



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

## Postprint

This is the accepted version of a paper published in *Nordand: nordisk tidsskrift for andrespråksforskning*. This paper has been peer-reviewed but does not include the final publisher proof-corrections or journal pagination.

Citation for the original published paper (version of record):

Tykesson, I., Kahlin, L. (2014)

Att ge eller inte ge återkoppling: moldavisk callcenterpersonal i dialog med svenska uppringare.

*Nordand: nordisk tidsskrift for andrespråksforskning*, 9(1): 89-115

Access to the published version may require subscription.

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-24615>



**Ingela Tykesson och Linda Kahlin**

Södertörns högskola

# Att ge eller inte ge återkoppling – moldavisk callcenterpersonal i dialog med svenska uppringare\*

## Sammanfattning

En följd av globaliseringen är att allt fler människor kommunicerar på ett annat språk än de normalt använder i sin vardag. Med exempel från telefonsamtal mottagna vid ett utlokaliserat callcenter i Moldavien vill vi belysa en särskild utmaning för operatörerna, som har ett främmande språk – svenska – som sitt arbetsspråk. Med samtalsanalys av fråga-svarssekvenser analyseras i denna studie hur operatörerna ger återkoppling på den information de begär från uppringarna i så kallade tredjedrag. Uppringarna är personer i Sverige som beviljats färdtjänst på grund av funktionsnedsättning. Att återkoppling är minimal eller utelämnas helt är ett vanligt mönster i färdtjänst-samtal, men att en kvittering utblir leder i vissa fall till att den tillfrågade blir osäker och tror att svaret behöver upprepas eller förtydligas. En förklaring till att tredjedrag utelämnas är strävan efter effektivitet. I denna artikel diskuteras otillräcklig interaktionell kompetens hos operatörerna, och skillnader i lokala samtalskulturer, som några andra tänkbara förklaringar.

**Nyckelord:** callcenter, institutionella samtal, andraspråkssamtal, interaktionell kompetens, conversation analysis, tredjedrag

## Inledning

Conversations involving speakers whose first language is not the language of the talk have become widespread in the globalized world. Migration, increased travel for business or pleasure, as well as communicating through

new technologies across the world, make second language conversations an increasingly common everyday event. (Wagner & Gardner 2004:1)

I den globaliserade världen har bland annat kommunikation genom nya tekniker lett till en utbredning av samtal som talarna för på ett annat språk än sitt förstaspråk, som citatet ovan pekar på. Callcenter som utlokaliseras till låglöneländer är ett exempel. Sedan ett tiotal år har callcenter som tar emot bokningar av färdtjänstresor i Sverige utlokaliseras till länder som Estland, Lettland och Moldavien.<sup>1</sup> Personalen i dessa länder består av inhemsk arbetskraft som fått ca sju månaders intensivundervisning i svenska i sina hemländer. Bokningarna gäller personer i Sverige som beviljats färdtjänst – en sorts subventionerade taxiresor – på grund av någon funktionsnedsättning. Rimligheten i att människor med olika slags funktionsnedsättningar kopplas utomlands för att beställa resor kan givetvis diskuteras. Utlokaliseringarna är också omdebatterade. Färdtjänstanvändare har pekat på svårigheter att göra sig förstådda och stark kritik har framförts, bland annat från pensionärsorganisationer.<sup>2</sup> Enligt de kvalitetsmätningar som görs kontinuerligt fungerar de utlokaliserade beställningscentralerna dock på ett acceptabelt vis.<sup>3</sup>

Att samtalen generellt genomförs på ungefär samma sätt som samtal som tas emot inom Sverige kan även vi konstatera, efter att ha lyssnat igenom ca 400 samtal som kopplats till en beställningscentral i Chisinau i Moldavien och lika många som kopplats till Falköping i Sverige.<sup>4</sup> Våra fältanteckningar från så kallad medlyssning ger också belägg för att kommunikationen vid bokningar överlag fungerar bra och att rätt information förs in i bokningssystemet. Ifrågasättandet i den offentliga debatten av de utlandsplacerade operatörernas förmåga att kommunicera kan tolkas både som utslag av fördomsfullhet och som ideologiskt motstånd mot utlokaliseringar, men kan det också finnas språkrelaterade faktorer som ger näring åt denna misstro?

Tidigare har vi undersökt hur attityder till operatörerna och utlokaliseringsfenomenet förmedlas genom uppringares värderingar (Tykesson & Kahlin 2014). I denna artikel vill vi med hjälp av samtalsanalys undersöka ett specifikt drag i samtalen som kan vara en grund för det missnöje som förekommer. Undersökningens fokus ligger på operatörernas sätt att ge återkoppling på den information de begär från up-

pringaren, en aspekt som kan ha betydelse för uppringarens tilltro till operatörernas språkliga och kommunikativa förmåga. Om uppringare inte får ett »kvitto« på den information de gett, kan de se det som en indikation på att de inte har blivit förstådda eller korrekt uppfattade (jfr Houtkoop-Steenstra 2000).

Syftet är att undersöka hur operatörerna demonstrerar sin förståelse i samtalen, närmare bestämt den interaktionella kompetens som består i att kunna avgöra när det är situationellt relevant att ge återkoppling och när det inte är det. Med sekvensanalys, förankrad i *conversation analysis* (CA), analyseras den uppföljning av svaret som uppringare får genom så kallade *tredjedrag* i en fråga-svarssekvens enligt detta mönster:

Fråga	Operatören: <i>vilken da: gäller detta?</i>
Svar	Uppringaren: <i>de gäller morron</i>
Tredjedrag	Operatören: <i>de är i morron</i>

Samtalen ingår i ovan nämnda korpus av ca 800 inspelade samtal. Utöver dessa består materialet av fältanteckningar och insamlade dokument från de båda beställningscentralerna samt intervjuer med operatörer, arbetsledare och utbildare. I materialet ingår även ett inspelat fokusgruppssamtal med färdtjänstanvändare och en samling inringda klagomål.

I det följande sätts färdtjänstssamtalen inledningsvis in i sin institutionella kontext, innan termerna *interaktionell kompetens* och *tredjedrag* behandlas i en teoretisk bakgrund, där även exempel på tidigare studier om samtalsdrag i tredjeposition ingår. Houtkoop-Steenstras studie av telefonintervjuer (2000) har visat sig ha särskild relevans för vår studie. De tre samtalsexempel som sedan analyseras är valda för att de uppvisar tre olika mönster: ett samtal där uppringarens svar inte följs upp, ett samtal där tredjedrag används frekvent och ett samtal där frånvaron av tredjedrag visar sig vara problematisk. Samtalsanalyserna mynnar ut i ett kort avsnitt om dominansförhållanden i samtalen. Till analysdelen hör även ett par avsnitt som bygger på intervjudata: ett där användarperspektivet lyfts fram och ett där några förklaringar med koppling till kulturskillnader behandlas. Slutligen förs en sammanfattande diskussion.

## Färdtjänstsamtalens institutionella inramning

Färdtjänstsamtalen som kommunikativ verksamhetstyp (Linell 2011) sätts här i relation till de institutionella förutsättningar som påverkar samtalen. I enlighet med Sarangi och Roberts (1999) menar vi att en lokalt förekommande interaktionsordning, dvs. invanda samtalsmönster och rutiner, måste förstås i relation till den institutionsordning den är inbäddad i, dvs. den gemensamma kunskapsbas som legitimerar och upprätthåller regler och rutiner i ett institutionellt sammanhang och som här bland annat inkluderar företagsnormer för servicesamtal. I analysen av samtalen behöver vi därför relatera de realiserade normerna till de institutionella förväntningarna. För att kunna tolka den arbetspraktik som uttrycks i den autentiska kommunikationen tar vi hjälp av data som explicitgör normer, regler, arbetsrutiner, attityder och värderingar runt samtalen.

