

# SVENSKA LANDSMÅL OCH SVENSKT FOLKLIV



Tidskrift för talspråksforskning,  
folkloristik och kulturhistoria

Redigerad av Fredrik Skott  
och Mathias Strandberg

# 2016

Särtryck ur årgång 139



Utgiven av Kungl. Gustav Adolfs Akademien för svensk folkkultur  
i samarbete med Institutet för språk och folkminnen

# SWEDISH DIALECTS AND FOLK TRADITIONS

Journal of dialectology, sociolinguistics,  
folklore research and cultural history

*Founded in 1878 by J. A. Lundell*

*Published by*

THE ROYAL GUSTAVUS ADOLPHUS ACADEMY FOR SWEDISH FOLK CULTURE,  
UPPSALA

*in collaboration with*

THE INSTITUTE FOR LANGUAGE AND FOLKLORE

*Editors:*

FREDRIK SKOTT and MATHIAS STRANDBERG

*Editorial board:*

*Coppélie Cocq, Lars-Erik Edlund, Lennart Elmevik, Charlotte Hagström,  
Anna-Malin Karlsson, Bengt af Klintberg, Lars-Gunnar Larsson, Göran  
Malmstedt, Susanne Nylund Skog, Tomas Riad, Camilla Wide, Susanne  
Österlund-Pötzsch.*

2016

*Volume 139*

Distributed by Eddy.se

# SVENSKA LANDSMÅL OCH SVENSKT FOLKLIV

Tidskrift för talspråksforskning, folkloristik  
och kulturhistoria

*Grundad 1878 av J. A. Lundell*

*Utgiven av*

KUNGL. GUSTAV ADOLFS AKADEMIEN FÖR SVENSK FOLKKULTUR, UPPSALA

*i samarbete med*

INSTITUTET FÖR SPRÅK OCH FOLKMINNEN

*Redaktörer:*

FREDRIK SKOTT och MATHIAS STRANDBERG

*Redaktionsråd:*

*Coppélie Cocq, Lars-Erik Edlund, Lennart Elmevik, Charlotte Hagström,  
Anna-Malin Karlsson, Bengt af Klintberg, Lars-Gunnar Larsson, Göran  
Malmstedt, Susanne Nylund Skog, Tomas Riad, Camilla Wide, Susanne  
Österlund-Pötzsch.*

2016

Årgång 139

Distribueras av Eddy.se

Årgång 139. H. 342 från början

Samtliga forskningsartiklar som publiceras i tidskriften har genomgått anonymiserad kollegial granskning av minst två granskare.

© Författarna och Kungl. Gustav Adolfs Akademien

Sättning: John Wilkinson, Textgruppen i Uppsala AB

Omslag: Mathias Strandberg

Distribution:

eddy.se ab

e-post: [order@bokorder.se](mailto:order@bokorder.se)

Box 1310, 621 24 Visby. Telefon 0498-25 39 00

<http://kgaa.bokorder.se>

ISSN 0347-1837

Printed in Sweden by RK tryck, 2017

# Innehåll

Förord .....	7	
JOHN HELGANDER, Älvdalska – språk eller dialekt? Perspektiv på debatterad fråga .....	9	
BLANKA HENRIKSSON, En lock från det förgångna. Hårartefakter och rituella praktiker .....	49	
ADAM HORN AF ÅMINNE, Verbal kongruensböjning i sydvästsvenska dialekter .....	73	
BENGT AF KLINTBERG, Den döda modern – en ovanlig nordisk bindformel .....	91	
LENA MARANDER-EKLUND, »Jag glömmer aldrig åskvädret 1960 tror jag det var» – ovädersberättelser .....	103	
PIA KARLSSON MINGANTI and INGVAR SVANBERG, Märta Hedlund (1913–1944): An Early Scholar in Swedish Ethnology .....	119	
JENNY NILSSON, CATRIN NORRBY, JAN LINDSTRÖM och CAMILLA WIDE, Hälsningsfrasers sociala värde i sverigesvenskt och finlands-svenskt talspråk .....	137	
ULRIKA WOLF-KNUTS, På julklappsuppköp. Om användningen av svenska och finska i vardagslivet .....	169	
LARS-ERIK EDLUND & al., Aktuell litteratur om svenska dialekter ....	191	
 Meddelanden och aktstycken		
HANS JONSSON, <i>Ro</i> 'råegg', <i>vrå</i> 'hörn' och <i>ro</i> 'höft' .....	209	
MATS RYDÉN, Johannes Franckenius och de svenska floranamnen. Några anteckningar .....	212	
 Sven B. Ek 1931–2016. Minnesord av Kerstin Gunnemark och Annika Nordström .....		219
Lars Huldén 1926–2016. Minnesord av Peter Slotte .....	221	
Jan-Öjvind Svahn 1925–2016. Minnesord av Gun Herranen .....	227	
 Litteratur		
Björn Bihl, <i>Med stänk av dialekt. Dialektala och andra stilistiska drag i Frödings riksspråkliga dikter</i> . Rec. av Gerd Eklund .....	229	
<i>The Folkloresque. Reframing Folklore in a Popular World</i> . Red. Michael Dylan Foster & Jeffrey A. Tolbert. Rec. av Tommy Kuusela .....	231	

