



<http://www.diva-portal.org>

This is the published version of a paper presented at *ASLA:s vårsymposium Linköping, 11-12 maj, 2012.*

Citation for the original published paper:

Tykesson, I., Kahlin, L. (2013)

"Va du pratar bra svenska": värderingar i färdtjänstsamtal till Moldavien.

In: Christina Rosén, Per Simfors, Ann-Kari Sundberg (ed.), *Språk i undervisning: Rapport från ASLA:s vårsymposium Linköping 11-12 maj 2012* (pp. 183-194). Linköping/Växjö: ASLA, Svenska föreningen för tillämpad språkvetenskap

N.B. When citing this work, cite the original published paper.

Permanent link to this version:

<http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:sh:diva-21888>

”Va du pratar bra svenska” – värderingar i färdtjänstsamtal till Moldavien

Ingela Tykesson & Linda Kahlin

Det är numera inte ovanligt att personer som vill beställa färdtjänst eller sjukresor blir kopplade till beställningscentraler som är placerade utomlands, till exempel i Estland, Lettland eller Moldavien. Utlokaliseringen har länge varit en kontroversiell fråga och mött kritik, inte minst från pensionärs- och handikapporganisationer. Massmedier i Sverige har rapporterat om att många användare tycker att det är ett problem att samtalen hamnar utomlands när de beställer färdtjänst²¹. Användarna har vittnat om språkförbistring och brist på lokalkännedom.²²

Telefonbeställningar av färdtjänst är en verksamhetstyp med starkt fokus på uppgiften. I likhet med många andra institutionella samtal, utmärks de av att ha en föreskriven agenda som ska följas (Linell 2011:587). Operatörens arbete består i att få fram resenärens namn, personnummer och reseönskemål, för att sedan matcha dessa uppgifter med datorns boknings- och logistikprogram. Försök att bryta den institutionella rutinen och samtala om något som inte har anknytning till ärendet görs sällan. I de fall sådant *icke-transaktionellt* tal förekommer är det nästan undantagslöst på uppringarens initiativ, kan vi konstatera efter att ha lyssnat igenom ca 800 färdtjänstsamtal. Hälften av dessa har kopplats till en beställningscentral i Falköping och hälften till en beställningscentral i Chisinau i Moldavien.²³

Att institutionella samtalsmönster avviker från vardagliga skapar enligt Heritage & Greatbatch (1991:95) specifika ”fingeravtryck” i interaktionen, i form av rutiner samt vilken information som anses vara relevant för syftet och vilka identiteter som aktualiseras. En förutsättning som sätter avtryck i färdtjänstsamtalen är de uttalade kraven på effektivitet. Samtalen ska genomföras snabbt och företaget för noggrann statistik över kötider, samtalslängd, antalet mottagna samtal m.m. Genomsnittssamtalet är 90 sekunder långt. En annan viktig förutsättning är kravet på att uppgifterna som förs in i bokningssystemet är korrekta och uppdaterade. Exempelvis måste uppringarna ange aktuella telefonnummer varje gång en beställning görs. Det innebär att en stor del av samtalet består av korta fråga-svars-sekvenser, där operatören styr

²¹ Här och fortsättningsvis inbegrips både färdtjänst och sjukresor i benämningen *färdtjänst*.

²² T.ex. Malte Lindborg, ordförande i PRO i Malmö, intervjuad i Radio Kristianstad den 19 nov 2008.

²³ Artikeln bygger på data från projektet *Servicesamtal på distans*. Utöver inspelningar av de ca 800 samtalen består materialet av intervjuer och fältanteckningar från beställningscentraler i Chisinau och Falköping samt ett fokusgruppsamtal med färdtjänstanvändare i Norrköping. Projektet finansieras av Östersjöstiftelsen 2011–13.

uppringaren att ge relevant information. Företaget fäster dessutom vikt vid att detta sker på ett förtroendeingivande sätt och att uppringarna blir trevligt bemötta (Hultgren 2010; Kahlin & Tykesson 2012).