Mottagningen av telefonbokningar av färdtjänstresor utmärks av att det finns en föreskriven agenda som ska följas. Styrning av samtalets förlopp förekommer i många typer av institutionella samtal, men i fråga om callcenter har styrningen drivits till sin spets (Drew & Heritage 1992). Det finns en tydlig asymmetri som består i att operatören har rätten att avgöra när ett ämne är uttömt och vilket nästa ämne ska bli. Därigenom styrs samtalet på ett sätt som inte förekommer i vardagliga samtal. En annan form av asymmetri är den interaktionella asymmetri som i institutionella samtal kan inträda på grund av skillnaden i perspektiv. Från institutionens sida betraktas individen som ett »rutinfall«, medan klienten upplever sitt fall som personligt och unikt (jfr Heritage 2006:19).

För att närmare beskriva operatörens arbete så består det i att få fram resenärens namn, personnummer och reseönskemål samt skriva in uppgifterna i datorns boknings- och logistikprogram. Operatörens interaktion med datorn sker parallellt med samtalet. Det finns alltså en tredje, artefaktisk part (Linell 2009:102), en faktor som kan styra interaktionen med uppringarna i varierande grad. Till rutinerna i bokningen av färdtjänstsamtal hör kraven på effektivitet. Samtalen ska genomföras snabbt, vilket övervakas. Genomsnittstiden för ett samtal är 90 sekunder. Företaget för statistik över antalet mottagna samtal, samtalslängd, kötider med mera. Uppgifterna som skrivs in i bokningssystemet ska vara korrekta och uppdaterade (exempelvis ska operatörerna

fråga efter uppringarnas aktuella telefonnummer vid varje bokning). Det innebär att en stor del av samtalet består av korta fråga-svarsekvenser, där operatören styr uppringaren att ge relevant information. Utöver kraven på snabbhet och korrekthet fästs vikt vid att uppringaren blir trevligt bemött. Bland annat förväntas operatörerna följa företagets uppmaning att »le i luren« (Kahlin & Tykesson 2012:99). Denna betoning på ett positivt förhållningssätt följer internationella normer för kundbemötande (t.ex. Cameron 2000; Hultgren 2011).

I undervisning och vid utvärdering av samtal används en mall för hur ett samtal bör genomföras, närmast en sorts checklistor, som operatörerna också har tillgång till i arbetet. En punkt handlar om att ge återkoppling. I mallen som används i Sverige finns några exempel plus en motivering. Punkten lyder: »Kontaktord: ex *Ja, Mmm, Precis, Okej*. De små orden som gör att vi håller kontakten med kunden hela tiden«. I den version av mallen som används i Moldavien står det »Kontaktord« och inte mer än det (Kahlin & Tykesson 2012:100f).

Verksamheten lägger stor vikt vid formandet av operatörernas samtal, genom mallar, utbildning och utvärdering. Färdtjänstssamtal är alltså inte samtal som förs mellan två självständiga aktörer utan styrs i hög grad av beställningscentralens normer och logik.

## Teoriram och tidigare forskning

Teoretiskt anläggs ett dialogiskt perspektiv på språk och språkanvändning (Linell 2009, 2011). Grundläggande i dialogteori är tanken att människor alltid är beroende av andra. En individ betraktas inte som autonom och självbestämmande utan betraktas som beroende av andra individers yttranden, handlingar, erfarenheter och tankar. Dialogteori kan ses som en motteori mot mer monologiskt orienterade synsätt, som att kognition utgörs av individuellt informationsprocessande eller att kommunikation är detsamma som informationsöverföring.

Metodologiskt är studien förankrad i CA (*conversation analysis*), en empiriskt baserad, induktiv metod för samtalsanalys som förutsätter att forskaren närmar sig sitt material ur ett deltagarperspektiv. CA-ansatsens styrka och användbarhet består i att den fångar den analys och tolkning som samtalsdeltagarna gör av varandras samtalsbidrag och som förhandlas fram medan samtalet pågår (t.ex. Heritage 1984).

Denna tolkningsprocess kan också avläsas av den som analyserar samtalet i efterhand (Londen 1995:18).

Både som teori och metod handlar CA om grundläggande strukturer och processer i samtal. Kontextuella aspekter tas bara i beaktande om de är observerbart relevanta för det specifika samtalet (de Kok 2008). Med sin datanära ansats skiljer sig CA från bland annat Linells dialogteori, som betonar att samtal och samtalande måste ses i ett kontextuellt sammanhang (jfr resonemanget om institutionsordning ovan). Vi använder analysverktyg från CA men ansluter oss till den gren av samtalsanalysen som betonar vikten av att utnyttja etnografiska data för att analysera interaktion, och då särskilt sådan som sker i institutionella sammanhang (t.ex. Antaki 2011; Drew & Heritage 1992; Sarangi & Roberts 1999).<sup>5</sup>

Den kunskap om samtalsstrukturer och mänsklig interaktion som vunnits inom CA har gett väsentliga bidrag till de tolkningar av innebörden i begreppet interaktionell kompetens som beskrivs i avsnittet nedan.

### Interaktionell kompetens

Flera forskare har försökt reda ut det komplexa begreppet *interaktionell kompetens* (efter Kramsch 1986), vilket enligt Barraja-Rohan (2011:482) innefattar både pragmatisk och samtalsgrammatisk kompetens (*conversational syntax/spoken grammar*). Termen interaktionell kompetens kan definieras som »förmågan hos en person att i interaktionella situationer uttrycka och tolka verbala, paralingvistiska, icke-verbala och extraverbala kommunikativa handlingar i två roller, talarens och lyssnarens, kopplat till sociokulturella och psykologiska regler i en grupp« (Oksaar 1990, genom Barraja-Rohan 2011:483f; vår övers.).

I en taxonomi baserad på CA-forskning visar Kasper (2006:86) att termen kommit att innefatta en mängd olika resurser och förmågor. Några av dessa består i att kunna hantera turtagning och reparationer, förstå och uttrycka sociala handlingar i sitt sammanhang, samkonstruera sociala och diskursiva identiteter och utnyttja olika typer av semiotiska resurser i samspel med andra. Interaktionell kompetens är kontextberoende, varför t.ex. institutionella samtal kan kräva en speciell uppsättning kompetenser (Kasper 2006).

I kommentarerna till en modell av det betydligt vidare begreppet *kommunikativ kompetens*<sup>6</sup> räknar Celce-Murcia (2007) konventioner för återkoppling i samtal som en viktig del av vad den som lär sig ett nytt språk måste tillägna sig för att bli interaktionellt kompetent. För språkinläraren är denna kompetens ytterst viktig, inte minst med tanke på att interaktionskonventioner i väsentliga delar skiljer sig från språk till språk (Celce-Murcia 2007). Exempelvis är återkopplingssystemet i huvudsak konventionellt och språkspecifikt (Allwood genom Green-Vänttinen 2001). Enligt Kitzinger (2011) sägs bruket av återkopplings signaler (*reaction tokens*) vara mycket svårt att lära sig genom undervisning. Men att sådan undervisning ändå kan fungera visar ett projekt inom tillämpad CA som Kitzinger (2011) drivit. Projektet, som syftade till att förbättra förlossningsrådgivares sätt att bemöta rådsökande i telefon, visade att detta görs bäst genom diskussioner och kunskapsutbyte.

Ytterligare en dimension är, som Eklund Heinonen (2009:162f) konstaterar, att interaktionell kompetens är »ett svårbedömt kriterium, som [...] egentligen inte kan bedömas hos en enskild individ utifrån ett samtal, eftersom detta samkonstrueras av alla samtalsdeltagare«. Konstaterandet gäller bedömning i språktestningssammanhang, men det skulle också kunna vara ett memento för samtalsanalys: en part i ett samtal kan inte ensam vara interaktionellt kompetent.

### Funktionen hos samtalsdrag i tredje position

Samtalsdrag i tredje position har visat sig vara ett relevant studieobjekt i analyser av samtal där det förekommer utfrågningar i någon form. Dessa samtalsdrag kan vara av olika slag och utför då olika interaktionellt arbete i relation till de föregående samtalsdragen. En forskare som tidigt intresserat sig för sekvenser innehållande vad som inom CA kallas tredje turer (*third turns*) är Schegloff (1992, 1997, 2007). Han visar hur en förstatalare, som genom responsen från andratalaren fått indikationer på att ha blivit missförstådd, ägnar den tredje turen åt att reparera sin första tur, ofta med yttranden som »No, I don't mean X, I mean Y« (1997:31).