Jan Garnert, <i>Ut ur mörkret. Ljusets och belysningens kulturhistoria.</i> Rec. av Susanna Rolfsdotter Eliasson	235
Karin Gustavsson, <i>Expeditioner i det förflutna. Etnologiska fält- arbeten och försvinnande allmogekultur under 1900-talets början.</i> Rec. av Bo Lönnqvist	236
Charlotte Hyltén-Cavallius & Fredrik Sandberg, <i>Älskade museum. Svenska kulturhistoriska museer som kulturskapare och sam- hällsbyggare.</i> Rec. av Klas Grinell	238
<i>Inspärrad. Röster från intagna på sinnessjukhus, fängelser och andra anstalter 1850–1992.</i> Red. Roddy Nilsson & Maria Vallström. Rec. av Agneta Lilja	240
Anne-Marie Ivars, <i>Dialekter och småstadsspråk.</i> Rec. av Helge Sandøy	243
Bengt af Klintberg, <i>Kvinnan som inte ville ha barn. Sagotypen ATU 755, »Sin and Grace», i muntlig tradition och litterära verk.</i> Rec. av Alf Arvidsson	248
Lena Kättström Höök, <i>Lucia i nytt ljus.</i> Rec. av Eva Knuts	251
Therese Leinonen, <i>Talet lever! Fyra studier i svenskt talspråk i Finland.</i> Rec. av Lena Wenner	253
Kalle Lind, <i>Skånsk-svensk ordbok från abekatt till övanpo.</i> Rec. av Mathias Strandberg	254
Helena Palmén, <i>Identitet i samspråk. Kodväxling till standard- varietet som risk och resurs i östnyländska samtal.</i> Rec. av Lars-Gunnar Andersson	257
Owe Ronström, <i>Öar och öighet. Introduktion till östudier.</i> Rec. av Susanne Österlund-Pöttsch	260
<i>Sensitive Objects. Affect and Material Culture.</i> Red. Jonas Fryk- man & Maja Povrzanović-Frykman. Rec. av Kerstin Gunne- mark	262
Karin Strand, <i>Brott, tiggeri och brännvinets fördärv. Studier i socialt orienterade visor i skillingtryck.</i> Rec. av Annika Nordström	264
<i>Studies in Övdalian Morphology and Syntax. New Research on a lesser-known Scandinavian Language.</i> Red. Kristine Bent- zen, Henrik Rosenkvist och Janne Bondi Johannessen. Rec. av David Håkansson	267
Anders Widbäck, <i>Ordspråk i bruk. Användning av ordspråk i dramadialog.</i> Rec. av Daniel Andersson	269

# Hälsningsfrasers sociala värde i sverigesvenskt och finlandssvenskt talspråk

Av Jenny Nilsson, Catrin Norrby, Jan Lindström och Camilla Wide

## Abstract

Swedish is a pluricentric language and has official status in both Sweden and Finland. Until recently, most studies on such languages have focused on differences and similarities in grammar and lexicon, and less on pragmatic variation. We suggest that a pragmatic perspective is of help in understanding the relationship between national varieties, and in this study we investigate greetings in Sweden Swedish and Finland Swedish. Previous comparisons of the two varieties suggest that Sweden Swedish is less formal than Finland Swedish, and in this article we problematise the concept of formality and discuss whether formality could explain any differences in the use of greetings. We use three data sets from each of the two countries: video-recorded service encounters from box offices and information desks, recorded focus groups, and experiments. Combined, the data suggest that the Finland-Swedish greeting repertoire is larger than the Sweden-Swedish one, and that Swedish speakers in Finland are therefore more sensitive to social distance than their counterparts in Sweden. At the same time, the study highlights the complexity in the use of greetings, and shows that variables such as gender, age, context and degree of acquaintance all play an important part in the use of greetings in both Sweden Swedish and Finland Swedish.

*Keywords: pluricentric languages, greetings, formality, Sweden Swedish, Finland Swedish, video recordings, focus groups, experiments, gender, age, context.*

Många av världens språk är så kallade pluricentriska språk, d.v.s. språk som talas i mer än ett land som nationellt eller officiellt språk (Clyne 1992).<sup>1</sup> Några exempel är engelska, spanska och tyska, men även svenska är ett pluricentriskt språk med två nationella varieteter: sverigesvenska och finlandssvenska. Det finns omfattande forskning om sådana språk, och framförallt har grammatiska och lexikala skillnader undersökts. Stor vikt har också lagts vid att undersöka förhållandet mellan dominerande och icke-dominerande varieteter av pluricentriska språk (Muhr 2014, Clyne 1992 s. 460, Clyne, Norrby & Warren 2009). Däremot har man fram till nyligen inte fokuserat i någon speciellt stor utsträckning på pragmatiska skillnader mellan sådana varieteter. Vi menar att kartläggningen av sådan variation är en viktig pusselbit i förståelsen av förhållanden mellan varieteter av pluricentriska

---

<sup>1</sup> Stort tack till de studenter som ställt upp som deltagare i fokusgrupper samt som försöksledare för experimenten. Tack också till de två anonyma granskare som kommit med värdefulla synpunkter på artikeln.

språk, och i den här studien har vi valt att illustrera pragmatisk nationell variation genom att fokusera på hälsningsfraser i sverigesvenska och finlandssvenska.

Tidigare studier om pluricentriska språk konstaterar att icke-dominerande varieteter ofta är mer konservativa och formella än den dominerande varieteten (se t.ex. Clyne, Norrby & Warren 2009). I vårt fall skulle det alltså innebära att finlandssvenskan skulle vara mer formell än sverigesvenskan. Detta är också en uppfattning som framkommit i tidigare studier av skillnader mellan de två varieteterna (Clyne & Norrby 2011, Lindström 2000, Norrby & al. 2015a, 2015b). Vi vill med den här studien dock försöka problematisera formalitetsbegreppet. Genom att komplettera empiriska studier av naturligt förekommande interaktion med en undersökning av språkbrukarnas egna uppfattningar vill vi överbrygga den eventuella diskrepans som finns mellan språkforskarens och språkbrukarens syn på formellt och informellt språkbruk. Därmed hoppas vi undvika att reproducera tidigare studiers indelning av vissa språkliga element som endimensionellt informella och formella. Vi har därför använt tre typer av data för den här studien: videoinspelade servicesamtal, audioinspelade fokusgrupper samt experiment. På så vis bidrar den här studien till förståelsen av begreppet formalitet, liksom till hur sociala roller och utomspråkliga faktorer som kön och ålder kan inverka på faktiskt bruk (se t.ex. Johnstone & Kiesling 2008 och Niedzielski & Preston 2003 för vidare problematisering av forskarens syn på språkliga fenomen i relation till språkutövarna själva). Vidare bidrar studien till den pluricentriska teoribildningen genom att undersöka graden av formalitet mellan två språkliga varieteter närmare.

Förutsättningen för all interaktion är att det finns någon form av gränssnitt mellan att inte vara i interaktion och att vara det – och detta gränssnitt består ofta av en verbal hälsning. I den här artikeln vill vi utgå från hälsningar för att kunna diskutera vad som styr individers och grupper språkliga val i två varieteter av svenska som används i två olika sociokulturella kontexter – sverigesvenska och finlandssvenska. I artikeln besvarar vi följande frågeställningar:

- 1) Hur använder man och talar om olika hälsningsfraser i de båda varieteterna, d.v.s. hur ser relationen ut mellan faktiskt bruk av hälsningar och rapporterad inställning till olika hälsningar?
- 2) Hur mycket spelar andra faktorer än språklig varietet såsom kön, ålder och sociala roller in vid valet av hälsning?
- 3) Hur ser finlandssvenskar på sverigesvenska hälsningsmönster och vice versa?
- 4) Hur kan man avgöra vad som uppfattas som formellt och informellt av medlemmar av olika språk- och kulturgemenskaper? Vad ger det att närma sig samma språkliga fenomen ur tre olika perspektiv (videoinspelningar, fokusgrupper och experiment)?