Syftet med denna artikel är att ta reda på hur samtalsinitiativ som handlar om annat än transaktionen hanteras interaktionellt. Med hjälp av verktyg hämtade från CA (*conversation analysis*) undersöker vi mer specifikt hur attityder till utlokaliseringen kommer till uttryck i några fall där uppringarna initierar ordbyten om beställningscentralens placering och operatörens språkkunskaper. I analysen av ett av samtalen används även MCA (*membership categorization analysis*).

Reaktioner och kommentarer från färdtjänstanvändare

Hur pass utbredd den medialt förmedlade kritiken mot utlokalisering av beställningscentraler är hos användarna vet vi inte. I intervjuer som vi gjort med operatörer och deras chefer har det framgått att reaktionerna har varit starkast när nya beställningscentraler startats.²⁴ Efter en tid har de kritiska yttringarna klingat av, men vissa uppringare kan fortfarande visa misstro eller till och med främlingsfientlighet (Kahlin & Tykesson 2012:97). Hur användarna själva resonerar har vi fått en viss inblick i genom ett fokusgruppsamtal med färdtjänstanvändare. Vad de fem deltagarna hade mest kritiska synpunkter på var den uppenbara bristen på lokalkännedom hos utlandsplacerade operatörer, vilket vi fick höra flera exempel på. En lokal beställningscentral var vad alla efterlyste, väl medvetna om att den nuvarande ordningen är ett resultat av upphandlingsregler och ytterst av politiska beslut. Deltagarna var eniga om att en känsla av tillitsbrist kan finnas i dessa långväga samtal. En deltagare, själv socialarbetare, påpekade att många äldre, särskilt de som har nedsatt hörsel, blir ”oerhört stressade av att ringa och beställa resor” och att de ”inte vet vilken tid de har fått när de lägger på”. En annan deltagare menade att de moldaviska operatörerna ”inte hunnit bli så servicemässiga” ännu, ”de är inte otrevliga, det är bara det att alla öststatare låter likadant, lite stela”. På det stora hela var deltagarnas uppfattning trots allt att det oftast går bra att kommunicera med de moldaviska operatörerna, ”om man säger sitt personnummer, varifrån man ska åka och vart”. Däremot menade de att kan det bli problem om man ”går utanför listan”, det vill säga försöker prata om någonting som går utöver vanliga beställningar.

I samtalen i det inspelade materialet demonstrerar en del uppringare sin uppfattning i förbigående. Kommentaren *bara jag slipper prata med Moldavien så* är ett exempel på detta. Uppringare kan också visa implicit att de har olika förväntningar på operatörer beroende på vilket land de kopplats till, som när en

²⁴ Beställningscentralen i Chisinau startades 2008. Samtalsinspelningarna gjordes i maj 2011.

person använder motiveringen *jag passar på när jag har kommit till Falköping*, för att förklara varför hon förhör sig om vissa färdtjänstregler. Att uppringare riktar kommenterar om personalens språkkunskaper direkt till en operatör förekommer bara i 6 av de 800 samtalen. I några av dessa tar uppringare initiativ i form av komplimanger. Tidigare studier av komplimanger i institutionella samtal har visat att sådana kan användas för att tona ned asymmetriska relationer och skapa samhörighet, bland annat genom att fungera som initiativ till småprat (Nelson 2010; Ridell 2008). Vilken funktion komplimanger kan ha i färdtjänstsamtal, och vilka typer av respons de får av operatören, visas i analyserna av de tre första samtalen i denna artikel. I det fjärde och sista samtalet uppmärksammas i stället operatörens sätt att ge respons på anklagelser om bristande språkkunskaper.

Komplimangers funktion i färdtjänstsamtal

En komplimang är en artighet som innebär beröm (*Svensk ordbok* 2009). Som första delen i ett närhetspar leder komplimangen till en förväntan om respons. Pomerantz (1978) visar att det är problematiskt att ge respons på komplimanger, eftersom det innebär en krock mellan två olika normsystem. Normalt sett är medhåll den prefererade responsen på ett yttrande som består av en värdering, men i fallet komplimanger skulle medhåll leda till självberöm, vilket skulle vara disprefererat. Ett mönster för komplimanger i de amerikanska vardagssamtal som Pomerantz studerat är responser som helt eller delvis innebär en nedgradering av komplimangen. Ett annat mönster är att de besvaras med ett tack. (För en översikt över studier av komplimanger i europeiska sammanhang, se t.ex. Ridell 2008:169–174.)