När det gäller fråga-svarssekvenser i dyadiska samtal är det ett prototypiskt mönster att frågan och svaret följs av en tredje tur, där den



första talaren demonstrerar mottagandet av responsen i den andra turen, på följande vis (efter Heritage 1984:257):

Talare 1: Fråga

Talare 2: Svar

Talare 1: Kvittering av svaret

Efter varje andratur lämnas möjligheten öppen för den första talaren att explicit korrigera eller reparera de eventuella missförstånd som kan ha uppvisats i den andra talarens tur. Detta förhållande gäller generellt för fråga-svarsprocedurer, och därför kan enligt Heritage och Atkinson (1984) den andra talaren ge akt på tredjeturen för att se om denna möjlighet utnyttjas eller inte, och ifall denna möjlighet till korrigering uteblir dra slutsatsen att svaret i den egna turen var tillräckligt. Med hjälp av denna tolkningsram befrias talare från den annars oändliga uppgiften att ideligen bekräfta sin förståelse av vad andra talare har sagt.

Att den lokala kontexten som en fråga-svarssekvens ingår i har stor betydelse visar bland andra Houtkoop-Steenstra (2000), som har kartlagt tredjeturens funktion i en kommunikativ verksamhetstyp där tredjeturer är högfrekventa, nämligen survey-intervjuer i telefon. I samtal där den intervjuade ska svara på standardiserade frågor kan det få konsekvenser om ett »kvitto« (*receipt*) på att frågeställaren hört och förstått andraturen uteblir, menar Houtkoop-Steenstra. Den svarande kan tolka det som en indikation på att frågeställaren finner svaret otydligt, inkomplett eller inadekvat. Följden kan bli att den svarande använder nästa tur åt att ta itu med eventuella problem, genom att upprepa eller omformulera sitt svar.

En vanlig funktion hos tredjeturer är att de används för att avsluta en sekvens. Schegloff (2007) kallar reaktioner på en respons i andra position, reaktioner som i sig inte initierar en ny sekvens, för *sequence closing thirds*. I telefonintervjuer följs tredjeturen av nästa fråga. Houtkoop-Steenstra kategoriserar tredjeturena och deras funktion på följande vis:<sup>7</sup>

- *Repetition*. Visar att man har hört men inte nödvändigtvis att man har förstått vad som sagts. Vanligt när information ska föras in i något slags formulär och det är viktigt att informationen uppfattas på rätt sätt. Fyller upp tystnaden medan man skriver.
- *Bekräftelse* (t.ex. *okej, mm*). Ett instämmande men ingen värdering av vad

som sagts.

- *Omformulering*. Visar en tolkning av det sagda som gör det relevant i sammanhanget.
- *Värdering* (t.ex. *fint, va synd*). Värderar den information som tidigare framkommit.

(Houtkoop-Steenstra 2000:25ff)

Houtkoop-Steenstras kategorisering av tredjeturer i telefonintervjuer är tillämplig även vid analys av färdtjänstsamtal. Hennes termval när det gäller *tredjetur* följer vi däremot inte. Vi använder i stället termen *tredjedrag*, i enlighet med bland andra Linell och Gustavsson (1987). Teoribildningen bakom en uppdelning i *första- andra- och tredjeturer* kan ifrågasättas, bland annat eftersom uppdelningen, som Linell (2011:334) hävdar, bygger på en idé inom »den ortodoxa CA-analysen«, nämligen att bidragen i ett närhetspar i sin helhet antingen är initiativ eller respons. Inte sällan innehåller en tur i ett samtal ofta drag av både respons och initiativ, alltså olika slags kommunikativa handlingar, så även i färdtjänstsamtal. Efter Bockgård (2004:172) definierar vi *tredjedrag* som 'ett drag som bara kan utföras av den första talaren, A. Draget måste vara responsivt och i någon mening förhålla sig till andradraget, dvs. talare B:s replik'.

### Tidigare forskning om samtalsdrag i tredje position

Samtalsdrag i tredje position har sedan 70-talet studerats i lärarledda helklassamtal. Den s.k. IRF-strukturen beskrivs efter av Sinclair och Coulthard som bestående av tre drag: (I), initiering, vanligen en lärarfråga, (R), elevens respons och (F), lärarens feedback på elevens svar (Palmér 2008). Även i analyser av samtal i andra institutionella situationer, som läkar-patientsamtal (t.ex. ten Have 1991) och psykoanalyssessioner (t.ex. Peräkylä 2011), har samtalsdrag i tredje position befunnits vara ett intressant studieobjekt. Ett exempel på servicesamtal i telefon är Kevoe-Feldman mfl. (2012) som analyserar den strukturella organisationen i samtal till ett elektronikföretag, i det här fallet uppringarnas bruk av tredjeturer, relaterat till teorier om preferensstruktur. De finner att tredjedragen behövs för att komplettera närhetsparet fråga-svar.

Landqvist (2011) gör en kartläggning av olika typer av stödsignaler efter deras funktion i telefonsamtal till Sjukvårdsrådgivningen. Inom denna verksamhet används termen *hörbart lyssnande* (2011:113). Till uppdraget som sjukvårdsrådgivare hör att uppmuntra inringaren att ge fullständig information om sitt ärende. Yrkespraktiken skiljer sig i det avseendet från beställningscentralens, där den information som efterfrågas är mer avgränsad.<sup>8</sup>

Hur förståelse demonstreras i tredjedrag har visat sig betydelsefullt i institutionella samtal med andraspråkstalare. I sin studie av andraspråkstalare i rekryteringssamtal skriver Sundberg (2009):

I den tredje turen kan [...] [institutionsföreträdaren] visa sin tolkning och förståelse genom en uppföljning av svaret. Hon kan då ge en minimal respons som *mm* [...], men hon kan också bygga ut sin uppföljning på olika sätt, genom en kommentar, en följdfråga, en repetition eller genom att på annat sätt visa sin tolkning och hur hon vill gå vidare. (Sundberg 2009:95)

Osvaldsson mfl. (2007) undersöker hur operatörer på en larmcentral visar sin förståelse av den mottagna informationen i ett samtal med ett barn som inte har svenska som förstaspråk. Författarna pekar på vikten av att förståelse demonstreras med vokala medel i telefon, eftersom det inte kan göras med andra medel, som i kommunikation ansikte mot ansikte. De visar hur operatören kvitterar sin förståelse innan samtalet går vidare. De visar även hur uppgiftslämnaren, barnet i detta fall, formulerar sig responsinitierande så att det skapas en förväntan om kvittering på korrekt förståelse av de lämnade uppgifterna.

## Analys

Färdtjänstsamtalets struktur utgörs huvudsakligen av korta fråga-svarssekvenser. Ett verksamhetstypiskt mönster är tvådelade sekvenser, där svaret inte följs upp med en respons. Det är särskilt vanligt när det handlar om rutinartade uppgifter från uppringaren och det inte förekommer komplikationer av något slag. Särskilt i de (många) fall där uppringaren vet vilken information som efterfrågas, tycks verbala signaler från operatören om att informationen har tagits emot ofta vara överflödiga. Ett annat verksamhetstypiskt mönster är tredelade sekvenser,

där svaret följs upp i ett tredjedrag, vilket i varierande grad kan vara påkallat av situationen.

Vi kommer här att analysera ett rutinartat samtal (Exempel 1) och ett mer utbyggt, problematiskt samtal (Exempel 3), där operatörer på callcentret i Moldavien ger liten eller ingen återkoppling på uppringarnas svar. Dessa båda fall ställs i kontrast till ett samtal med en operatör i Sverige (Exempel 2), med frekvent användning av återkoppling i form av tredjedrag. Samtal fattiga på återkoppling är vanligare i samtal till Chisinau, men vi vill understryka att det i vårt inspelade material går att hitta samtal till Chisinau med riklig återkoppling, liksom det går att hitta återkopplingsfattiga samtal till Falköping. Individuell variation bland operatörerna finns på båda platserna.