Artikeln är upplagd enligt följande: Närmast följer en beskrivning av teori-bildningen om pluricentriska språk, i synnerhet svenska. I samma avsnitt finns också en översiktlig genomgång av forskningen om hälsande och hälsningsfraser. I avsnitt 2 beskrivs materialet för den här studien, liksom de metoder som använts. Avsnitt 3 redovisar studiens resultat, och i avsnitt 4 diskuteras vilka faktorer (kön, ålder och sociala roller) som spelar in i valet av hälsningsfraser och huruvida olika hälsningsfraser signalerar olika grader av formalitet.

## 1. Bakgrund

I Sverige är svenskan enligt lag huvudspråk (SFS 2009: 600) och även om Sverige inte för någon officiell statistik över vilka språk som talas i landet och av hur många, kan antalet modersmålstalare av svenska uppskattas till ca 85 % av befolkningen (Parkvall 2015 s. 42). Finland är officiellt tvåspråkigt där finska och svenska har samma lagliga ställning i landet enligt konstitutionen. Finska är dock det i allt dominerande språket och modersmål för majoriteten, medan endast 5,3 % av befolkningen har svenska som modersmål (enligt statistik från 2013, se FOS). En betydande andel av finländare är (i olika omfattning) tvåspråkiga mellan finska och svenska, men detta kommer inte fram i statistiken. Kategoriseringen av nationella varieteter av ett och samma språk i dominerande eller icke-dominerande kan t.ex. basera sig på kvantitativa förhållanden: svenskan i Sverige är dominerande i förhållande till svenskan i Finland, som då kan beskrivas som den icke-dominerande varietet. Tidigare forskning har kunnat belägga att relationerna mellan dominerande och icke-dominerande varieteter också är asymmetriska på så sätt att talare av icke-dominerande varieteter har mycket bättre kännedom om förhållandena i den dominerande varietet än tvärtom (se t.ex. Clyne 1992 s. 460, Clyne, Norrby & Warren 2009). För svenskans del betyder det att finlandssvenskar typiskt har goda kunskaper om svenskan i Sverige medan svenskar uppvisar inga eller högst bristfälliga kunskaper om finlandssvenskan. Om någon åsikt uttrycks handlar det ofta om att den icke-dominerande varietet (finlandssvenskan) uppfattas som ålderdomlig, formell och mer högtravande (Clyne & Norrby 2011).

Rent generellt har språkstrukturella aspekter – som uttal, ordförråd, morfologi och även syntax – stått i fokus i beskrivningar av skillnader mellan olika varieteter av pluricentriska språk (Clyne 1992, Soares da Silva, Torres & Gonçalves 2011). Framförallt är det icke-dominerande varieteter som inventerats i relation till de strukturer som kännetecknar den dominerande varietet och det gäller också för svenskans del. Finlandssvenskan är en ovanligt väldokumenterad varietet i fråga om språkstrukturella aspekter i relation till svenskan i Sverige (se t.ex. Reuter 1992 och Wide & Lyngfelt

2009). Däremot har förvånansvärt få insatser gjorts för att jämföra varieteter av pluricentriska språk i fråga om språkbruket och vilka eventuella skillnader som finns i kommunikativa mönster. Här utgör dock den relativt nya forskningsinriktningen variationspragmatik (Schneider & Barron 2008) ett undantag. Inom inriktningen har pragmatisk variation i olika nationella varieteter av till exempel engelska, nederländska, tyska, spanska och franska studerats, bland annat med fokus på hur man ber om något, tackar, ber om ursäkt, småpratar och tilltalar varandra.

För svenskans del har intresset för att undersöka sverigesvenskt och finlandssvenskt språkbruk tidigare varit blygsamt i jämförelse med studier av språkstrukturella aspekter, men några undantag finns. På 1990-talet genomförde Saari (1995, 1997) en rad jämförande studier av svenskan i Finland och Sverige som pekade på olika orienteringar ifråga om artighetsstrategier. Svenskan i Finland utmärktes av mer indirekta uttryckssätt, d.v.s. så kallade *negativa artighetsstrategier* (se Brown & Levinson 1987), medan svenskan i Sverige karaktäriserades mer av direkthet (så kallade *positiva artighetsstrategier*). Den aspekt av språkbruket som sannolikt jämförts mest för svenskans del är tilltalsmönster. Clyne, Norrby & Warren (2009) har dokumenterat rapporterat tilltalsbruk i pluricentriska språk, däribland svenskan. Fremer (1998) har i en mindre studie jämfört faktiskt tilltal i servicesituationer i Sverige och Finland och Norrby & al. (2015a, se även Norrby & al. u.u.) har undersökt tilltal vid teaterkassor i Sverige och Finland. Även tilltal i läkare–patientsamtal i de båda länderna har jämförts (Norrby & al. 2015b). Resultaten från ovan nämnda studier pekar på att finlandssvenska samtalsmönster kännetecknas av mer indirekta formuleringar, vilket har förklarats med hjälp av begrepp som social distans och formalitet.

Inom forskningsprogrammet Interaktion och variation i pluricentriska språk – kommunikativa mönster i sverigesvenska och finlandssvenska<sup>2</sup> (IVIP, se t.ex. Norrby & al. 2014) undersöker vi skillnader och likheter i fråga om samtalsmönster utifrån ett omfattande empiriskt material som samlats in i så jämförbara miljöer som möjligt inom domänerna service, lärande och vård. Föreliggande undersökning utgör en del av delprojektet om servicesamtal och fokuserar specifikt på hälsningsfraser för att närmare komma åt frågor som rör det faktiska språkbruket och attityder bland språkbrukarna till olika uttryckssätt. Därigenom vill vi komma åt inte bara den faktiska variationen utan också vilka resonemang som kan ligga bakom ett visst val av uttryck, d.v.s. vilken betydelse upplevd formalitetsgrad, sociala roller och även mer övergripande konventioner som kännetecknar en viss språkgemenskap (i Sverige respektive Finland) har.