I det första samtalet (Exempel 1) finner uppringaren (U) flera skäl att ge komplimanger till den moldaviska operatören (Op). U i detta fall är en rutinerad färdtjänstanvändare. U vet vilken information som efterfrågas och vilken terminologi som är bruklig.

Exempel 1. ”Va du pratar bra svenska”.

Ur samtal till Chisinau (mapp 3, 333). Samtalslängd ca 1 min.

- 6 Op: °o:kej°(.) va:: kan ja hjälpa dej me?
7 U: +resa+ ifrån Kärnsjukhuset i Skövde
8 Op: ja:: är de vid huvudentrén?
9 U: ja::
10 Op: å: ska du tillbaka till Rederigatan [(trettifem)
11 U: [jajemen vad du kan bra:
12 Op: *oke:j* e::h .hh å du hade e:n eh=
13 U: =ma- vanlig manuell rullstol [ja (.) de e>>
14 Op: [mh::
15 U: >>specialfordon som gäller
16 Op: mh:: å en ska med?

17 U: vi e två [ja:
 18 Op: [två personer
 19 U: ja::
 20 Op: °då: ska vi se°:
 21 (4.0) TANGENTKNATTER HÖRS; U VISSLAR
 22 U: **e du i Moldavien nu?**
 23 Op: ja de e de
 24 U: **va du pratar bra svenska**
 25 Op: °ta:ck så mycket°= SÄGS MED ENTONIG RÖST
 26 U: **=verkligen**
 27 Op: äh klockan tolv å tjugi

Det första tillfället då den institutionella rutinen bryts är när U ger komplimangen *vad du kan bra:* (r. 11). Initiativet bemöts med ett kort *oke:j*, som sägs med skrattande röst och följs av ett tvekljud. Skrattet kan tolkas som generat och tyder på att Op inte känner sig bekväm. Det kan bero på att berömmet riktas mot en uppgift som är rutinartad för en operatör och därför kan uppfattas som nedlåtande. Op:s respons som helhet får en distansnerande effekt. Efter en hörbar inandning följs responsen av ett uppgiftsorienterat initiativ från Op: *å du hade e:n eh* (r. 12). En stund senare – efter en fyra sekunder lång paus där Op gör sökningar på datorn medan U visslar – ställer U frågan *e du i Moldavien nu?* (r. 22). Därigenom skapas en förväntan om att Op ska bidra med information, kanske om hur det är att sitta i Moldavien och arbeta, men Op svarar bara opersonligt bekräftande: *ja de e de* (r. 23). Då tar U ett nytt initiativ med nästa komplimang, denna gång om Op:s språkförmåga: *va du pratar bra svenska* (r. 24). Även detta bemöts med en kort respons: *ta:ck så mycket* (r. 25), som sägs svagt och entonigt. U uppgraderar då sin komplimang i ett tredjedrag: *verkligen* (r. 26), varpå Op styr tillbaka till den föreskrivna agendan genom att meddela vilken tid bilen kommer.

Att tacka för en komplimang är ett sätt att slippa ge ett svar som knyter an semantiskt till innehållet i komplimangen (jfr Ridell 2008). Att instämna skulle implicera självberöm. Och en klädsam nedgradering av komplimangen (”äsch, så bra är jag väl inte”) skulle knappast vara ett möjligt svar från en institutionell representant i en kontext där svenska är arbetspråket.

I följande samtal har en rutinerad färdtjänstbeställare kopplats till Falköping.

Exempel 2 ”Tänk va bra de e när man förstår varann”

Ur samtal till Falköping (mapp 9, 905). Samtalslängd ca 6 min.