### Exempel 1: Fråga-svarssekvenser utan tredjedrag

Det första exemplet, ett samtal som kopplats till Chisinau, visar hur ett rutinartat samtal kan låta. Det är hämtat ur en samling av rutinartade samtal där merparten av fråga-svarssekvenserna inte följs upp med ett tredjedrag. De flesta samtal i den samlingen är hämtade från Chisinau. Utdraget ur samtalet (Exempel 1) börjar efter att operatören har skrivit in uppringarens personnummer och på datorskärmen kunnat läsa att uppringaren tidigare samma dag har haft en resa bokad, till en sjukvårdsinrättning.<sup>9</sup> Operatörens initiala antagande om att det gäller en återresa till hemadressen visar sig stämma, och den följande utfrågningen fortlöper i raskt tempo. Inga tredjedrag förekommer.

#### Exempel 1

Utdrag ur samtal till Chisinau (mapp 1, 481). Hela samtalets längd: 0:59. Transkriptionen börjar efter 27 sekunder. Op = operatör; U = uppringare.

- 01 Op: vill du åka ifrån Västerparken vårdcentral?
- 02 U: ja::
- 03 Op: >till till Eriksdalsgatan fyra A i Vänersborg<
- 04 U: ja just det
- 05 Op: >är det bara en person å rollator?<
- 06 U: a:
- 07 Op: >kommer du ut till bilen själv?<
- 08 U: a:
- 09 (.)

- 10 Op: >gäller mobiltelefonnumret som du ringer ifrån?<  
11 U: de går bra:  
12 Op: vilken tid vill du åka?  
13 U: ja:: a så fort som möjligt=  
14 Op: =nio å femti bokar ja så det blir ung- ungefär om förti  
15 minuter  
16 (.)  
17 U: a de e bra  
18 Op: mh tack så my [cke  
19 U: [mhm hej  
20 Op: tack tack hej hej  
21 U: SKRATTAR; INSPELNINGEN BRYTS

Att frågorna ställs i snabb följd utan åtföljande tredjedrag, som i Exempel 1, är ett utbrett förfaringsätt hos moldaviska såväl som svenska operatörer. I synnerhet gäller det vid bokning av återresor, när resenärens uppgifter redan finns på skärmen. Det visar frågorna *vill du åka ifrån Västerparken vårdcentral* (rad 1) och *till till Eriksdalsgatan fyra A i Vänersborg* (rad 3). Den påföljande frågan *är det bara en person å rulator?* (rad 5) är ett antagande som operatören gör. Om en person åkt ensam till en vårdinrättning är det mest troligt att det bara är en person som ska åka hem också (även om operatören inte kan vara säker på att det förhåller sig så). Enligt företagets explicita normer ska en operatör ställa öppna frågor, exempelvis »Hur många är det som åker?« och »Har du något hjälpmedel med dig?« (Kahlin & Tykesson 2012:100), men det är en norm som alltså inte följs i det här fallet. Operatörens fem första frågor i Exempel 1 formuleras som ja- eller nejfrågor. Som en effekt av det är samtalstempot ovanligt högt, hela samtalet är avklarat på mindre än en minut. Det är mer ovanligt att en svensk operatör använder ett så renodlat instrumentellt utfrågningssätt som operatören i Exempel 1 gör.

I slutet av samtalet (rad 21), efter operatörens avslutsmarkörer *tack tack hej hej* (rad 20), hörs uppringaren skratta, troligen riktat till en person i bakgrunden. Inspelningen bryts just där, så skrattet är svårtolkat. En möjlig tolkning är att det kommer som en reaktion på det ytterst tidseffektiva samtal uppringaren just deltagit i.

**Exempel 2: Frekvent användning av tredjedrag**

Samtalet i Exempel 2 skiljer sig avsevärt från det föregående, både vad gäller struktur och grad av formalitet. Det är en bokning mottagen i Falköping. I detta fall är uppringaren en anhörig som ringer för en yngre persons räkning. Samtalet utmärks av redundans, inte minst genom operatörens rikliga användning av tredjedrag (markerade med fetstil i transkriptionen). Merparten av de samtal som uppvisar detta mönster i vår samling är hämtade från Falköping. De tre första tredjedragen ingår i turer som innehåller drag både av respons och initiativ, t.ex. på rad 3: *ja* [=respons] *vilken da: gäller detta?* [=initiativ].

**Exempel 2**

Utdrag ur samtal till Falköping (mapp 14, 285). Hela samtalets längd: 2:21. Transkriptionen börjar efter 14 sekunder. Op = operatör; U = uppringare.

- 01 Op: då ska vi se va ja kan hjälpa till med där ja::  
 02 U: hon ska ner till bowlinghallen  
 03 Op: **ja** vilken da: gäller detta?  
 04 U: de gäller morron  
 05 Op: **de är i morron** (.) å vilken ti::d vill hon åka elle::r  
 06 vara där?  
 07 U: ä:: hon ska åka ifrån Idungatan äh och vi åker ungefär en  
 08 kvart över fem  
 09 Op: °**kvart över fem**° (.) e de från Idungatan elva elle::r?=  
 10 U: =ja: de stämmer  
 11 Op: å **till bo::wlingen** °nu ska vi se här°  
 12 U: Stormgatan sju de e samma adress som skolan å alltihopa  
 13 Op: Stormgatan sju  
 14 U: ja:  
 15 Op: mm °då ska vi se°  
 16 PAUS; TANGENTKNATTER HÖRS  
 17 U: te Forshallen då heter de  
 18 Op: ja har hon må sej nån eller åker hon själv?  
 19 U: nå ja åker må:  
 20 Op: ni e två personer?  
 21 U: ha  
 22 Op: hur e de me hjälpmedel?  
 23 U: nå hon äh gå:r för egen maskin  
 24 Op: ingenting där  
 25 U: hä hä

Tredjedragen i Exempel 2, där operatören bekräftar att hon uppfattat uppringarens viktigaste uppgifter, utgörs av en bekräftelse: *ja* (rad 3),

repetitioner: *de är i morron* (rad 5), *kvart över fem* (rad 9) och *Stormgatan sju* (rad 13) samt omformuleringar: *å till bo:wlingen* (rad 11), *ni e två personer?* (rad 20) och *ingenting där* (rad 24), vilket kommer efter att uppringaren besvarat en fråga om eventuella hjälpmedel. Uppringaren får med dessa tredjedrag kvitton på att informationen tagits emot. I ett fall dröjer tredjedraget. Uppgiften om resmålet som uppringaren ger på rad 2 (*hon ska ner till bowlinghallen*) kvitteras först på rad 11, med omformuleringen *å till bo:wlingen*. Ett tredjedrag behöver alltså inte göras direkt efter andradraget. Anledningen till att det görs just här är att det är först nu som operatören tar sig an resmålet. Att operatören säger *nu ska vi ser här* (rad 11) tyder på att hon läser i resehistoriken på skärmen för att hitta adressen till bowlinghallen. I det här fallet får fördröjningen eller avståndet till andradraget operatören att framstå som en god lyssnare.

I Exempel 2 finns det även andra faktorer än operatörens bruk av tredjedrag som kan bidra till att skapa tillit till operatören hos uppringaren. Samtalstonen är påtagligt informell. Båda parterna uttrycker sig mer mångordigt än i Exempel 1. Turerna är också generellt längre. Turlängden ökas bland annat av att operatören då och då kommenterar sina förehavanden vid datorskärmen: *då ska vi se* (rad 1 och 15) och *nu ska vi se här* (rad 11). Detta senare yttrande, som indikerar att operatören söker på datorn, uppfattas för övrigt som en informations-sökande fråga av uppringaren, som svarar genom att uppge adressen. Operatören ställer sina frågor på ett enkelt och vardagligt sätt, till exempel *har hon mä sej nån eller åker hon själv?* (rad 18) och *hur e de hjälpmedel?* (rad 22). Även uppringaren uttrycker sig vardagligt och talspråkligt ordrikt, exempelvis *Stormgatan sju de e samma adress som skolan och alltihopa* (rad 12) och *nå hon åh gå:r för egen maskin* (rad 23). Ytterligare en faktor som kan bidra till den avspända samtalstonen är att parterna talar samma (västsvenska) dialekt. Samtalet skulle kunna användas som en illustration till hur konvergent, symmetrisk ackommodation kan gestaltas.