Vi har valt att studera hälsningar eftersom det är ett universellt och

<sup>2</sup> Programmet finansieras av Riksbankens jubileumsfond under perioden 2013–2020 (anslagsnummer M12-0137:1).

mycket vanligt förekommande fenomen: i möten människor emellan är den första verbala handlingen vanligen att man hälsar på varandra. I allmänhet går hälsningsritualen mellan individer i samma talgemenskap smidigt (se t.ex. Duranti 1997): när vi träffar människor med samma hälsningsbeteende som vi själva är det ett närmast automatiserat agerande. Man kan säga att hälsningsbeteende är en del av vår kulturella kompetens. Hälsningens funktion har diskuterats i flera studier. Tykesson-Bergman (2006) studerade artighetsstrategier i sverigesvenska servicesamtal (matbutik och bokhandel) och fann bland annat att hälsningsutbytet *hej – hej* förekom så frekvent i hennes material att det närmast var en rutinerad öppningssignal för språkligt samspel, och »knappast (...) ett genuint hälsningsuttryck» (s. 119). Andra forskare framhåller att hälsningsfraser kan signalera social status, hur väl man känner varandra liksom vilka roller deltagarna kommer att anta i det fortsatta samtalandet (Kendon & Ferber [1973] 1990 s. 154, se även Pillet-Shore 2008). Hälsningsfrasen används alltså inte enbart för att inleda ett samtal, utan har också potential att signalera vilka vi är och hur vi ser på den vi hälsar på (Duranti 1997, Mara & Huldén 2000).

Några studier har kontrasterat hälsningsbeteende i olika språk eller varieteter. Pinto (2008) gjorde en etnografisk studie av hälsningar i Spanien i jämförelse med USA och diskuterade detta i termer av artighetsstrategier; i Spanien förekom främst positiva artighetsstrategier medan man i USA föredrog negativa. Wierzbicka (1985) jämförde polska och australiska hälsningar och konstaterade att hälsningsbeteende är språk- och kulturspecifikt. Schlieben-Lange & Weydt (1978, se översättning i Schneider & Barron 2008 s. 8–11) diskuterade regional variation i hälsningar inom Tyskland, och fann att visa hälsningsfraser bara användes i vissa delar av landet. Schüpbach (2014) har studerat hälsningsbeteende i två varieteter av tyska: schweizertyska och tysklandstyska. Hon kunde konstatera att talare av den förra varieteterna hälsar hjärtligare än talare av den senare, och trots att talare av båda varieteter i allmänhet föredrar negativa artighetsstrategier i övrigt, föredrar schweizertyskar mer positiva artighetsstrategier just i fråga om hälsningar. Saari (1995 s. 83) jämförde artighetsstrategier mellan sverigesvenska och finlandssvenska samtal, och studerade bland annat hälsningsbeteende i finlandssvenska och sverigesvenska servicesamtal. Hon fann att finlandssvenskar ofta inledde samtal utan någon verbal hälsning, medan deltagarna i sverigesvenska samtal inledde med *hej* eller, i vissa fall, *hejsan*. Det förelåg också enligt henne en lexikal skillnad mellan de båda varieteterna: i de sverigesvenska servicesamtalen dominerade bruket av *hej*, medan det i finlandssvenska samtal mellan obekanta (åtminstone »för andra än unga») var *god dag* (ibid.).

Ytterligare några studier har undersökt hälsningsfraser i sverigesvenska (Andersson 1996), finlandssvenska (Mara & Huldén 2000), liksom i båda varieteterna (Lindström 2000). Samtliga studerar hälsandets lexikon och

diskuterar vilken formalitetsgrad olika hälsningar har. Enligt Andersson är *hej* det neutrala sättet att hälsa på medan *hejsan*, *hallå*, *tja* och *tjenaltjänare/tjänis* är mer informella. Hälsningsfraser som *god dag*, *god kväll* och *god afton* är mer formella. Mara & Huldén delar in hälsningsfraserna på ett liknande sätt, och lyfter också fram finlandssvenskans informella varianter som *morjens*, *moj*, *mojn* och *tjau*. Lindström (2000), i sin tur, påpekar att *tjänare*, *hejsan*, *hallå*, *morjens* och *mojn* alla är informella hälsningsfraser, medan *god dag* är formellt. Vi återkommer till frågan om formalitet i slutdiskussionen.

## 2. Material och metod

I den här studien har vi använt oss av tre olika materialtyper som samlats in med olika metoder. För att kunna undersöka bruket av hälsningsfraser har vi studerat videoinspelningar av autentisk interaktion och för att kunna sätta dessa i relation till språkbrukares inställning och tankar om hälsande har vi samlat in ett mindre fokusgruppsmaterial. För att ytterligare kunna fördjupa och problematisera hur mycket sociala roller spelar in har vi också låtit utföra ett experiment i två varianter. Allt material är insamlat inom ramen för forskningsprogrammet Interaktion och variation i pluricentriska språk (IVIP).

Videomaterialet är hämtat ur serviceprojektets korpus om totalt 1 300 audio- och (företrädesvis) videoinspelade korta servicesamtal (kultur-, teater- och sportevenemang) i Sverige och Finland. Medellängden för samtalen är 1,84 minuter i det finlandssvenska delmaterialet respektive 2,76 minuter i det sverigesvenska delmaterialet. Här (se även Nilsson & Norrby 2017) har vi undersökt hälsningsbeteende i 131 finlandssvenska och 129 sverigesvenska samtal inspelade i sju biljettkassor (fyra i Sverige och tre i Finland). Tabell 1 sammanfattar delstudiens deltagare.

Tabell 1. Deltagare i delstudie 1.

	Personal				Kunder			
	Antal	Ålder	Kvinnor	Män	Antal	Ålder	Kvinnor	Män
Sverige	12	19–64	8	4	129	16–87	69	60
Finland	4	25–58	4	0	131	18–89	104	27
Totalt	16		12	4	260		173	87

Som framkommer av tabellen deltar 12 anställda (personal) i Sverige och fyra i Finland. Det finlandssvenska materialet har samlats in vid biljettkassor som uttryckligen erbjuder tjänster på svenska. I det sverigesvenska materialet ingår en biljettkassa som säljer biljetter till sportevenemang där en stor andel besökare är män. Tack vare det har det svenska materialet en jämnare könsfördelning; motsvarande har inte kunnat dokumenteras i Fin-

land och där står kvinnor för den största delen av biljettinköpen i de biljettkassor vi undersökt.

Ett (mycket) kort samtal får illustrera hur interaktionen mellan kund och personal kan gå till i en biljettkassa på en teater. Kunden kommer för att hämta ut en biljett och läser upp ett bokningsnummer (K = kund och P = personal). För transkriptionsnyckel, se bilaga.