1 Op: välkommen till X-trafik ja heter Jenny
 2 U: **.hh ja hejsan ja heter Lennart**
 3 Op: **he::j=**
 4 U: **=de va trevligt å prata ve en som pratar svenska**
 5 Op: jaha de va la bra att du tycker så då
 6 U: **ja de tycker ja de e lite svårt ibland de där=**
 7 Op: =ja personnummer så ska [ja hjälpa dej]
 [---]
 107 U: de här låt- **tänk va bra de e när man förstår varann**

108 Op: ja de e la roligt
 109 U: **ja >de e jättebra<**
 110 Op: ja
 111 U: **du: e e e du där nere i Moldavien då?**
 112 Op: nej inte nu:
 113 U: jasanya inte nu nä=
 114 Op: =>men ja har vatt där nära gånger å hälsat på<
 115 U: var e du nu: när ja pratar me dej då?
 116 Op: >nu: sitter ja i Falköping<
 117 U: vi har ju en beställningscentral i Falköping å e:n i Moldavien
 118 U: så de kan- kan man inte välja den i Falköping då?=
 119 Op: =de kan man inte göra nej↓
 120 U: *de kan man inte göra*
 121 Op: näe
 122 U: de va ju synd de för då hade ja fått prata med dej fler gånger
 123 Op: ja [SKRATTAR
 124 U: [ja nej men ja- de d- då **fast de e lite krångligt ibla:nd**↑
 125 Op: ja: :
 126 U: **när man e lite- äh å inte förstår riktigt**
 127 Op: nä precis↓

I Exempel 2 får Op komplimangen: *de va trevligt å prata ve en som pratar svenska* (r. 4). Som komplimang är den mångtydig, eftersom den dels presupponerar att det som sker är ett (välkommet) undantag, dels inrymmer implicit kritik av icke närvarande personer. En sådan typ av komplimang kan skapa samhörighet mellan de samtalande och förstärka ett gemensamt ”vi” i relation till de frånvarande (Ridell 2010:190), men i detta fall bidrar Op:s respons inte till att skapa samhörighet. Op kvitterar med en positiv värdering av U:s påstående men markerar att åsikten inte är hennes: *jaha de va la bra att du tycker så då* (r. 5). U svarar med en motivering: *ja de tycker ja de e lite svårt ibland* (r. 6) och syftar troligen på att det kan vara problematiskt att kopplas till utlandet. På denna försiktigt uttryckta kritik ger Op minimal respons, som direkt följs av en transaktionell fråga: *ja personnummer så ska ja hjälpa dej* (r. 7). Op instämmer alltså inte i U:s värdering, vilket varit prefererat. I stället uppvisar hon lojalitet med företaget genom att förbigå den implicita kritiken av operatörerna i Moldavien med tystnad. Ett likartat mönster visar sig i bemötandet av U:s kritik när den återkommer på r. 124 och 126: *de e lite krångligt ibland när man e lite- äh å inte förstår riktigt*. U:s värdering bemöts med ett instämmande (*ja: :*), kort men eftertryckligt.

Mer framgångsrik som småpratsinitiativ är U:s fråga om var Op befinner sig. I detta enda fall bidrar Op med ny information, bland annat i form av en narrativ. I småpratssekvensen (r. 111–123), som omfattar hela tretton turer, betonar Op sin gemenskap med personalen i Moldavien genom att berätta att hon har varit där och hälsat på (r. 114) men att hon nu sitter i Falköping och arbetar. En bild av operatörer som ambulerar mellan länderna lockas fram genom användningen av tidsuttrycket *nu* (r. 112 och 116), varmed betydelsen av centralernas geografiska placering försvagas.

Även U:s positiva värdering *tänk va bra de e när man förstår varann* (r. 107) kan betraktas som en komplimang, eftersom den kan tolkas som en evaluering av det pågående samtalet. Yttrandet bemöts med medhåll, *ja de e la roligt* (r. 108), varpå den positiva värderingen trappas upp: *ja de e jättebra* (r. 109). Sekvensen avslutas med ytterligare medhåll från Op: ett kort *ja* (r. 110). Med sin första respons (*ja de e la roligt*) följer Op mönstret för hur värderingar ta emot på ett prefererat sätt. Op tolkar värderingen bokstavligt, som ett trivialt påstående om att det är bra i största allmänhet att folk förstår varandra.