### Exempel 3: När svag återkoppling leder till problem

I det tredje och sista samtalet, Exempel 3, pågår en förhandling om vilken information från uppringaren som är mest betydelsefull. Samtalet är ett exempel på att operatörens uteblivna eller minimala återkoppling

kan skapa ökat interaktivt arbete. Denna gång gäller det en beställning mottagen i Chisinau. Samtalsparterna är överens om den övergripande agendan men inte om vilka av uppringarens lämnade uppgifter som ska prioriteras. Operatören följer datorprogrammets logik och frågar efter de uppgifter hon behöver för att kunna gå vidare med bokningen, medan uppringaren är mest angelägen om att få bekräftelse på att hon får den hjälp hon behöver när hon kommer fram. Hon föregriper därför några av operatörens frågor. Flera gånger försöker hon meddela den information som är mest central ur hennes perspektiv (dessa initiativ är markerade med fetstil).

### Exempel 3

Samtal till Chisinau (mapp 4, 626). Samtalslängd 2:08. Transkriptionen börjar efter 27 sekunder. Op = operatör; U = uppringare.

- 01 Op: vart ska du åka?  
 02 U: till Helands läkarmottagning Johan Oldbergsgatan fjorton .**hhhmen**  
 03 **ja får be å få hjä:lp [å kom-**  
 04 Op: [dröj lite bara (.) men va heter läkaren  
 05 som du ska till?  
 06 U: han heter äh a Pershik  
 07 Op: Ivo Pershik är de bara du som åker?  
 08 U: ja  
 09 Op: vilken tid [måste du vara»  
 10 U: [å rollatorn  
 11 Op: ».hhja vilken tid måste du vara där?  
 12 U: ja ska vara där tie å förti  
 13 Op: tie å förti å rollator har du↑ kommer du ut till bilen själv?  
 14 U: **ja men ja däremot kan ja inte komma uppför trappan där utan**  
 15 **hjälp .hhtill doktorn**  
 16 Op: mm (.) finns de bommar vid bostaden?=  
 17 U: =+ne:~j+  
 18 (18 sek) TANGENTKNATTER OCH ANDNINGSLJUD HÖRS  
 19 Op: a: tie noll fem bokar ja en resa till i morgon (.)»  
 20 » [onsda den förste  
 21 U: [(xxx) tie noll fem  
 22 Op: hmm  
 23 U: ja vet inte om ja vågar beställa hem- re:san men äh ja (.) de  
 24 får ja får ja göra de när ja kommer till doktorn då  
 25 Op: ja  
 26 U: ja men tie noll fem [ska ja i alla fall hämtas här å ja»  
 27 Op: [hm  
 28 U: »ska [gå ut  
 29 Op: [hm  
 30 Op: [ja



- 31 U: [ha (.) å då skrev du- °skrev du de nu att° ja skul ju ha  
 32 hjä::lp för ja kommer inte uppför trappan hos Pershik  
 33 Op: mm  
 34 U: de e fi::nt (.) för ibland så- blir de inte noterat å dom vill  
 35 väl gärna att de ska note↓ras↑  
 36 Op: mm  
 37 U: ja de e fint tack så mycke  
 38 Op: tack tack [hej  
 39 U: [hej  
 40 Op: hej hej

Första gången uppringaren i Exempel 3 tar initiativ till att tala om sitt hjälpbehov: ... *ja får be å få hjä:lp å kom-* (rad 3) avbryter operatören det med en metakommentar: *dröj lite bara* (rad 4), följd av en fråga om läkarens namn: *men va heter läkaren som du ska till?* (rad 4–5).<sup>10</sup> Andra gången är när uppringaren får frågan om hon kommer ut till bilen själv, dvs. om hon behöver chaufförens hjälp eller ej. Att komma ut till bilen går bra, men hon behöver hjälp när hon kommer fram. Uppringaren bygger ut sitt jakande svar: ... *däremot kan ja inte komma uppför trappan där utan hjälp .hhtill doktorn* (rad 14–15) och får då (en minimal) respons: *mm* (rad 16). Men därpå följer ett nytt frågeinitiativ från operatören: *finns de bommar vid bostaden?* (rad 16)<sup>11</sup>. Uppringaren tycks uppfatta den frågan som omotiverad; svaret kommer omedelbart: *ne::j* (rad 17). Det sägs med emfas och stark röstvolym.

I den fas mot slutet av samtalet där bokningen enligt normen ska repeteras – som regel är det annars operatören som gör detta – tar uppringaren ett nytt initiativ för att försäkra sig om att operatören har hört sammat hennes hjälpbehov. Hon ställer en uppfordrande fråga: ... *skrev du de nu att ja skul ju ha hjä:lp för ja kommer inte uppför trappan hos Pershik* (rad 31–32). Efter operatörens minimala respons, *mm* (rad 33), är det ovanligt nog uppringaren som bidrar med ett tredjedrag, i form av en värdering (*de e fi::nt*, rad 34), utbyggd med en verksamhetsrelaterad motivering: *för ibland så- blir de inte noterat å dom vill väl gärna att de ska noteras* (rad 34–35). I denna tur visar uppringaren sin förtrogenhet med verksamheten, vilket vittnar om att hon är en rutinerad uppringare, samtidigt som det ger en förklaring till varför hon velat få sin begäran bekräftad.

Samtalet igenom demonstrerar uppringaren sin osäkerhet på om operatören uppfattat hennes speciella hjälpbehov eller inte. Följden av

att dessa initiativ från uppringaren inte får tillräckligt tydlig respons är att samtalsparterna hamnar i otakt med varandra och det verksamhetstypiska fråga-svarsmönstret delvis sätts ur spel. Mest problematiskt verkar det bli på rad 13, i samband med att operatören frågar om uppringaren kommer ut till bilen själv. Efter uppringarens jakande svar och nya initiativ: *däremot kan ja inte komma uppför trappan där utan hjälp .hh till doktorn* (rad 14–15) blir operatörens bekräftande respons *mm* (rad 16) inte tillräckligt stark, med tanke på att uppringaren finner anledning att återkomma till ämnet senare i samtalet.

Det finns en fråga-svarssekvens i samtalet där det är oproblematiskt att ett svar byggs ut med ett nytt initiativ. Det är när uppringaren själv svarar på den förväntade, ännu inte ställda frågan om eventuella hjälpmedel: *å rollatorn* (rad 10), ett påpekande som delvis överlappar operatörens fråga om önskad ankomsttid på rad 9. I det fallet får uppringaren återkoppling. Operatören bekräftar först: *.hhja* (rad 11) och ställer sedan sin fråga på nytt: *vilken tid måste du vara där?* (rad 11). Efter att uppringaren svarat (*tie å förti*, rad 12) följer operatören i det här fallet upp med ett tredjedrag, *tie å förti å rollator har du* (rad 13), en tvådelad repetition som ger uppringaren kvitton på båda hennes uppgifter. Det visar att operatören i Exempel 3 mycket väl kan ge återkoppling. Svårigheten verkar bestå i att avgöra när situationen kräver det.

### Dominansförhållanden i samtalen

Det vanliga mönstret i färdtjänstamtal, liksom i många andra typer av institutionella samtal, är att den institutionella företrädaren dominerar kvantitativt. Samtalet i Exempel 1 följer ett verksamhetstypiskt mönster i fråga om dominansförhållanden. Där har operatören ca tre fjärdedelar av talutrymmet, mätt i antalet ord. Även i Exempel 2 talar operatören mest, men fördelningen är ändå relativt jämn. Både i Exempel 1 och 2 är verksamhetsrollerna komplementära (Linell 2011:100), dvs. en part frågar och en annan besvarar frågorna. I Exempel 3 utmanas institutionsordningen. Där bryter uppringaren mot mönstret, genom att vara den som pratar mest. Med sina upprepade samtalsinitiativ står uppringaren där för nästan två tredjedelar av talutrymmet, vilket är en konsekvens av att uppringaren inte har fått tillräcklig bekräftelse på att hennes behov och speciella önskemål är rätt uppfattade.

