



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

Preprint

This is the submitted version of a paper presented at *Svenskans beskrivning 34, Lund, oktober 22–24, 2014.*

Citation for the original published paper:

Kahlin, L., Tykesson, I. (2016)

Styrning av språkligt beteende på callcenter i Sverige och Moldavien.

In: Gustafsson, Anna W, Holm, Lisa, Lundin, Katarina, Rahm, Henrik och Tronnier, Mechtild (ed.), *Svenskans beskrivning 34: Förhandlingar vid Trettiofjärde sammankomsten, Lund den 22–24 oktober 2014* (pp. 257-270). Lund: Språk och litteraturcentrum, Lunds universitet  
Lundastudier i nordisk 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-30329>

# Styrning av språkligt beteende på callcenter i Sverige och Moldavien

*Linda Kahlin*

*Södertörns högskola, Inst. för kultur och lärande, linda.kahlin@sh.se*

*Ingela Tykesson*

*Södertörns högskola, Inst. för kultur och lärande, ingela.tykesson@sh.se*

## Inledning

Av forskning om servicearbete i Storbritannien framgår att callcenteroperatörer hör till de växande skaror av serviceanställda som måste följa manus i mötet med kunder (t.ex. Taylor & Bain 1999; Cameron 2000, 2008; Hultgren 2011). Studier av servicearbete i Sverige visar att reglering av språkligt beteende förekommer även här, men i blygsam omfattning (Abiala 2000; Tykesson-Bergman 2006). I föreliggande studie analyseras utfallet av försök till språkreglering i en svenskspråkig servicekontext på 2010-talet.

Materialet har samlats in på två callcenter som tar emot beställningar från svenska färdtjänstanvändare, ett i Falköping (F) och ett i Chisianu (C), där de moldaviska operatörerna utbildats i svenska och alltså har ett främmande språk som arbetsspråk. På dessa centraler används mallar med anvisningar om lämpliga samtalssekvenser och ordningen mellan dem (se Kahlin & Tykesson 2012). Syftet med denna delstudie är att undersöka hur operatörerna uttrycker sig i relation till de explicita samtalsnormerna i dessa mallar. Därmed hoppas vi få kunskap om vilket språkligt handlingsutrymme dessa servicearbetare har. Det vi vill undersöka är i vilken utsträckning mallarna följs och vilka pragmatiska handlingar som visar sig vara lättare/svårare att föreskriva. En jämförelse görs också mellan de två centralerna.

Totalt 200 samtal (ur en korpus av 800 samtal) är analyserade: de 100 första samtalen ur F- resp. C-materialet. Till materialet hör samtalsmallar, en från vardera central, och en intervju med företagets s.k. *koncerncoach*. Denna ambulerar mellan callcentren med uppdrag att fortbilda operatörerna och kontrollera hur samtalen genomförs.

## Forskningsbakgrund

Centrala begrepp som beskrivs i detta avsnitt är *scripting* och *pragmem*, följt av tidigare forskning om samtalsreglering på callcenter.

### *Scripting*

I *The McDonaldization of society* (2011) pekar den amerikanske sociologen Ritzer på tendenser till global hyperrationalisering, med snabbmatsindustrin i blickpunkten. Reglering av personalens interaktion med kunder är ett av uttrycken för företagets standardiseringssträvan ("one-size-fits-all"). Den låtsade vänligheten i "scriptad" (dvs. manusstyrd) interaktion och uttryck som "ha en bra dag" avspeglar enligt Ritzer en falsk kamratlighet, och detta kännetecknar inte bara snabbmatskedjor utan även alla andra delar i det han kallar det McDonaldiserade samhället. Ritzer lyfter fram fyra dimensioner i McDonaldiseringen: effektivitet, kalkylerbarhet, förutsägbarhet och kontroll. Förutsägbarheten handlar om att variationen ska vara minimal bl.a. i fråga om dialogen med kunden. Att scriptat beteende skapar starkt förutsägbara interaktioner är en tankegång även hos Cameron (2000), som skiljer mellan *scripting* och *styling*. Scripting handlar om standardisering på verbal nivå och styling om reglering av röst användning, genom påbud som "answer the phone with a smile" (Cameron 2000:332). Scripting kan göras med olika hög grad av styrning. Cameron (s. 330–331) urskiljer tre strategier:

