

Bekanta besök i biljettkassan

Jenny Nilsson

Institutet för språk och folkminnen, Jenny.Nilsson@isof.se

Catrin Norrby

Institutionen för svenska och flerspråkighet, Stockholms universitet, Catrin.Norrby@su.se

Inom forskningsprogrammet Interaktion och variation i pluricentriska språk (IVIP, 2013–2020) spelade vi in 1000 servicesamtal vid biljettkassor och bokningscentraler i Sverige och svenskspråkiga Finland (Norrby et al 2021). I denna videokorpus har vi kartlagt hur sådana servicesamtal typiskt går till. Samtalen är korta, effektiva och uppgiftsorienterade, där kund och personal följer ett fast mönster: Samtalet öppnas med ömsesidigt hälsande en åt gången, följt av kundens ärendepresentation och personalens hantering av ärendet, varpå samtalet avslutas genom utbyte av tackande och avskedsfraser (Nilsson et al 2020, Lindström et al 2020). Personalen deltar i samtalen i sin professionella roll. Kunden är privatperson, men orienterar sig tydligt mot rollen som kund och utför handlingar knutna till servicesituationen. I allmänhet är deltagarna obekanta, men i 30 av samtalen känner kund och personal varandra.

I föredraget fokuserar vi på vad som utmärker samtal mellan bekanta i en servicesituation: Öppnandet präglas exempelvis av överlappande hälsningar och frågor om hur den andra mår och det är generellt vanligt med förnamnstiltal och förnamnsreferens till icke-närvarande (se även Norrby et al 2019). Dessutom är det delvis andra ämnesval; semesterresor, mediciner och lunchställen avhandlas och deltagarna ger varandra komplimanger. Samtalen präglas också av ögonblinkningar, skämt, skratt och fatisk konversation. I studien jämför vi dessa 30 samtal med våra tidigare resultat som rör servicesamtal mellan obekanta. Därmed kan vi sätta fingret på likheter och skillnader mellan institutionell och privat diskurs och på så vis bidra till studiet av hur mellanmänniska relationer förhandlas i olika typer av kontexter.

Referenser

Lindström, J., Wide, C., Nilsson, J. & Norrby, C. (2020). Om att presentera sitt ärende. En jämförande studie av servicesamtal på sverigesvenska, finlandssvenska och finska. I: Wide, C. et al (red.) *Svenskan i Finland* 18, 149-163.

- Nilsson, J., Norrby, C., Bohman, L., Marian, K. S., Wide, C., & Lindström, J. (2020). What is in a greeting? The social meaning of greetings in Sweden-Swedish and Finland-Swedish service encounters. *Journal of Pragmatics*, 168, 1-15.
- Norrby, C., Lindström, J., Nilsson, J., & Wide, C. (2021). Interaktion och variation i pluricentriska språk: Kommunikativa mönster i sverigesvenska och finlandssvenska. RJ:s skriftserie 21. Stockholm: Riksbankens Jubileumsfond och Santérus förlag.