### Några röster om färdtjänstbeställning ur ett användarperspektiv

De inspelade samtalen är vårt huvudmaterial, men för att också få en bild av beställningsaktiviteten ur ett användarperspektiv, har vi med hjälp av en ansvarig kommundiensteman fått till stånd ett fokusgruppsamtal med sex personer som ofta beställer färdtjänstresor. Under fokusgruppssamtalet lät vi deltagarna i tur och ordning redogöra för sina erfarenheter. Därefter diskuterades olika teman som aktualiserats. Det visade sig att utlokaliseringen av tjänsten fördes fram som ett fundamentalt problem. Centraliseringen är ett resultat av upphandlingsregler och ytterst av politiska beslut, men en lokal beställningscentral var vad alla i gruppen ansåg borde återinföras i deras kommun. Vi fick ta del av ett stort antal berättelser om problem som deltagarna huvudsakligen ville tillskriva de utlandsplacerade operatörernas avsaknad av lokalkännedom. Men deltagarna gav också uttryck för bristande tilltro till dessa operatörers förmåga att kommunicera med uppringarna.<sup>12</sup> En deltagare, själv socialarbetare, berättade att hon i arbetet möter äldre personer med hörselnedsättning som blir »oerhört stressade« av att ringa till färdtjänst:

Om jag sitter bredvid och hör konversationen så förstår jag att dom inte förstår varandra, och när dom lägger på då hör jag att dom inte vet vilken tid dom har fått. (Deltagare i fokusgruppsamtal)

En annan deltagare hävdade att kommunikationen i och för sig fungerar, men bara om den gäller själva bokningen. Enligt hans uppfattning är det problematiskt att »gå utanför listan« och försöka prata om någonting annat än bokningen:

Det går ju bra att kommunicera med dom [...], men man måste hålla sig precis till den lista som är. Man säger sitt personnummer, varifrån man ska åka och vart man ska åka, men man kan inte gå utanför listan, för då blir det problem. (Deltagare i fokusgruppsamtal)

På vår fråga om hur man som uppringare märker att man har kopplats till Moldavien svarade samma deltagare i stället genom att tala om hur han brukar bete sig när det inträffar. I hans beskrivning framstår operatörerna som socialt osmidiga utfrågare som ställer sina frågor på ett mekaniskt sätt. Exemplet visar också att uppringare kan anpassa sitt

sätt att tala till operatörernas förmodade kapacitet att förstå och hantera information:

Man säger personnumret och sedan håller man tyst tills dom frågar. Och sedan så frågar dom och så är man tyst etcetera och så småningom så säger man hej då. Om man börjar prata med dom då spårar det ur. (Deltagare i fokusgruppssamtal)

Det sista exemplet är hämtat ur en samling inringda klagomål mottagna vid förvaltningen i samma kommun. Vi har fått ta del av ett hundratal sådana och kunnat se att klagomålen oftast handlar om svårigheter som uppstått i samband med resorna, och bara i ett mindre antal fall, som detta, handlar om vad inringaren uppfattat som kommunikationsproblem vid bokningen av resan.

Finns kommunikationsproblem när samtalen besvaras från Moldavien. Frågorna hon ställer till beställningscentralen i Moldavien känns det som hon får standardsvar på och att dom inte riktigt lyssnar på vad hon säger. (Nedskrivet klagomål som ringts in till förvaltningen i en kommun)

I det här exemplet menar den som ringt att de moldaviska operatörerna »inte riktigt lyssnar« på vad hon säger, en kommentar som kan tolkas som en indikation på att operatörerna inte demonstrerar sin förståelse tydligt nog i telefon.

### **Kulturskillnader som en förklaring till varierande återkopplingsmönster**

Att de moldaviska operatörerna tenderar att ge mindre återkoppling än de svenska uppringarna tycks förvänta sig kan möjligtvis förklaras av att interaktionskonventioner kan variera från språk till språk, vilket Celce-Murcia (2007:49) hävdar. Kulturskillnader är också en förklaring som operatörerna själva kan anföra. En uppfattning som framgick i intervjuer med operatörer på callcentret i Chisinau och deras lärare är att svenskar generellt ger och förväntar sig mer återkoppling än moldaver (vars förstaspråk är antingen rumänska eller ryska). En av operatörerna uttrycker sin syn på skillnaderna så här:

Vi liksom försöker bete oss som dom, som svenskarna beter. När ni håller tyst så försöker ni: »mm mm mm mm«. Hos oss är det inte så. Vi bara håller tyst och inte säger nånting. (Operatör i Chisinau)

Svenskläraren i Chisinau resonerar på liknande sätt. När vi presenterar våra analysresultat för honom och ber om hans uppfattning om de moldaviska operatörernas benägenhet att ge mindre återkoppling, vill han förklara det med att de präglats av den lokala samtalskulturen:

Vissa operatörer klarar det [att ge återkoppling] bra och till synes utan ansträngning, medan andra blir trötta och hemfaller åt lokal samtalskultur och utgår från att kunden ska förstå att de har förstått. (Svensklärare i Chisinau)

Betoningen på användning av återkoppling ligger även i linje med internationella normer för gott kundbemötande (Cameron 2000). Att det finns en medvetenhet om vilka förväntningar på samtalsstil som ställs i internationella servicesammanhang framgick också i en intervju med en operatör, som pekade på en pågående förändring i det egna landet. I det fallet fick operatören en fråga om hur myndighetspersoner i Moldavien brukar bemöta uppringande i telefon.

Tidigare under kommunismen var det skit, inte så trevligt, då var det communist mind. Nu är det annorlunda ... till exempel, jag har ringt till Orange [ett telecomföretag], till kundtjänst, dom svarar jättetrevligt. (Operatör i Chisinau)

Att västerländsk servicekultur och kundorienterat *service management*-tänkande är ett relativt nytt fenomen i det postsovjetiska Moldavien är nog en av förklaringarna till att den institutionella normen om trevligt bemötande inte alltid omsätts i praktiken. Svenska uppringare är å sin sida vana vid att samtal till myndigheter och serviceinstanser förs i en relativt informell samtalston. Servicesamtalet, liksom andra typer av offentliga samtal, i Sverige har genomgått en informalisering under de senaste fyrtio åren (Tykesson-Bergman 2006). Uppringarens skratt, i slutet av det uppenbart dator- och logistikavhängiga samtalet i Exempel 1, tolkar vi som en reaktion på operatörens kulspruteliknande utfrågningssätt. Det samtalet ligger långt ifrån det relativt informella servicesamtalet och ännu längre från ett spontant vardagssamtal.

## Sammanfattande diskussion

Med hjälp av CA-verktyg har vi undersökt den del av operatörernas interaktionella kompetens som består i förmågan att avgöra när det är situationellt relevant att ge respons på uppringarnas svar och inte. Frågan om varför vissa moldaviska operatörer är sämre på att ge återkoppling i ett tredjedrag – alternativt finner det mindre situationellt relevant – kan bara få ett tentativt svar. Sparsamheten med återkoppling måste förstås utifrån en kombination av olika faktorer, varav några hör hemma i den institutionsordning som påverkar samtalsens utformning. Betydelsefulla institutionsanknutna faktorer är dels strävan efter effektivitet, dels den starka styrningen från datorsystemet, dvs. den tredje, artefaktiska parten som är med i samtalet. Dessa faktorer påverkar interaktionen på ett mycket direkt sätt, till exempel när det gäller vilka frågor som måste ställas och i vilken ordning. Det är ett förhållande som även gäller för svenska operatörer, men det är möjligt att det ligger närmare till hands för operatörerna i Moldavien att följa den ordning systemet inbjuder till.

En annan faktor som kan ha betydelse är den mall som föreskriver hur samtalen ska genomföras. Mallen ligger till grund för utvärderingar av arbetsprestationen hos individuella operatörer, såväl svenska som moldaviska, med den viktiga skillnaden att utfallet för de utlandsplacerade operatörerna även påverkar lönesättningen, genom ett bonussystem (Kahlin & Tykesson 2012). Det är tänkbart att detta ekonomiska incitament ökar benägenheten hos operatören att »hålla sig till listan«, som en deltagare i fokusgruppssamtalet uttryckte det. Det sätter om inte annat diskussionen om bristande kommunikativ förmåga hos operatörer i utlandet i ett nytt ljus.