Det tredje och sista samtalet där det förekommer komplimanger (Exempel 3) är ovanligt långt, ca 9 min. Det har framgått att U är obekant såväl med rutinerna som med det faktum att beställningen inte tas emot på orten där han bor. I stället för att uppge en adress, säger han namnet på en mataffär och förväntar sig lokalkännedom som en operatör i Sverige knappast heller skulle besitta. Efter att beställningen genomförts tar U initiativ till att prata om var Op befinner sig och visar sin förvåning över placeringen i Moldavien genom en serie expressiva yttranden (r. 71; 98; 105; 155)

Exempel 3: "Du pratar bra svenska de gör du ju"

Ur samtal till Chisinau (mapp 2, 334). Samtalslängd ca 9 min.

66 U: **bor du här i stan eller?**
 67 Op: nej nej
 68 U: **var fan bor du då?**
 69 PAUS
 70 Op: ja bor i Moldavien
 71 U: **+Moldavien+?**
 72 Op: °ja just de°
 [---]
 98 U: Moldavien de va- de de e ju inte klokt va PRAT I BAKGRUNDEN
 99 (.) Moldavien (.) kostar de ingenting? e de gratis? när ja
 100 ringer
 101 Op: ja
 102 U: ja ja (.) ja ja äh du:: *du e du e ett offer* (.) **du pratar bra**
 103 **svenska de gör du ju**
 104 Op: °tack° PRAT I BAKGRUNDEN
 105 U: **du pratar väldigt bra svenska** men va fan ska ja i Moldavien
 106 å göra när ja ringer till Sverige?
 107 Op: vi har centralen här i Moldavien
 [---]
 139 U: ja ja de e inte lätt för dej (.) kom hit ska ja gifta dej me
 140 mej va ja- BLIR AVBRUTEN AV EN PERSON I BAKGRUNDEN
 [---]
 145 va heter du?
 146 Op: Hanna
 147 U: Hanna (.) **du pratar väldigt bra svenska**
 148 Op: hm tack
 149 U: flytta hit till Sverige
 150 Op: SKRATTAR hm *nej ta-°
 151 U: va?
 152 Op: *nej tack*

153 U: **bor du i Moldavien nu?**
 154 Op: ja
 155 U: men de va de jävligaste ja har hört (.) **en så- du så fin**
 156 **röst du har** (.) du kan bli turistvärdinna (.) ja j- nu
 157 puss å kram på dej
 158 Op: hm tack

Parallellt med U:s expressiva yttranden och frågor om centralens placering i Moldavien ger han Op komplimanger för hennes svenska. Den första, *du pratar bra svenska de gör du ju* (r. 102–103), tas emot med ett kort, lågmält *tack*, varmed Op undviker att ge näring åt samtalsämnet genom att inte knyta an till semantiskt till komplimangen. U uppgraderar då sin komplimang: *du pratar väldigt bra svenska* (r. 105).²⁵ Uppgraderingen lämnar inte plats för talarbyte utan följs direkt av U:s starka ifrågasättande av att ha kopplats till Moldavien. Nästa komplimang (r. 147) lyder exakt som den förra, och Op tar emot även den med ett kort *tack*, men denna gång efter en tveksamhetssignal (*hm*), vilket kan vara ett tecken på dispreferens. När Op får frågan om hon bor i Moldavien (r. 153) svarar hon bara *ja*, utan att utveckla svaret. U:s respons på det är ett nytt expressivt yttrande, följt av en ny komplimang, denna gång om Op:s fina röst, samt ett förslag på ett i hans mening mer åtråvärt serviceyrke (r. 155–156). Här lämnar U plats för turbyte (två gånger) men får noll respons av Op.