Exempel 1. Servicesamtal inspelat i Stockholm.

K: hej	}	Hälsande
P: hej:		
K: hämtar en biljett (0.4)	}	Ärende
trehundraåtjugoåtta: fyrahundrasextiotre		
P: ((nickar och söker på datorn i 13 sekunder, skriver ut biljett och överlämnar den till kunden))	}	Leverans
K: ta[ck]		
P: [så] där tackar	}	Tackande

Samtalet består sekventiellt av: 1) att kund och personal utbyter hälsningsfraser, 2) att kunden presenterar sitt ärende, 3) att personalen utför ärendet och 4) att kund och personal avslutar interaktionen med ömsesidigt tackande. Det här är ett typiskt mönster för servicesamtalen i videomaterialet, men givetvis förekommer viss variation (till exempel händer det att personalen i sekvens 2 först frågar vad de kan hjälpa till med, eller att de inte kan utföra ärendet i sekvens 3 av olika skäl) och de flesta samtal är längre.

Fokusgrupperna genomfördes med studenter i nordiska språk vid fyra lektionstillfällen i Göteborg och Helsingfors. Studenterna ombads att i grupper diskutera en rad förutbestämda frågor (se tablå 1), och diskussionerna spelades in.

Tablå 1. Diskussionsfrågor om hälsningsbeteende i fokusgrupperna

- Hur hälsar du oftast? Vilka ord? Kramar? Kindpussar?
- Varför hälsar man? Kan man lika gärna låta bli?
- Gör du skillnad på vem du hälsar på? Hur då? Hälsar man olika på yngre-äldre, män-kvinnor, jobb-fritid, bekanta-obekanta?
- Spelar det någon roll vilken tid på dygnet man hälsar?
- Hälsar alla på samma sätt? Vem hälsar på vilket sätt? Olika åldrar? Kön?
- Om man träffat någon samma dag och möts igen, hur hälsar man då?

- Flera av frågorna ovan har att göra med situationen och deltagarna; har dessa faktorer betydelse för vilken hälsning du väljer?
- Är det annorlunda i Sverige än i Finland ifråga om hälsningsbeteende?
- Hur är det i andra länder? Skiljer det sig tycker du?

I Sverige spelades fyra fokusgrupper in med tre till sex deltagare i varje (sammanlagt 16 informanter), och i Finland två fokusgrupper med tio i varje (sammanlagt 20 informanter, emellertid talar endast hälften av gruppens deltagare någon gång på inspelningarna, så det är endast tio informanters attityder vi kunnat dokumentera).

Insamlingen av fokusgruppsmaterialet skiljer sig något åt. Av praktiska skäl spelade grupperna i Sverige in sig själva med diskussionsfrågorna på ett papper, medan det i Finland var en forskare närvarande som ställde frågorna. Detta kan potentiellt spela roll för hur inspelningarna blev. De sverigesvenska informanterna diskuterar mycket mer, mer ordrikt och ingående, medan de finlandssvenska informanterna ger ganska korta svar, och ibland inga svar, på de flesta frågor. Det är alltså möjligt att de finlandssvenska informanterna upplevde situationen som mer formell än vad de sverigesvenska informanterna gjorde.

Informanterna kan naturligtvis inte ses som ett representativt urval av respektive befolkning, men de kommer från olika delar av Sverige och Finland. I Sverige deltog elva kvinnor, fyra män och en icke-binär person i åldrarna 20–57, och i Finland deltog sex kvinnor och fyra män i åldrarna 23–27 aktivt. Åldersspridningen är alltså något större i det sverigesvenska materialet, men de flesta är mellan 20 och 30 år. Hade fokusgruppsinspelningar gjorts med deltagare i andra åldersgrupper hade resultatet kanske sett annorlunda ut.

Till sist utfördes också ett anpassningsexperiment i två versioner där två grupper med sverigesvenska studenter och en grupp med finlandssvenska studenter agerade försöksledare och fick i uppgift att dokumentera hur olika hälsningar bemöttes. I det första experimentet gick 18 sverigesvenska försöksledare ut parvis i Göteborg en dag hösten 2016 och undersökte hur servicepersonal anpassade sig till deras hälsningsfraser. Försöksledarna besökte framförallt kiosker, informationsdiskar (på till exempel bibliotek), matbutiker och biljettkassor. Den första försöksledaren fick gå fram och hälsa med till exempel *tjena*, och den andra gick sedan fram med ett annat ärende och hälsade med exempelvis *hallå*. Instruktionen försöksledarna fick från oss var att skynda sig att hälsa så att de (i rollen som kund) hann hälsa före servicepersonalen (i Nilsson & Norrby 2017, en annan studie av IVIPs servicematerial, har vi noterat att servicepersonal ofta hälsar före kunden). Försöksledarna noterade om servicepersonalen anpassade sig till deras hälsningar eller ej. I Finland hade vi av praktiska skäl inte möjlighet att utföra det här experimentet. I det andra experimentet fick en annan grupp om 13

sverigesvenska studenter liksom en grupp om 10 finlandssvenska studenter i hemuppgift att välja ut fyra (ovetande) personer i sin närhet (vänner, familj eller kolleger) och under några veckors tid notera hur de svarade på olika hälsningar (minst fem olika tillfällen), till exempel *god morgon* en dag och *tjenixen* en annan. I båda fallen fick studenterna själva välja vilka hälsningar som skulle testas. I Sverige ombads de att försöka testa andra hälsningar än den vanligaste hälsningsfrasen *hej*, medan de i Finland fick instruktionen att hälsa som de ville. De svenska försöksledarna glömde emellertid bort instruktionen om *hej*, och testade även denna form i många fall (se vidare i 3.3). I Finland testade flera studenter färre personer än fyra, och ett par testade sex olika.

I den här artikeln diskuterar vi även hälsningsfraser i relation till kön, ålder och sociala roller. Kön tolkar vi utifrån det kön som våra informanter i delstudie 1 och 2 uppgivit, i delstudie 3 har försöksledaren gjort bedömningen. Ålder har uppgivits av informanterna i delstudie 1 och 2, i delstudie 3 diskuteras inte ålder. Vi delar i delstudie 1 in informanterna efter om de är under eller över 50 år. Det kan tyckas vara en trubbig indelning, men visar sig för den här studien vara relevant i diskussionen om bruket av hälsningsfraser i olika åldersgrupper. Med sociala roller avser vi de roller som samtalsdeltagarna antar i de olika studierna. I delstudie 1 medverkar samtliga informanter i egenskap av personal eller kund, vilket också gäller det första experimentet i delstudie 3, medan deltagarna i det andra experimentet har rollerna kolleger, familj eller vänner.