1. Scripting till punkt och pricka. Specificerar varje ord som operatören ska yttra.

2. Manus i stolpform. Anger vad operatören ska göra och i vilken ordning, utan att scripta på uttrycksnivå.
3. Övergripande riktlinjer. Lämnar åt operatören att avgöra vilka drag som behövs i varje situation.

I de mallar vi undersökt finns drag av samtliga strategier, men den andra, manus i stolpform, dominerar. Styling-aspekter ägnas visst utrymme i mallarna – mest iögonfallande i loggan: en smilis med texten ”Le i luren” – men fenomenet styling ingår inte i föreliggande analys.

### *Pragmem*

För att kunna koppla ihop de instruktioner som ges i mallarna med operatörernas faktiska kommunikativa handlingar i samtalen, använder vi begreppet *pragmem*, som är tillämpligt för analys av rutinmässigt förekommande servicehandlingar. Begreppet ingår i Jacob Meys dialogorienterade talaktsteori (2001:221ff), där *pragmem* beskrivs som en generaliserad prototyp, en situerad kommunikativ handling (*pragmatic act*) i vilken språkliga och sociala faktorer samverkar till att bestämma betydelsen. Den specifika form ett pragmem får interagerar med drag i samtals ko-text och sociala förväntningar i talsituationen. Teorin förutsätter att det finns en underliggande målorientering hos samtalsdeltagarna, och tolkningen av ett specifikt yttrande är beroende av dessa mål. Ett belysande exempel ger Capone (2005:1363), med frågan ”Can I help you?”. Yttrande av ett butiksbiträde till en kund utgör den en ritualiserad och institutionaliserad talhandling. I butikskontexten betyder frågan något annat än om den yttras t.ex. av en privatperson som vill hjälpa någon som trillat på gatan. I butiken inskränker sig den erbjudna hjälpen till sådant som biträdet kan stå till tjänst med relaterat till varorna man säljer. Realiseringar av ett speciellt pragmem kallar Mey för *practs* (*instantiated pragmatic acts*), med följande förklaring:

What 'counts as' a *pract* (that is, what can be subsumed under a pragmeme as an allopract of a particular pract) is determined exclusively by the understanding that the individual participants have of the situation, and by the effects that the practs have, or may have, in a given context. (Mey 2001:221)

Ett exempel på vad vi tolkar som ett pragmeme i färdtjänstsamtal är 'begäran om identifikation'. En *pract* av detta kan vara "Kan jag få ditt personnummer?" (ett av mallförslagen). Förekommande varianter, t.ex. *Mm personnummer?* och *Okej kan jag få ditt födelsenummer tack*, är då *allopracts* med Meys terminologi. Exempelen i mallarna benämner vi som *förslag på realiseringar* av de pragmem vi har identifierat i de inspelade samtalen och genom observationer på plats. För att beteckna de förekomster vi tolkar som realiseringar av pragmem i de faktiska samtalen används termen *alloprakter*.

### *Tidigare studier av samtalsreglering på callcenter*

Ett flertal studier har visat att normering för callcentersamtal är ett globalt fenomen som leder till att nationella och kulturella olikheter jämnas ut (Cameron 2000; Heller 2003; Hultgren 2011). Callcenterindustrin lägger stor vikt vid att standardisera och kontrollera hur samtal genomförs, enligt Cameron (2000) och Hultgren (2011) med en callcenterstil som exporterats från USA. Styrning av språkligt beteende berövar de anställda deras språkliga autonomi, och samtalskompetens kan göras till något kvantifierbart och mätbart, vilket förutsätter en dekontextualiserad förståelse av interaktionsskicklighet (Hultgren 2011).