Inte heller i detta samtal bidrar komplimangerna till att skapa social samhörighet mellan de samtalande. Op:s avmätta eller uteblivna responser kan tolkas som motstånd, kanske mot U:s påstridighet. Op kan också uppfatta komplimangerna som obekväma, eftersom de kan tolkas som implicit kritik, eller som potentiellt hotfulla, eftersom de kan leda till explicit kritik, vilket också sker, då U ger uttryck för sin negativa attityd på r. 105–106 och 155. Komplimangerna, tillsammans med de personliga frågorna till Op, bidrar snarare till att öka det sociala avståndet. När en person beskrivs som medlem i en social kategori associeras den personen indirekt med de egenskaper och aktiviteter som gruppen som helhet förknippas med. Att individer tillskrivs medlemskap i olika sociala grupper har belysts av bl.a. Sacks (1992) genom MCA. Med den metoden kan vi konstatera att det U gör i Exempel 3 är att han kategoriserar Op som tillhörande en undertryckt, ömkansvärd grupp – moldaviska kvinnor – som saknar möjlighet att påverka sin situation. Han säger t.ex. *du är ett offer* (r. 102), samtidigt som han skrattar, och fortsätter senare (r. 139) *de e inte lätt för dej*. Därefter ger han henne ett erbjudande: *kom hit ska jag gifta dej me mej* [sic] (r. 139–140) och förutsätter att hon önskar lämna hemlandet: *flytta hit till Sverige* (r. 149). Op avböjer artigt, *nej ta-/nej tack* (r. 150 och 152), ändå insisterar U med sin nya komplimang: *så fin röst du har* vilken följs av hans yrkesförslag: *du kan bli turistvärdinna* (r. 156–157). Dessa kategoribundna attribut och aktiviteter förbinder Op med en föreställning om

²⁵ Jfr Exempel 1 (r. 24–26) och Exempel 2 (r. 107–109) där komplimanger uppgraderas på liknande sätt.

kvinnor i Östeuropa som resurssvaga och i riskzonen att bli utnyttjade. Samtliga kategoriseringar konstruerar en asymmetrisk relation med Op i underläge.

Explicit kritik av operatörens språkkunskaper

Slutligen ska vi visa ett samtal (Exempel 4) där värderingar uttrycks i form av anklagelser från U. De samtalande har hamnat i en konflikt som utlösts av att Op går emot U:s önskemål om att få åka till två olika adresser på samma beställning, vilket regelverket inte tillåter. U vill mellanlanda på ett apotek för att sedan åka vidare med samma bil. Strax före samtalsutdraget har hon uttryckt missnöje med att inte få göra en sådan tvåstegsbeställning, och Op har föreslagit att hon tar upp sitt önskemål med taxichauffören. Då byter U fokus. Hon riktar in sig på Op personligen och påstår att Op inte har någon svenskutbildning. I Exempel 4 (r. 56–57) kan vi se att U använder denna förmenta språkliga inkompetens som en resurs i försöket att omförhandla institutionella regler. Strax därpå (r. 64–65) hävdar U att Op inte förstår svenska. När U efter ett tag ger upp sitt försök och genomför sin beställning på regelenligt vis, från hemadressen till adressen hon ville mellanlanda på, uttrycker hon att hon tvingats till detta på grund av Op:s oförmåga att förstå och hantera den ursprungliga beställningen (r. 84–85), ett tankespår som U påbörjat på r. 67.

Exempel 4: ”Du har ingen svenskutbildning”

Ur samtal till Chisinau (mapp 2, 333.) Samtalslängd ca 5:20 min.

54 Op: [°Eva lugna dej°]
55 Op: ja försöker å hjälpa [dej
56 U: [ja de du du du du ska å:ka man **du har**
57 **ingen svenskutbildning**
58 Op: Eva (xxx) efter mej då ringer du igen
[---]
63 Op: åker du från Koltrastvägen å så till apoteket
64 U: men om ja slapp slapp å gå för +backen+ **fattar du inte äh va**
65 **svenska v- slippa** å gå från apoteket
66 Op: så ja bokar nu från apoteket då:?
67 U: **nej du du du ska du klarar inte av de du [du e int-**
68 Op: [men kan du inte
69 **förklara** för mej varifrån eller vart skulle du å:ka
79 U: ja:: ja då får du ta Koltrastvägen trettiåtta eller eh
80 Koltrastvägen tretti i vänd- vändfickan där
81 Op: okej
82 U: som vanligt
83 Op: mh::
84 U: **för de går inte du kan inte förstå: du de**
85 **gäller det gäller att förstå: svenska också**
86 (4.5 sek)
87 U: +hallå::+