### 3. Resultat

I det här avsnittet redovisar vi resultaten från de tre olika delstudierna: i 3.1 hur hälsningsfraser används i det videospelade materialet, i 3.2 resultat från fokusgrupperna och i 3.3 experimentens resultat.

#### 3.1. Bruket av hälsningsfraser i videomaterialet

Vi har studerat hur både personal och kunder hälsar i 260 servicesamtal, och det förekommer således 520 möjligheter för potentiella hälsningsfraser. I de allra flesta fall förekommer en verbal hälsning. Det i särklass vanligaste sättet att hälsa är *hej*; 78 % av fallen i det finlandssvenska delmaterialet och 73 % i det svenska består av *hej*. Dessutom är *hej* vanligast oavsett om man är personal eller kund, sverigesvensk eller finlandssvensk, man eller kvinna, gammal eller ung (liknande resultat framkom även i Andersson 1996, Tykesson-Bergman 2006 liksom i Clyne, Norrby & Warren 2009). *Hej* tycks alltså vara det neutrala, eller omarkerade, sättet att hälsa på i både sverigesvenska och finlandssvenska servicesamtal. Figur 1 (efter Nilsson & Norrby 2017) redovisar

fördelningen av de olika hälsningsfraser som används av kunder och personal i de två undersökta varieteterna (till gruppen »annat» har vi fört sådana fall där konventionella hälsningsfraser av något skäl uteblir).

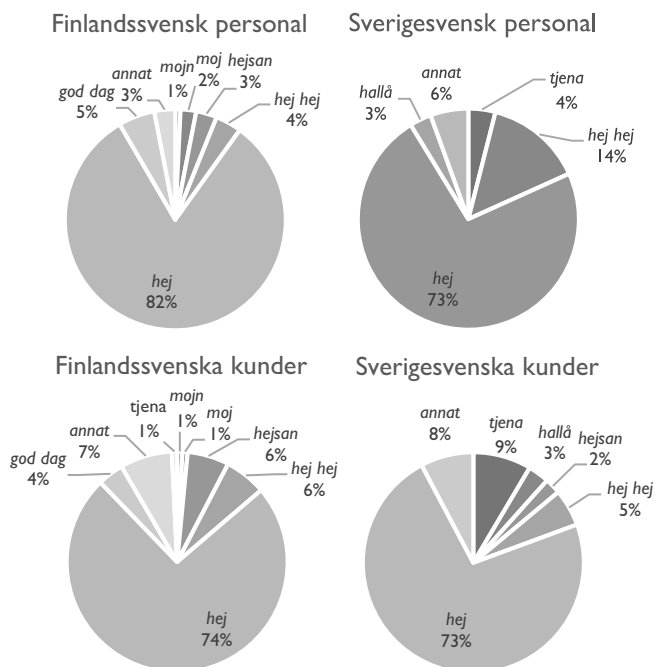
Som framkommer av diagrammen i figur 1 är finlandssvenskans lexikala repertoar för att hälsa något annorlunda än sverigesvenskans: det verkar som om sverigesvenskar använder sig av ett par mer vardagliga hälsningsfraser å ena sidan (*tjena* och *hallå*) och finlandssvenskan av en mer, enligt tidigare studier, formell fras (*god dag*). Samtidigt förekommer, om än sporadiskt, hälsningsfraserna *moj* och *mojn*, som kan sägas höra till ett informellt register, i det finlandssvenska materialet. Tilläggas kan att *hej hej* används mer i det sverigesvenska materialet än i det finlandssvenska (30 gånger jämfört med 12 gånger).

Personalen i båda varieteter deltar i samtalen i sin yrkesroll. Besökarna vid teaterkassan deltar visserligen inte i sin yrkesroll, men de interagerar samtidigt med en okänd person i en servicesituation och deltar i den sociala rollen som kunder (jfr Linells verksamhets- respektive deltagarroller, 2011 s. 180). I materialet är det påtagligt att de flesta deltagare orienterar sig mot sina respektive roller i stor utsträckning och följer mönstret för hur ett typiskt servicesamtal ser ut där kunden efter hälsningsutbytet presenterar sitt ärende och personalen utför ärendet (Lindström & Wide 2017). Valet av hälsningsfraser skiljer sig inte så mycket åt mellan personal och kunder. De enda skillnaderna är att den sverigesvenska personalen inte använder *hej-san*, vilket används i några fall av personalen i det finlandssvenska delmaterialet, liksom av båda kundgrupper (om än i begränsad omfattning).

Varken personal eller kunder i Sverige använder *god dag*, vilket används av de finlandssvenska grupperna (i 5 % respektive 4 % av fallen). *Tjena* är vanligare i kundgruppen (9 %) än i personalgruppen (4 %) i det sverigesvenska materialet, och vice versa är *hej hej* vanligare hos personalen (14 % respektive 5 %). En sak är viktig att påpeka i sammanhanget. *Tjena* och *hallå* förekommer nästan uteslutande i materialet från två olika biljettkassor för evenemang annat än teater (sport- och musikevenemang). I de teaterkassor vi undersökt förekommer de alltså i allmänhet inte, vilket skulle kunna tyda på att vissa situationer inverkar på bruket av hälsningsfraser.

En annan möjlig orsak till att *tjena* och *hallå* bara förekommer i sport- och musikevenemangskassorna kan vara att vissa grupper använder vissa hälsningsfraser mer än andra och att faktorer som kön och ålder spelar in. Vi har därför undersökt dessa variabler i relation till bruket av hälsningsfraser (vi har inte inkluderat *hej* i denna del då vi ovan konstaterade att *hej* används oavsett kön och ålder). I tabell 2 redovisas antalet förekomster av de olika hälsningsfraserna i relation till kön, både för den som hälsar och för den som blir hälsad på. Notera att få män deltar i det finlandssvenska materialet och eftersom det inte finns någon manlig personal i det materialet förekommer inte att män hälsar på män. Av de 260 samtalen som studerats talar män med





Figur 1. Fördelning av hälsningsfraser i de två delmaterialen.

män i 34 sverigesvenska samtal, kvinnor med kvinnor 149 gånger (45 i det sverigesvenska och 104 i det finlandssvenska) och män med kvinnor 77 gånger (50 i det sverigesvenska och 27 i det finlandssvenska).