De standardiserade språkformer som föreskrivs inom callcentren ligger i linje med en professionell, internationellt gångbar företagsidentitet (Heller 2003). Normerna är ofta detaljerade och syftar till att upprätthålla goda relationer till kunderna, något som riskerar att komma i konflikt med krav på effektivitet (Kahlin & Tykesson 2012; Guyard 2014). Hultgrens undersökning (2011) av preskriptiva dokument från callcenter i fyra länder bekräftar att samtalsstilen som föreskrivs fr.a. fokuserar på relationella aspekter. Normerna följs inte i lika hög grad överallt. Hultgren visar att de föreskrivna artighetsnormerna följs i signifikant lägre

grad i Danmark än i Storbritannien. De danska operatörerna använder t.ex. ytterst sällan den föreskrivna hälsningsfrasen, medan de brittiska gör det i ungefär hälften av fallen (Hultgren 2011:54).

Guyards studie (2014) av svensk färdtjänstbeställning på ett callcenter i Lettland visar att föreskrivna samtalsnormer för trevligt bemötande inte sällan får stå tillbaka för vad Guyard kallar ”normen om korrekthet” (s. 148). Att operatörerna fr.a. är inriktade på att genomföra korrekta bokningar tolkar Guyard som ett sätt att undvika missnöje från uppringarnas sida, inte som ett motstånd mot ledningen, vilken f.ö. verkar ha överseende med detta förfaringssätt. En liknande slutsats drar Woydack & Rampton (2015), som undersökt hur samtalscript används på ett mångspråkigt callcenter i Storbritannien. De visar att samtalsmallar modifieras av operatörer, trots kontrakt om att dessa script ska följas ordagrant. Deras resultat visar också att scripten kan vara till hjälp som språkligt stöd för operatörer som använder främmande språk.

## Analys

Institutionella krav för samtalens genomförande handlar för operatörens del om att få fram resenärens personnummer, namn, reseönskemål m.m. och skriva in dessa uppgifter i datorn. Effektiviteten kontrolleras bl.a. genom att det förs statistik över kötider och antalet mottagna samtal. I samtalsmallarna har vi identifierat sex pragmem vars alloprakter vi avser att analysera. Dessa pragmem är (1) ’hälsning och presentation’, (2) ’begäran om identifikation’, (3) ’erbjudande om hjälp’, (4) ’begäran om resebeställningsanknuten information’, (5) ’repetition av bokningen’ och (6) ’vänlighetsbetygelse’ (”Det Lilla Extra”).

Analysavsnittet är disponerat så att vi för varje pragmem återger hur det föreskrivs och motiveras i mallarna, samt motiveras av koncerncoachen. Därefter redovisas våra beräkningar av andelen förekomster av alloprakter för varje pragmem. Resultatet sammanfattas i Figur 2, sist i analysdelen.

## *Pragmem 1, 'hälsning och presentation'*

Samtalet ska öppnas med hälsning och presentation (pragmem 1), enligt båda mallarna med frasen "Välkommen till [företagets namn]" plus en fras med operatörens namn. Coachen motiverar det med enhetlighetsargumentet att kunderna ska känna igen sig, oavsett vem som svarar.

I majoriteten av samtalen, 82 %, svarar operatörerna på föreskrivet vis. I de fall som avviker från mönstret är det hälsningsfrasen "Välkommen till" som utelämnats, vilket är vanligare i samtalen till F (23 %) än till C (13 %). Något fler följer alltså normen i C.

## *Pragmem 2, 'begäran om identifikation'*

När det gäller pragmem 2, 'begäran om identifikation', föreskriver mallarna att det "positiva ordet" *hjälpa* används. Föreslagna realiseringar av pragmemet är: "Jag kan få ditt personnummer /kundnummer så ska jag HJÄLPA dig" (F) och "Kan jag få ditt personnummer/kundnummer så ska jag hjälpa dig?" (C), den förra i påståendeform, den senare i frågeform. Coachen motiverar normen så här:

Positiva ord förutom *hjälpa* är *ordna*, *fixa*, *lösa*, men vi har valt *hjälpa* för att det är mycket lättare att man har ett och samma ord. *Hjälpa* är också åldersneutralt, till skillnad från exempelvis *fixa*.