Samtalet igenom håller Op fast vid sin institutionella uppgift. Hon koncentrerar sig på att försöka få fram relevant information från U – utom när hon föreslår att U (yttrandet är delvis ohörbart) ska ringa upp igen (r. 58). Op ställer flera gånger sina frågor om adresser och upprepar den information som gått att uppfatta. Därmed visar hon att hon har förstått beställningen, samtidigt som hon tydliggör vilken information hon behöver för att kunna genomföra beställningen. U:s initiativ som handlar om Op:s bristande språkbehärskning ignoreras. Försöken att nedvärdera Op:s språkkunskaper tillerkänns således inte något argumentativt värde i förhandlingen om beställningen.

Sammanfattande slutsatser

Det generella mönstret i färdtjänstsamtal är att operatören i raskt tempo ställer en rad frågor till uppringaren. I denna artikel har vi undersökt hur samtalsinitiativ som går utanför den föreskrivna agendan hanteras interaktionellt i samtalen, med tonvikt på några fall där uppringarna – explicit eller implicit – ger uttryck för attityder till fenomenet utlokalisering. Vad samtliga exempel pekar på är att operatörerna inte sätter den personliga kontakten, normen om trevligt bemötande, i första rummet i dessa fall.

Som vi visat i analyserna är ett tydligt mönster att operatörerna undviker att ge näring åt topiköppnare som leder bort samtalet från transaktionen. Det gäller oavsett om uppringaren tagit initiativ genom komplimanger, anklagelser eller frågor – med ett undantag, nämligen då den svenska operatören (i Exempel 2) får frågor om var hon befinner sig. I sina svar tonar hon ner betydelsen av centralernas geografiska placering, samtidigt som hon visar samhörighet med sina moldaviska kolleger och lojalitet med verksamheten. När de moldaviska operatörerna får liknande frågor bemöter de dessa enbart med kort, bekräftande respons.

Komplimanger fungerar inte som initiativ till småprat i dessa sammanhang. En förklaring kan vara att operatörerna helt enkelt prioriterar effektivitet i samtalen. När komplimangerna rör operatörernas språkkunskaper har de ytterligare skäl att hålla sig till uppgiften, eftersom ämnet kan aktualisera den kontroversiella frågan om utlokalisering av beställningscentraler. Två sätt att bemöta komplimanger om språkkunskaper förekommer. Det ena är genom ett *tack* eller en tackfras som uttalas med svag röstvolym, det andra att ignorera komplimangen genom att ta ett nytt initiativ med koppling till ärendet.

För institutionsföreträdare erbjuds färre alternativ att ta emot en komplimang än det gör för privatpersoner. Att ge respons som anknyter till innehållet i den typen av komplimanger som diskuterats ovan kan vara problematiskt ur ett institutionellt perspektiv, eftersom det inte är förenligt med yrkesrollen att tona ned sin kompetens i institutionella sammanhang genom att nedgradera, vilket skulle vara prefererat i ett vardagssamtal.

Komplimanger tycks här alltså inte ha funktionen att stärka den sociala samhörigheten mellan talarna. Troligen beror det på att ett visst mått av kritik, riktat mot utomstående, kan inrymmas i komplimangerna. Yttrandet *va du pratar bra svenska* implicerar att det finns andra operatörer som inte gör det. Operatörens avmätta respons (i Exempel 1) signalerar ointresse för att utveckla ämnet. När den svenska operatören (i Exempel 2) får beröm för att det går så lätt att prata med henne (*de va trevligt å prata ve en som pratar svenska*) ligger det nära till hands att tolka yttrandet som implicit kritik mot andra operatörers språkbehärskning. Operatören väljer att behandla både den komplimangen och nästa (*tänk va bra de e när man förstår varann*) som positiva värderingar av allmängiltigt slag och svarar instämmande, alltså med den prefererade responsen på ett yttrande som består av en värdering.

