Baker, Carolyn 1997. Membership categorization and interview accounts. I: D. Silverman (red.), *Qualitative research. Theory, method and practice.* London: Sage. S. 130–143.
- Burawoy, Michael 1991. *Ethnography unbound: power and resistance in the modern metropolis.* Berkeley: Univ. Of California Press.
- Cameron, Deborah 2000a. *Good to talk? Living and working in a communication culture.* London: Sage.
- Cameron, Deborah 2000b. Styling the worker: Gender and the commodification of language in the globalized service economy. I: *Journal of Sociolinguistics* 4 (3). S. 323–347.
- Cameron, Deborah 2008. Talk from the top down. *Language & communication* 28. S. 143–155.
- Drew, Paul & Heritage, John 1992. Analyzing talk at work: an introduction. I: P. Drew & J. Heritage (red.), *Talk at work. Interaction in institutional settings.* Cambridge: Cambridge University Press. S. 3–65.
- Hultgren, Anna Kristina 2011. ”Building rapport” with customers across the world: The global diffusion of a callcentre speech style. *Journal of Sociolinguistics* 15 (1). S. 36–64.
- Kvale, Steinar 1997. *Den kvalitativa forskningsintervjun.* Lund: Studentlitteratur.
- Linell, Per 2009. *Rethinking Language, Mind, and World Dialogically – interactional and contextual theories of human sense-making.* Charlotte, NC: Information Age Publ.
- Persson Thunqvist, Daniel, Osvaldsson, Karin & Cromdal, Jakob 2008. Språkligt arbete i nödsamtal. En kunskapsöversikt med forskningsutblickar. I: *Språk och Stil.* NF. 18. Uppsala: Swedish Science Press.
- Schegloff, Emanuel A. 1997. Whose Text? Whose Context? *Discourse & Society.* 8 (2). S. 165–187.
- Ten Have, Paul 2001. Applied conversation analysis. I: A. McHoul & M. Rapley (red.). *How to analyse talk in institutional settings. A casebook of methods.* London: Continuum.