Verbet *hjälpa* används inte särskilt frekvent. Det förekommer i 17 % av fallen när pragmemet 'begäran om identifikation' är aktuellt, vilket det är i något mindre än hälften av de 200 samtalen. I F förekommer *hjälpa* i 22 % av dessa fall, mot 13 % av fallen i C. Fler följer alltså normen i F, men allopraktvariationen är i gengäld större i F, oavsett om verbet *hjälpa* ingår eller inte. Varianter av direkta frågor (t.ex. *Kan jag få personnumret?*) förekommer i 14 % av fallen i F och i 35 % av fallen i C (i enlighet med C-mallen). I F används påståendeform (t.ex.

*Personnummer kan jag börja med*) och elliptiska konstruktioner (t.ex. *Ja personnummer?*) mer frekvent.

### *Pragmem 3, 'erbjudande om hjälp'*

Den föreslagna realiseringen av pragmem 3, 'erbjudande om hjälp' är densamma i båda mallarna: "Vad kan jag hjälpa dig med?" Alloprakter av detta pragmem innefattande verbet *hjälpa* förekommer bara i 6,5 % av samtalen (4 % i F och 9 % i C). Frågan är dock överflödigt i många samtal, eftersom uppringarna ofta självmant uttrycker vad de vill ha hjälp med.

### *Pragmem 4, 'begäran om resebeställningsanknuten information'*

En norm som motiveras noga av coachen är att informationen från uppringarna ska fås fram genom s.k. *öppna frågor*, frågor som inte är ledande. Den uppringande ska t.ex. själv säga sin hemadress. Det gäller även om operatören kan se adressen på skärmen, vilket oftast är fallet. Motiveringen i F-mallen lyder: "Vi ska EJ ställa frågor med påståenden i t ex Åker du från Slingvägen eller? Ska du gå av vid huvudentrén? Å rollatorn är med?" Coachen motiverar normen så här:

Vi jobbar jättemycket med att vi ska använda öppna frågor för att säkerställa att det blir rätt. Det minskar felbokningar och kunderna får vara mer delaktiga. Man behöver ha öppna frågor med det klientelet vi jobbar med, i och med att de inte alltid själva har riktig koll, de är glömska och gamla och så där.

Vi valt att analysera två av de påbjudet öppna frågorna i mallen, den om avreseadress och den om antal resande. Förslagen på realiseringar är formulerade på snarlikt sätt i mallarna: "Var reser du ifrån?" (F-mallen) och: "Vart [sic] åker du ifrån?" (C-mallen).

Frågor om avreseadress formulerade som öppna frågor ställs i enbart 45 % av samtalen. Normen följs oftare i C (54 %) än i F (36 %). Exakt hur frågan ställs varierar. Ingen av operatörerna i F formulerar sig som mallen föreslår, även om liknande exempel förekommer:



*Vart åker du ifrån?* (som det formuleras i C-mallen) och *Var vill du åka ifrån?* En enda person i C formulerar sig exakt som förslaget i mallen. Den vanligaste öppna frågan är *Varifrån vill du/han/hon åka?*

I totalt 21 % av de 200 samtalen formuleras frågan ledande, genom att operatören läser en tidigare inskriven uppgift på skärmen. Trots att dess olämplighet påtalas i F-mallen, är förfaringssättet vanligare i F (31 %) än i C (11 %).