Tabell 2. Vem som hälsar på vem: variabeln kön.

	Män till män	Kvinnor till kvinnor	Män till kvinnor	Kvinnor till kvinnor	Totalt
<i>tjena</i>	10	0	3	0	13
<i>hejsan</i>	0	11	1	2	14
<i>hallå</i>	7	1	0	0	8
<i>moj/mojn</i>	–	5	1	1	7
<i>god dag</i>	–	9	1	2	12
<i>hej hej</i>	4	27	4	7	42
Totalt	21	53	10	12	96

Som framkommer av tabellen föreligger en del tydliga könsskillnader i bruket av hälsningsfraser (se även Nilsson & Norrby 2017). Till att börja med är *tjena* och *hallå* manliga markörer; samtliga 13 belägg av *tjena* används av män liksom sju av åtta belägg av *hallå*. Tvärt emot används *hejsan* främst av kvinnor (13 av 14 belägg). Även *hej hej* används främst av kvinnor: 34 av 42 belägg, eller 81 %. Ett annat intressant fenomen som framkommer av tabellen är att *tjena* och *hallå* inte bara används av män, utan dessutom

främst av män till andra män. Det illustreras i exempel 2 nedan, där två unga män hälsar på varandra i en biljettkassa.

### Exempel 2. *Tjena och hallå.*

P: hallå hallå

K: tjena fan

(2.3)

K: ja (.) [nä ja tänkte bara höra] lite: (x) va priser

P: |ja va ville du

(P = Man, 26 år; K = Man, 25 år. Inspelat i Göteborg.)

I exemplet är de deltagande männen i samma ålder, och exemplet innehåller också det enda belägget på hälsningsfrasen *tjena fan*. Inspelningen är gjord i en biljettkassa som säljer biljetter till sport- och musikevenemang där större delen av personalen är under 30 år. Så gott som samtliga belägg på *tjena* i materialet kommer från just den här inspelningsplatsen och förekommer företrädesvis i samtal mellan två yngre män.

På motsvarande sätt används *hejsan* till största delen av kvinnor till andra kvinnor, liksom *hej hej*. Detta illustreras i exempel 3 och 4 nedan. I exempel 3 talar två kvinnor i 50-årsåldern med varandra och kunden besvarar personalens *hej* med ett *hejsan*.

### Exempel 3. *Hejsan.*

P: mt hej

K: hejsan ja va å dedäran köpt biljetter till den här

(0.8) Jesus Christ Superstar här ett slag å (.) å då

fråga ja efter den här postern å den sku hämtas hit

(P = Kvinna, 58 år; K = Kvinna, 53 år. Inspelat i Åbo.)

I exempel 4 inleder två kvinnor, personalen 29 år och kunden 40 år, ett biljettärende.

### Exempel 4. *Hej hej.*

P: hej

(0.3)

K: hej hej

(0.2)

P: hur kan ja hjälpa

(0.6)

K: ja undrar bara om de finns kvar (.) biljetter

ti Svenska dagen

(P = Kvinna, 29 år; K = Kvinna, 40 år. Inspelat i Åbo.)

Det verkar alltså som om dessa hälsningsfraser inte bara speglar vem en person är, utan också hur den personen tolkar en annan individs kön. Vi återkommer till detta i diskussionen.

Vi har också studerat i vilken mån variabeln ålder spelar in för valet av hälsningsfras. Vi har delat in studiens deltagare efter två ålderskategorier, de som är yngre än 50 och de som är äldre än 50 och deras bruk av hälsningsfraser redovisas i tabell 3 (återigen är *hej* utelämnat).

Tabell 3. Vem som hälsar på vem: variabeln ålder.

	Äldre till yngre	Yngre till äldre	Yngre till yngre	Äldre till äldre
<i>god dag</i>	2	1	–	9
<i>tjena</i>	3	2	10	0
<i>hallå</i>	0	4	2	2
<i>hejsan</i>	6	0	4	4
<i>hej hej</i>	12	13	4	13
Totalt	23	20	20	28

Yngre = personer som är 49 år gamla eller yngre; Äldre = personer som är 50 år gamla eller äldre.

Som framkommer av tabellen ger alltså hälsningsfrasen *god dag* tydligt utslag på variabeln ålder; det är framförallt äldre personer som använder denna hälsningsfras till varandra (se även Lindström 2000 s. 143; Andersson 1996 s. 23). Här ska det påpekas att de två i den finlandssvenska personalen som räknats som äldre är i 60-årsåldern, medan kunderna de tilltalar med *god dag*, och de kunder som själva använder formen, oftast är mellan 70 och 80 år. En yngre i den finlandssvenska personalgruppen använder *god dag* som svar på *god dag* från en äldre kund, vilket illustreras i exemplet nedan, där personalen (25-årig kvinna) faktiskt byter ut sin första hälsning mot en ny efter att kunden (60-årig man) hälsat.

#### Exempel 5. *God dag*.

P: hej

K: hej god dag (x)

P: god dag

K: .h ja hörde i radion om en eh sänhan stand up

k- k- eh kväll här på Lillan nä på på Svenskis

(P = kvinna 25 år; K = man 60 år. Inspelat i Helsingfors.)

Exemplet inleds alltså med att personalen hälsar med *hej*. Kunden besvarar hälsningen med *hej* (d.v.s. anpassar på så vis sin hälsning), men lägger också till *god dag*. Personalen använder därefter också *god dag*, och anpassar alltså sin hälsning efter kundens. Fenomenet att använda samma hälsningsfras som den som hälsade först är vanligt i materialet (se Nilsson & Norrby 2017, se även t.ex. Coates 1996, Anward 2005, Goodwin & Goodwin 1987 samt Nilsson 2011, 2015 om språklig anpassning). Detta gäller framförallt den vanligaste hälsningsfrasen *hej*. Av de 185 gånger som någon, personal eller kund, inleder samtalet med *hej*, besvaras hälsningen med *hej* 149 gånger, d.v.s. i 80 % av fallen. Då *hej* också är den mest frekventa, och till synes

mest neutrala hälsningsfrasen i båda varieteter, är det kanske inte så anmärkningsvärt att andelen reciprokt hejande är så pass stor (se även Tykesson-Bergman 2006). Vi var dock även intresserade av i vilken utsträckning andra hälsningsfraser också besvarades med samma hälsningsfras och detta redovisas i avsnitt 3.3 (se även Nilsson & Norrby 2017).