För att betrakta frågan ur ett dialogiskt perspektiv (Linell 2011), så påverkas interaktionsordningen sannolikt också av att uppringarna, som kanske beställer färdtjänst flera gånger i veckan, och – till skillnad från lekmännen i många andra typer av institutionella samtal – mycket väl vet vilka frågor det är de ska svara på. Ett vanligt förhållande när det gäller institutionella samtal är att institutionsföreträdarens uppdrag är att samtala utifrån institutionens normer och logik, medan lekmännen förväntar sig att samtala i enlighet med vardagliga samtalsnormer, vilket bl.a. Houtkoop-Steenstra (2000) visat. I färdtjänstssamtal förhåller det sig inte alltid så. Våra data tyder på att många uppringare anpassar

sig till den etablerade interaktionsordningen, och vårt intryck är att det görs i högre grad i samtal kopplade till Moldavien. Det kan innebära att uppringarens svar på frågorna är direkt anpassade till ett rutinartat, instrumentellt präglat frågemönster (som i Exempel 1) och att uppringarna i många fall inte förväntar sig att få återkoppling på alla sina svar. Om uppringare i samtal med operatörer från Moldavien bidrar till att samtalet blir sakorienterat i hög grad, kan det eftersträvade trevliga och förtroendeingivande samtalet vara svårare att få till stånd. Den ena parten i ett samtal kan, som Eklund Heinonen (2009) konstaterat, inte ensam vara interaktionellt kompetent. En personlig och informell samtalston som i Exempel 2 kräver samspel mellan deltagarna. I det fallet tillkommer parternas gemensamma dialekt som en faktor vars betydelse för det otvungna samspelet nog inte ska underskattas.<sup>13</sup> Vi kan givetvis inte påstå att en så socialt inriktad uppringare som den som samtalar med en svensk operatör i Exempel 2 inte skulle uttrycka sig likadant gentemot en moldavisk operatör, men grundat på vår genomlysning av materialet kan vi ändå påstå att uppringare generellt sett uttrycker sig mer fåordigt och formellt när de kopplas till Moldavien.

Det står också klart att frågan om moldaviska operatörers sparsamhet med återkoppling inte bara kan hänföras till bristande svensk-kunskaper, som missnöjda uppringare ibland vill göra gällande. Operatörerna på callcentret i Chisinau behärskar svenska, vill vi hävda. De läser och förstår svenska, även utpräglade dialekter, och ifall de inte uppfattar vad uppringaren säger ställer de frågorna på nytt eller formulerar om dem. De har inte enbart lärt sig att tala en domänspecifik »callcentersvenska« utan har en bredare språklig repertoar än så, vilket vi kan konstatera efter att ha samtalat med dem vid medlysning och under våra intervjuer. Den största utmaningen för operatörerna är inte att förstå vad uppringarna säger eller att producera egna grammatiskt korrekta och sammanhängande yttranden utan att etablera sig som en förtroendeingivande institutionell representant. Att visa lyhördhet i relation till den individuella samtalspartnerns förväntningar är nog ett av de mer svårbemästrade områdena för en andraspråkstalare. Samtidigt är det något som många talare måste kunna bemästra, då institutionella samtal på ett andraspråk blir allt vanligare.

Den problembeskrivning som formulerats av uppringare, att de moldaviska operatörerna inte lyssnar eller förstår ordentligt, kan med

hjälp av näranalyser av autentiska samtal omdefinieras till en beskrivning som rör mer specifika kommunikativa problem. Analyserna kan också visa på interaktionella resurser som kan användas för att lösa sådana problem. Beskrivningar av detta slag kan sedan användas i språkundervisning för att explicitgöra samtalsmönster, eller som Barraja-Rohan uttrycker det, med koppling till interaktionell kompetens:

As CA explicates talk-in-interaction, it provides teachers with a structure of conversation and an approach to the teaching of interactional competence. (Barraja-Rohan 2011:482)

När det gäller fortbildning inom specifika verksamheter tror vi som Kitzinger (2011) att detta görs bäst genom diskussioner mellan yrkesutövare och samtalsforskare. Tillsammans kan de lyssna på samtal och ta del av transkriptioner som synliggör kontextspecifika förväntningar i samtalen. Forskaren kan då utgå ifrån resultat från genomförda näranalyser av samtal från den aktuella verksamheten. Olika samtalsmönster kan lyftas fram, och yrkesutövarna kan få reflektera över valet av lämpliga kommunikativa strategier och effekten av specifika uttrycksätt i mer eller mindre problematiska situationer (Kitzinger 2011:104ff).

En slutsats av analysresultatet i vår studie är att andraspråksundervisning för att öka den interaktionella kompetensen kan vinna på att diskussioner om varierande samtalskonventioner förankras i specifika situationer, utifrån autentiska samtalsexempel. Återkoppling i form av tredjedrag, som kan tyckas vara en detalj i den interaktionella kompetensen, kan då synliggöras som något som har stor betydelse i vissa situationer. Svepande beskrivningar av hur svenskar talar, eller många tillfällen att samtala med svenskar, bör kompletteras med diskussioner om olika språkliga funktioner i den situerade praktiken. Sådana kunskaper är viktiga för arbetsplatser och utbildningar som vill arbeta språkutvecklande med andraspråkstalare för specifika syften.

## Appendix

Transkriptionsnyckel:

Op	Operatör
U	Uppringare



[---]		en eller flera rader utelämnade
(.)		kort men märkbar paus, »mikropaus«
PAUS		längre paus (> 1 sek.)
varsågod		emfatiskt tryck
ja:		förlängning av vokal
ja::		ytterligare förlängning av vokal
aldr-		avbrott, t.ex. avbrutet ord
Op: tack	[hej	överlappande tal
U:	[hej	
	[hej	samtidigt inledda yttranden
	[hej	
»		repliken fortsätter på ny rad
=		yttrandet följer omedelbart efter föregående
°hej°		sägs med svag röstvolym
+tack+		sägs med stark röstvolym
>behöver<		snabbare tal än normalt
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

## Om författarna

Ingela Tykesson är filosofie doktor och lektor i svenska vid Institutionen för kultur och lärande, Södertörns högskola.

E-postadress: [ingela.tykesson@sh.se](mailto:ingela.tykesson@sh.se)

Linda Kahlin är filosofie doktor och lektor i svenska vid Institutionen för kultur och lärande, Södertörns högskola.

E-postadress: [linda.kahlin@sh.se](mailto:linda.kahlin@sh.se)

## Noter

- \* Vi vill tacka Maria Eklund Heinonen för värdefulla kommentarer på ett tidigare utkast och de två anonyma granskare som för *Nordands* räkning bidragit med konstruktiva kommentarer och förslag till en tidigare version av denna artikel.
- 1 Sedan 2012 har en beställningscentral etablerats även i Senegal.
- 2 T.ex. genom ordföranden för en lokalavdelning av Pensionärernas Riksorganisation (PRO): <http://www.kristianstadsbladet.se/ostragoinge/article1812451/Pensionarer-kraver-battare-fardtjanst.html>
- 3 Resenärernas upplevelse av operatörernas bemötande mäts regelbundet via Svensk kollektivtrafiks barometer för anropsstyrd trafik, AnBaro.
- 4 Alla samtal spelas regelmässigt in av företaget. De inspelningar vi använder har hämtats från av oss angivna tidpunkter under en arbetsdag ett visst datum. Tidpunkterna är från olika tider på dygnet, morgon, lunchtid och sen eftermiddag.
- 5 En diskussion om valet av material förs i Kahlén & Tykesson (2012).
- 6 Olika modeller av *kommunikativ kompetens* (efter Hymes 1971) har använts för att påvisa behovet av kommunikativt orienterad språkundervisning, t.ex. Bachman & Palmer (1996).
- 7 Houtkoop-Steenstras kategorisering innefattar även det hon kallar *oh-receipt* («aha-kvitto»), som demonstrerar att någon typ av förändring har skett hos frågeställaren.
- 8 Sjukdomar, diagnoser och symptom är inget som operatörer normalt ställer frågor om. Den delen av färdtjänstansöendet ska hanteras av kommunens biståndshandläggare.
- 9 Formellt är detta en s.k. sjukresa, men i denna artikel gör vi ingen skillnad mellan olika slags resor utan kallar samtal som rör såväl färdtjänst- som sjukresor för *färdtjänstssamtal*.
- 10 Frågan ställs för att operatören enligt reglerna ska kontrollera om läkaren på denna privata mottagning är ansluten till tjänsten som ger patienter rätt till sjukresor.
- 11 Operatörerna har beordrats att alltid ställa denna fråga till boende i Göteborg där bommar är vanliga, eftersom extra tid ska läggas till för resan när sådana behöver hanteras.
- 12 På de svenska callcentren är de allra flesta operatörerna förstaspråkstalare.
- 13 Att dialekten är en framgångsfaktor i det samtalet (Exempel 2) är en aspekt som professor Catrin Norrby gjort oss uppmärksamma på.