Förslaget i F-mallen på realisering av pragmemet 'få fram information om hur många personer bokningen gäller' är "Hur många är ni som åker?" I C-mallen finns två förslag: "Åker du ensam?/Hur många är det som åker?" Här kan alltså noteras att det första förslaget i C-mallen utgörs av en ja/nej-fråga. Operatörerna i C använder öppna frågor endast i 2 % av fallen och operatörerna i F i 13 % av fallen. Ja/nej-frågor är vanligast; sådana används i 93 % av samtalen. Ja/nej-frågan *Åker du ensam?* (C-mallen), används i 45 % av fallen i C, mot 24 % i F, där den inte finns i mallen.

### *Pragmem 5, 'repetition av bokningen'*

Repetitionen är scriptad i lägre grad än de andra pragmemen. I C-mallen står bara "Repetition av bokningen". I F-mallen står "Repetition" plus en motivering: "Vi repeterar för att säkerställa så bokningen blivit korrekt och att kunden är nöjd. Viktigt är att säga: ADRESSERNA, PRISET, TELEFONNUMRET".

I ungefär hälften av samtalen repeteras adresserna, ibland tillsammans med andra bokningsuppgifter, ibland inte. Mallarna följs i ungefär samma utsträckning i F (48 %) som i C (53 %). I 22 % av fallen förekommer ingen repetition; andelen är densamma i F och C. I samband med repetitionen får uppringaren veta tiden när bilen ska komma, ibland även resans pris. Det är i praktiken alltså ofta två pragmem som realiserar samtidigt: 'repetition av bokningen' och 'information om resultatet av bokningen', men att hämtningstiden ska meddelas nämns inte i mallen, kanske för att det är en självklar uppgift. Om tiden meddelas utan utrymme

för uppringaren att reagera blir repetitionerna ofta utdragna, som i Exempel 1 nedan, en sekvens ur C-materialet. Exemplet visar att repetitionen kan bli interaktionellt komplicerad när ny och gammal information blandas i samma tur (rad 1–2). Uppringaren upprepar hämtningstiden på rad 3, där det visar sig att hen uppfattat den fel. I slutet av sekvensen visar uppringarens kontrollfråga om hemadressen (rad 14) att hen inte uppfattat hela repetitionen.

(Exempel 1) Op = operatör; U = uppringare

- 1 Op:            fjorton å femti resan ifrån Konsum och vi kör till
- 2                Sågverksvägen åtta D
- 3 U:             sjutton å femton?
- 4 Op:           FJORTON Å FEMTI
- 5 U:             fjorton å femti?
- 6 Op:           ja::
- 7 U:             ja va e klockan nu?
- 8 Op:           de e fjorton och noll nu
- 9                (4.0)
- 10 U:           ja ja vi får sätta oss här på en soffa å vänta då
- 11 Op:          JA: TACK
- 12 U:           ja:
- 13 Op:          mm
- 14 U:           å de va Sågverksvägen åtta D?
- 15 Op:          jo de stämmer precis

Det är inte ovanligt att repetitionssekvenser genomförs på liknande sätt som i Exempel 1. Utdraget visar att realiseringen av pragmemet 'repetition av bokningen' kräver en hög grad av situationell anpassning hos operatören.

*Pragmem 6, 'vänlighetsbetygelse' ("Det Lilla Extra")*

Två förslag på realiseringar av pragmemet vänlighetsbetygelse, det som i mallarna kallas ”Det Lilla Extra (DLE)”, finns i F-mallen: ”Välkommen åter” och ”Ha en bra dag”. Förslagen följs av uppmaningar och en motivering: ”Någon fras ska finnas med i slutet av samtalet för att ge kunden en positiv känsla och glädje. Fraserna ska varieras utefter samtalet och kunden!!” I C-mallen finns tre okommenterade förslag, ”Ha en bra dag”, ”Trevlig resa” och ”Trevlig helg”. Coachen motiverar normen så här:

Vi ska arbeta ganska mycket med positiva ord. Det här med DLE på slutet, att till exempel önska någon en trevlig dag eller säga tack för att du ringde. En del kan tycka att det är svårt att komma på var man ska säga det. Det finns inte plats i samtalen, säger de. Då brukar jag visa genom att ta ett samtal när de sitter med.