Explicit kritik av operatörernas språkkunskaper kan användas av uppringare som en resurs för att ifrågasätta operatörens auktoritet. Operatörens sätt att hantera anklagelser om bristande språkkunskaper vid konflikter (i Exempel 4) är att ignorera dem.

Att svenska uppringare uttrycker värderingar om de moldaviska operatörernas svenskkunskaper understryker asymmetrin i relationen mellan uppringarna och de operatörer för vilka svenska är arbetsspråket men inte deras modersmål. I ett av samtalen förstärks asymmetrin dessutom av en rad kategoribundna attribut som konstruerar operatören som ett offer.

Det är förståeligt att operatörerna ibland visar motstånd mot att ”gå utanför listan”, som deltagarna i fokusgruppen uttryckte det. Samtidigt kan det inte uteslutas att det är tidigare kritikstormar som står i vägen för möjligheten att skapa social samhörighet, som komplimangen generellt erbjuder. I det här fallet social samhörighet över nationsgränserna.

Litteratur

- Heritage, John & Greatbatch, David (1991). ”On the institutional character of institutional talk: The case of news interview interaction”. I D. Boden & D. H. Zimmerman (eds.), *Talk and Social Structure. Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Berkeley: University of California Press.
- 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.
- Kahlin, Linda & Tykesson, Ingela (2012). ”Att få grepp om samtalskontexten”. I: Karlsson, A-M, Landqvist, M. & Rehnberg, H. S. (red.), *Med språket som arbetsredskap*. Text- och samtalsstudier från Södertörns högskola 1. Huddinge: Södertörns högskola.
- Linell, Per (2011). *Samtalskulturer. Kommunikativa verksamhetstyper i samhället*. Volym 2. Linköping: Institutionen för kultur och kommunikation, Linköpings universitet.
- Nelson, Marie (2010). *Andraspråkstalare i arbete: en språkvetenskaplig studie av kommunikation vid ett svenskt storföretag*. Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet 82: Uppsala Universitet.

- Pomerantz, Anita (1978). "Compliment responses. Notes on the co-operation of multiple constraints". I: Schenkein, J. (ed.), *Studies in the organization of conversational interaction*. New York. S. 79–112.
- Ridell, Karin (2008). *Dansk-svenska samtal i praktiken: språklig interaktion och ackommodation mellan äldre och vårdpersonal i Öresundsregionen*. Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet 76: Uppsala Universitet.
- Sacks, Harvey (1992). *Lectures on conversation*. 1–2. Oxford: Blackwell.
- Svensk ordbok utgiven av Svenska Akademien*. (2009). Stockholm: Norstedts.

Transkriptionsnyckel

Op	Operatör
U	Uppringare
[---]	en eller flera rader utlämnade
(.)	kort men märkbar paus, "mikropaus"
PAUS	längre paus (i sekunder)
varsågod	emfatiskt tryck
ja:	förlängning av vokal
ja::	ytterligare förlängning av vokal
aldr-	avbrott, t.ex. avbrutet ord
Op: tack [ska du ha	överlappande tal
U: [tack för de	
>>	repliken fortsätter på ny rad
=	Yttrandet följer omedelbart efter föregående
°hej°	sägs med svag röstvolym
+tack+	sägs med stark röstvolym
SKRATTAR	icke-verbala aspekter eller kommentarer till aktiviteter
(jaså)	möjlig tolkning av svårhörbart tal
(xxx)	ohörbart (ett eller flera ord)
jaså?	frågeintonation
↑	stigton
↓	fallande ton
de va ju bra	sägs med skrattande röst
.hh	inandningsljud
hh.	utandningsljud
>behöver<	snabbare tal än normalt

Författarpresentation

Linda Kahlin

Inst. för kommunikation, medier och it

Södertörns högskola

141 89 Huddinge

linda.kahlin@sh.se

Ingela Tykesson

Inst. för kommunikation, medier och it

Södertörns högskola

141 89 Huddinge

ingela.tykesson@sh.se