## Litteratur

- Antaki, Charles (red.) 2011: *Applied Conversation Analysis: Intervention and Change in Institutional Talk*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Bachman, Lyle & Adrian Palmer 1996: *Language Testing in Practice: Designing and Developing Useful Language Tests*. Oxford: Oxford University Press.
- Barraja-Rohan, Anne-Marie 2011: Using conversation analysis in the second language classroom to teach interactional competence. *Language Teaching Research Journal*, 15(4), 479–507.
- Bockgård, Gustav 2004: *Syntax som social resurs. En studie av samkonstruktionssekvensers form och funktion i svenska samtal*. (Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet 64.) Uppsala: Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet.
- Cameron, Deborah 2000: *Styling the worker: Gender and the commodification of lan-*

- guage in the globalized service economy. *Journal of Sociolinguistics*, 4(3), 323–347.
- Celce-Murcia, Marianne 2007: Rethinking the role of communicative competence in language teaching. I: Alcón Soler, Eva, Maria Pilar & Safont Jordá (red.), *Intercultural Language Use and Language Learning*. Dordrecht: Springer. 41–57.
- de Kok, Bregje C. 2008: The role of context in conversation analysis: Reviving an interest in ethno-methods. *Journal of Pragmatics*, 40(5), 886–903.
- Drew, Paul & John Heritage (red.) 1992: *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Eklund Heinonen, Maria 2009: *Processbarhet på prov. Bedömning av muntlig språkfärdighet hos vuxna andraspråksinlärare*. (Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk 78.) Uppsala: Uppsala universitet, Institutionen för nordiska språk.
- Green-Vänttinen, Maria 2001: *Lyssnaren i fokus. En samtalsanalytisk studie i uppbackningar*. (Studier i nordisk filologi 79.) Helsingfors: Helsingfors universitet.
- Heritage, John 1984: *Garfinkel and Ethnomethodology*. Cambridge: Polity.
- Heritage, John 2006: Conversation analysis and institutional talk: Analysing data. I: *Conversation Analysis, Vol. IV, Institutional Interactions*. London: Sage Publications.
- Heritage, John & J. Maxwell Atkinson 1984: Introduction. I: Atkinson, J. Maxwell & John Heritage (red.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press. 1–14.
- Houtkoop-Steenstra, Hanneke 2000: Interaction and the Standardized Survey Interview – the Living Questionnaire. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hultgren, Anna Kristina 2011: “Building rapport” with customers across the world: The global diffusion of a call centre speech style. *Journal of Sociolinguistics*, 15(1), 36–64.
- Hymes, Dell 1971: On communicative competence. I: Pride, John Bernard & Janet Holmes (red.), *Sociolinguistics: Selected Readings*. Harmondsworth: Penguin. 269–293.
- Kahlin, Linda & Ingela Tykesson 2012: Att få grepp om samtalskontexten. Observationer och intervjuer på callcenter i Sverige och Moldavien. I: Karlsson, Anna-Malin, Mats Landqvist, & Hanna Sofia Rehnberg (red.), *Med språket som arbetsredskap: sju studier av kommunikation i vården*. Huddinge: Södertörns högskola. 91–104.
- Kasper, Gabriele 2006: Beyond repair: Conversation analysis as an approach to SLA. *AILA Review*, 19, 83–99.
- Kevoe-Feldman, Heidi & Jeffrey D. Robinson 2012: Exploring essentially three-turn courses of action: An institutional case study with implications for ordinary talk. *Discourse Studies*, 14, 217–241.
- Kitzinger, Sheila 2011: Working with childbirth helplines: The contributions and limitations of conversation analysis. I: Antaki, Charles (red.), *Applied Conversation Analysis: Intervention and Change in Institutional Talk*. Basingstoke: Palgrave Macmillan. 98–118.
- Kramsch, Claire 1986: From language proficiency to interactional competence. *The Modern Language Journal*, 70, 366–372.
- Landqvist, Mats 2011: Hörbart lyssnande – användning av stödsignaler i sjukvårdsrådgivning. *Språk & Stil, NF 21, 2011*, 110–139.
- Linell, Per 2009: Rethinking Language, Mind and World Dialogically – Interactional and Contextual Theories of Human Sense-Making. Charlotte, NC: Information Age Publ.
- Linell, Per 2011: *Samtalskulturer. Kommunikativa verksamhetstyper i samhället*. Vol. 1 och 2. Linköping: Institutionen för kultur och kommunikation, Linköpings universitet.
- Linell, Per & Lennart Gustavsson 1987: *Initiativ och respons. Om dialogens dynamik, dominans och koherens*. Linköping: University of Linköping.
- Londen, Anne-Marie 1995: Samtalsforskning: en introduktion. *Folkmålsstudier* 36. (Meddelanden från Föreningen för nordisk filologi.) Helsingfors: Akademiska bokhandeln. 11–52.

- Osvaldsson, Karin, Jacob Cromdal, & Daniel Persson-Thunqvist 2007: Att säkra förståelse i larmsamtal: Förtydliganden och korrigeringar i SOS-samtal med personer som har svenska som främmandespråk. I: Lainio, Jarmo & Annaliina Leppänen (red.), *Språklig mångfald och hållbar samhällsutveckling*. Rapport från ASLA:s höstsymposium i Eskilstuna, 9–10 november 2006. Uppsala: ASLA. 241–264.
- Palmér, Anne 2008: *Samspel och solostämmor: om muntlig kommunikation i gymnasieskolan*. Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet 74. Uppsala: Uppsala universitet.
- Peräkylä, Anssi 2011: After interpretation: Third-position utterances in psychoanalysis. *Research on Language & Social Interaction*, 44(3), 288–316.
- Sarangi, Srikant & Celia Roberts (red.) 1999: *Talk, Work and Institutional Order: Discourse in Medical, Mediation and Management Settings*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Schegloff, Emanuel A. 1992: Repair after next turn: the last structurally provided defense of intersubjectivity in conversation. *American Journal of Sociology*, 97(5), 1295–1345.
- Schegloff, Emanuel A. 1997: Third turn repair. I: Guy, Gregory R., Crawford Feagin, Deborah Schiffrin & John Baugh (red.), *Towards a Social Science of Language: Papers in Honor of William Labov, Volume 2: Social Interaction and Discourse Structures*. Amsterdam: John Benjamins. 31–40.
- Schegloff, Emanuel A. 2007: *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis Volume 1*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sundberg, Gunlög 2009: Kommunikativa dilemman i rekryteringssamtal. *Nordisk tidsskrift för andrespråksforskning, Nordand*, 4(2), 91–106.
- ten Have, Paul 1991: Talk and institution: A reconsideration of the 'asymmetry' of doctor–patient interaction. I: Boden, Deirdre & Donald H. Zimmerman (red.), *Talk and Social Structure: Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Cambridge: Polity Press. 138–163.
- Tykesson-Bergman, Ingela 2006: *Samtal i butik. Språklig interaktion mellan biträden och kunder*. (Stockholm studies in Scandinavian philology 41.) Stockholm: Almqvist & Wiksell International.
- Tykesson, Ingela & Linda Kahlin 2014 [2013]: "Va du pratar bra svenska" – värderingar i färdtjänstamtal till Moldavien. I: Sundberg, Ann-Kari, Christina Rosén & Per Simfors, (red.), *Språk i undervisning: rapport från ASLA:s symposium i Linköping, 11–12 maj 2012*. ASLA:s skriftserie 24. Linköping: Linköpings universitet. 183–194.
- Wagner, Johannes & Rod Gardner 2004: Introduction. I: Gardner, Rod & Johannes Wagner (red.), *Second Language Conversations*. London: Continuum. 1–17.