Alloprakter av pragmemet ’vänlighetsbetygelse’ förekommer i 18 av de 200 samtalen, alltså i 9 % av fallen. Förekomsterna visas i Figur 1.

Förekomst av en ”Det Lilla Extra”-fras i antal samtal	
Chisinau	Falköping
<i>Ha en bra dag!</i> * (7)	<i>Du får ha en bra dag*</i>
<i>Välkommen åter*</i> (4)	
<i>Ha det bra!</i>	<i>Ha det bra!</i>
<i>Ha det så fint!</i>	
<i>Och ha det gott!</i>	
<i>Tack och ha det bra!</i>	
	<i>Jag hoppas att du blir fin!</i>
Totalt: 15	Totalt: 3

\* Frasen anges i någon av mallarna

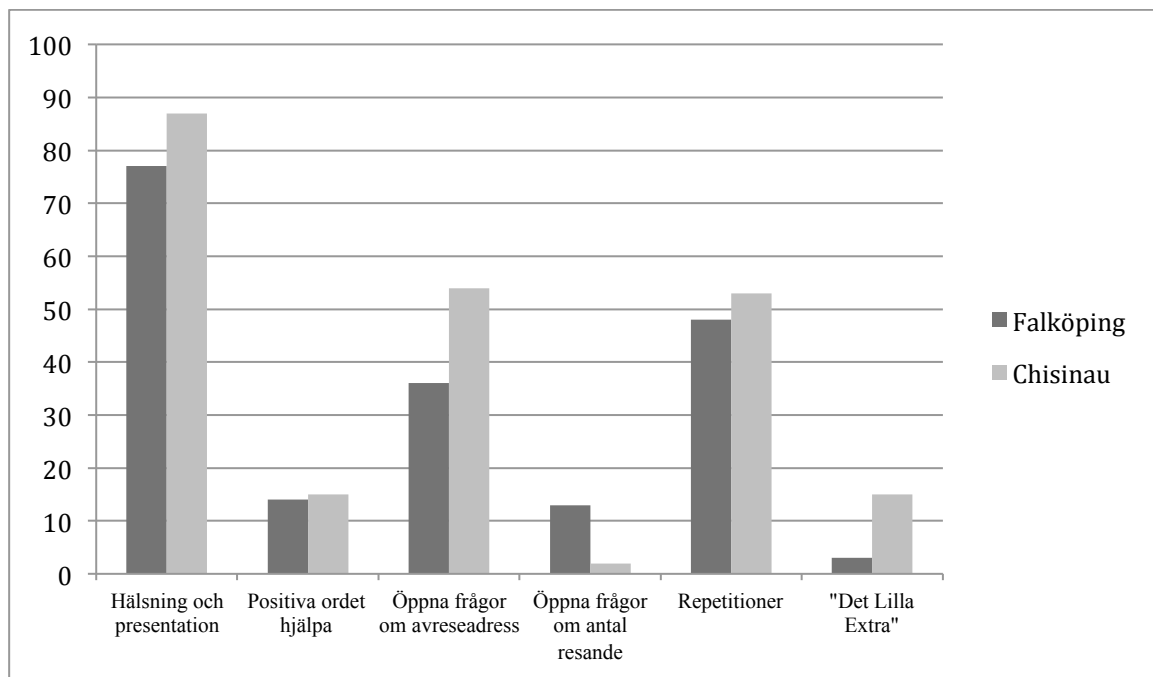
Figur 1. Alloprakter av pragmemet ’vänlighetsbetygelse’ i Chisinau resp. Falköping.

Normen om att få med ”DLE” följs således i liten utsträckning. Det gäller särskilt i F; den standardiserade frasen *Ha en bra dag!* förekommer en gång i F mot sju gånger i C. I F förekommer även en situationsanpassad fras, vilket är vad mallen i F föreskriver: *Jag hoppas att du blir fin!* (anspelar på resmålet, en frisersalong). F.ö. kan sägas att antalet vänlighetsfraser yttrade av operatörer i viss mån kan ha hållits nere pga. att en del uppringare själva initierar en

sådan, t.ex. *Du får ha det så länge!* (samtal till F) och *Får du ha det så bra, vännen!* (samtal till C). Sådana initiativ förekommer i 3 % av samtalen på resp. ort.

### Sammanfattning av resultatet

Andelen samtal där operatörerna agerar i enlighet med föreskrivna normer visas i Figur 2. I stapelparet ”Positiva ordet hjälpa” är pragmemen 2 och 3 hopräknade.



Figur 2. Samtal där operatörerna i Falköping resp. Chisinau följer mallarna, i procent.

Figur 2 visar att följsamheten till de normer som föreskrivs i mallarna varierar med pragmem, och att den generellt sett inte är särskilt hög. Resultatet är tämligen likartat för F och C, men det finns en tendens till högre grad av följsamhet i C, undantaget användningen av öppna frågor om antalet resande (men C-operatörerna följer föreskriften även i det fallet, då ett av exemplen i C-mallen är en ja/nej-fråga). Normen om att få med en ”DLE”-fras följs i liten utsträckning, särskilt i F. Att det är så få förekomster av en sådan liksom av verbet *hjälpa* är anmärkningsvärt, då båda dessa är tydligt scriptade element.

## Diskussion och slutsatser

Vi har kunnat konstatera att de normer som föreskrivs i mallar följs i relativt liten utsträckning. När det gäller callcenterpersonalen i en svenskspråkig kontext, går Ritzers (2011) tes att scriptning skapar starkt förutsägbara interaktioner inte att belägga. Det visar sig bara delvis möjligt att styra de anställdas språkliga beteende – och frågan är om det ens är önskvärt från företagets sida att de anställda håller tillbaka sin förmåga till situationell anpassning. Vår studie tyder på att standardisering inte kan göras på ett mekaniskt vis. Samtalande är ett gemensamt projekt, och som bl.a. Nyroos & Sandlund (2014) anført kan gemensam förståelse inte uppnås om förutbestämda repliker följs för slaviskt, utan att anpassas till principer för vardagligt samtalande. Anpassningen sker på lokal nivå i samtalet, ögonblick för ögonblick, så den ena parten kan inte planera sina yttranden i förväg utifrån en övergripande uppsättning normer eller strukturer. I färdtjänstamtalen visar sig påverkan från ko-texten bli mer avgörande för samtalsförloppet än det som föreskrivs i mallarna. Särskilt tydligt blir det i alloprakter av pragmemet 'repetition av bokningen'.

Mest framgångsrik är scriptningen av pragmem som har direkt koppling till transaktionen. Svårare är det att styra valet av alloprakter. Ett undantag är realiseringen av pragmemet 'hälsning och presentation' – vilket är interaktionellt oproblematiskt, eftersom det är samtalets första drag. När det gäller detta pragmem visar resultatet av vår studie på en påfallande hög grad av följsamhet även internationellt sett, i jämförelse med Hultgrens studie (2011) av bl.a. brittiska och danska operatörer.

Lättast att scripta är alltså hälsningsfrasen, men även vissa öppna frågor och (delar av) repetitionen, dvs. funktionellt motiverade pragmem, medan det "positiva ordet" *hjälpa* och "Det Lilla Extra"-frasen – sådant som syftar till att standardisera ett trevligt bemötande – visar sig svårare att scripta. I verksamheten finns ständigt risken att normer för trevlighet kommer i konflikt med effektivitetsnormer. Som framgått t.ex. i analysen av öppna frågor, kan även

normer som syftar till att få fram korrekta uppgifter komma i konflikt med effektivitetsnormer (jfr Guyard 2014).

Så till frågan om eventuella skillnader mellan callcentren i Falköping och Chisinau. Resultatet visar att de moldaviska operatörerna generellt är något mer scriptföljande än de svenska. Det ligger nära till hands att dra slutsatsen att moldaverna, som ju har ett främmande språk som sitt arbetspråk, behöver mallen som stöd i högre grad än sina förstaspråkstalande svenska kolleger (jfr Woydack & Rampton 2015). En annan förklaring kan vara att det finns en högre grad av kontroll i Chisinau, där mallen ligger till grund för utvärdering av samtal, vilket påverkar lönesättningen enligt ett bonussystem som används i Chisinau men inte i Falköping (Kahlin & Tykesson 2012). För de moldaviska operatörerna finns alltså ett ekonomiskt incitament att följa mallen. Men frågan är då snarare varför skillnaderna mellan de svenska och moldaviska operatörerna inte är större än de är (jfr Tykesson & Kahlin 2014).

Det finns som nämnts en internationell trend för standardisering av trevligt bemötande i servicesammanhang, och tecken på att det läggs ner en liknande möda i Sverige är att de mallar vi har undersökt överensstämmer på flertalet punkter med de som Hultgren (2011) beskriver. Det språkliga handlingsutrymmet för callcenterpersonal i en svenskspråkig kontext är med andra ord styrt och kontrollerat, men vår analys ger inte belägg för att det är så begränsat som exempelvis Cameron (2000) utmålat det i sin studie av callcenter i Storbritannien.

## Litteratur

- Abiala, Kristina 2000. *Säljande samspel: en sociologisk studie av privat servicearbete*. Stockholm: Stockholms universitet.
- Cameron, Deborah 2000. Styling the worker: Gender and the commodification of language in the globalized service economy. *Journal of Sociolinguistics*. 4 (3). S. 323–347.
- Cameron, Deborah 2008. Talk from the top down. *Language & communication*. 28. S. 143–155.
- Capone, Alessandro 2005. Pragmemes (a study with reference to English and Italian). *Journal of pragmatics*. 37. S. 1355–1371.
- Guyard, Carina 2014. *Kommunikationsarbete på distans*. (Södertörn Doctoral Dissertations. 88.) Huddinge: Södertörns högskola.
- Heller, Monica 2003. Globalization, the new economy, and the commodification of language and identity. *Journal of Sociolinguistics*. 7 (4). S. 473–492.
- 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). S. 36–64.
- Kahlin, Linda & Tykesson, Ingela 2012. Att få grepp om samtalskontexten. Observationer och intervjuer på callcenter i Sverige och Moldavien. I: A-M. Karlsson, M. Landqvist, & H. S. Rehnberg (red.), *Med språket som arbetsredskap: sju studier av kommunikation i vården*. Huddinge: Södertörns högskola. S. 91–104.
- Mey, Jacob L. 2001. *Pragmatics: an introduction*. Oxford: Blackwell.

- Nyroos, Lina & Sandlund, Erica 2014. From paper to practice: asking and responding to a standardized question item in performance appraisal interviews. *Pragmatics & society*. 5 (2). S. 165–190.
- Ritzer, George 2011 [1993]. *The McDonalozation of society* 6. Thousand Oaks, California: Sage Publ.
- Taylor, Phil & Bain, Peter 1999. 'An assembly line in the head': work and employee relations in the call centre. *Industrial Relations Journal*. 30 (2). S. 101–117.
- Tykesson-Bergman, Ingela 2006. *Samtal i butik: språklig interaktion mellan biträden och kunder*. Diss. Stockholm: Stockholms universitet.
- Tykesson, Ingela & Kahlin, Linda 2014. Att ge eller inte ge återkoppling – moldavisk callcenterpersonal i dialog med svenska uppringare. *Nordand: nordisk tidsskrift för andrespråksforskning*. 9 (1). S. 89–115.
- Woydack, Johanna & Rampton, Ben 2015. Text trajectories in a multilingual call centre: The linguistic ethnography of a calling script. *Working papers in Urban Language & Literacies*. Paper 147. S. 1–24.