### 3.2. Rapporterat bruk och attityder i fokusgrupperna

För att få en djupare förståelse för språkbrukares eventuella motiv till val av hälsningsfraser genomfördes sex fokusgruppsamtal (frågorna återfinns i tablå 1 i avsnitt 2). Av fokusgruppsamtalen framkommer både likheter och skillnader i mönster för hälsningsbeteenden i de två varieteterna. Till att börja med uppger både de sverigesvenska och de finlandssvenska informanterna att ålder är en utslagsgivande faktor som påverkar valet av hälsning.

#### Exempel 6. Inte *tjena* till mormor.

A: man säger hej till mormor

B: a ja skulle inte säga tjena till mormor liksom

(Två unga sverigesvenska kvinnor, fokusgrupp 4.)

Svenska informanter berättar att de använder *god dag* när någon de möter är synbart gammal, och, som i exempel 6, att man inte heller säger *tjena* till mormor, utan hellre *hej*. En informant påpekar också att äldre hälsar annorlunda än yngre gör. Av det finlandssvenska materialet framkommer att *god dag* är en hälsningsfras man använder till äldre, och som också används mer av äldre.

#### Exempel 7. *God dag* till äldre.

I: men säger nån god dag

A: vi säger nog ibland (.) speciellt till äldre

människor (.) (x) pilke silmäkulmassa

((sv. = med glimten i ögat))

((FÖRSTÄLLD RÖST)) *goddag*

(I = Intervjuare. A = Finlandssvensk man i 20-årsåldern, fokusgrupp 5.)

I videomaterialet kunde vi notera att man använder *god dag* i finlandssvenska samtal till äldre, men att det inte förekommer alls i det sverigesvenska.

En likhet mellan de två varieteterna är hur man gör om man träffar samma person två gånger på en dag. Alla är överens om att man inte hälsar på samma sätt båda gångerna utan på något sätt måste förhålla sig till att man ses igen, till exempel genom att nicka istället för att hälsa verbalt, att skämta och säga »hej igen», »du är ju överallt», skratta eller låtsas gömma sig.<sup>3</sup> I vårt videomaterial har vi undersökt beteendet då en kund i ett par fall återvänder

<sup>3</sup> Till exempel genom att hålla händerna för ansiktet eller hoppa in bakom en dörr.

samma dag för att slutföra ett ärende. I de få fall vi har dokumenterat på video uteblir den verbala hälsningen vid det andra tillfället (vilket kan jämföras med att det i den uteslutande största delen av alla undersökta fall förekommer ett utbyte av reciproka hälsningar). Istället kommenterar kunden att den är tillbaka på ett eller annat sätt. Både videomaterialet och fokusgrupperna ger alltså vid handen att det krävs någon form av extra interaktionellt arbete för att klara upp en situation där man måste hälsa på varandra mer än en gång under samma dygn.

Ett annat fall som är lika i Sverige och Finland är upplevda skillnader i hälsningsbeteende i stad respektive på landsbygd. Flera informanter anger att man alltid hälsar på alla på landsbygden, men att man inte gör det i staden. Ett par informanter i Sverige och Finland anger också att de anpassar sig efter hälsningsbeteendet som deras samtalspartner uppvisar, vilket illustreras i exempel 8.

#### Exempel 8. Anpassning i servicesituationer.

A: de beror ju hemskt mycket på om de e den andra  
som börjar hälsningen så svarar man ju oftast  
(ja tänker själv) i servicebranschen om nån säger  
att *god förmiddag* så nu säger ja tillbaka *god*  
*förmiddag* å inte *moj*

(Finlandssvensk kvinna i 20-årsåldern, fokusgrupp 5.)

Som framkommer av exemplet rapporterar informanten att hon anpassar sig till andra personers hälsningar: om en obekant i en servicesituation inleder med *god förmiddag* så svarar hon helt enkelt på samma sätt: att svara *moj* på *god förmiddag* är inte en möjlighet. Av båda länders fokusgrupper framkommer också att man genom ett långt utdraget *heeej* kan signalera glädje (ett par sådana fall förekommer också i videomaterialet mellan bekanta).

Flera saker tycks dock skilja sig åt mellan de två varieteterna. Till att börja med rapporteras skilt bruk av hälsningslexikon (vilket ju även analysen av videomaterialet gav vid handen). Från Finland rapporteras till exempel *moj*, *morjens* och *mojka*. I Sverige rapporteras bruk av *tja* och *tjena*, vilket inte tycks förekomma i någon speciellt stor utsträckning i Finland. Dessutom framkommer det att *hallå* är obekant för de finlandssvenska fokusgruppsdeltagarna från södra Finland, men väl förekommer i Österbotten och i Sverige. Värt att notera är att båda informantgrupperna nämner bruket av *god dag* vid något tillfälle. Vidare verkar de sverigesvenska och finlandssvenska informanterna olika medvetna om hur faktorn *kön* inverkar på deras hälsningsbeteende. I Finland kommenterar deltagarna att kön möjligen kan ge utslag i kroppsspråket, men inte i ordvalet. En informant som bott länge i Sverige påpekar att han möjligen tar män i hand något oftare än kvinnor, i övrigt är detta inte ett ämne som någon av de finlandssvenska grupperna uppehåller sig vid i diskussionerna. I det sverigesvenska materialet diskuteras detta desto mer. Flera informanter påpekar att det är skillnader i mäns och kvinnors bruk av

hälsningslexikonet. *Tja* och *tjena* används av och till män, medan *hej hej* är förknippat med kvinnor, vilket illustreras av exempel 9 och 10.

**Exempel 9. Män hälsar lite annorlunda.**

A: ja tycker ju att män killar hälsar  
lite annorlunda (.) tror ja på dom ja provat  
(.) ((FÖRSTÄLLD MÖRK RÖST)) *tjena*  
(Kvinna i 50-årsåldern, fokusgrupp 3.)

**Exempel 10. *Hej hej* är tjejtigt.**

A: risken med *hej hej* e att blir såhär tjejtigt (.)  
om man lyssnar på de så efteråt  
((FÖRSTÄLLD PIPIG RÖST)) *hej hej*  
((SKRATT))  
(Ung sverigesvensk kvinna, fokusgrupp 4.)

Även kroppsliga hälsningar skiljer sig åt mellan könen. Män använder sig av ryggdunkar och handskakning. Om de kramar någon är det framförallt kvinnor, kramar de andra män kompletteras kramen med ryggdunk. Kramande är något som diskuteras både i Sverige och Finland, och inställningen till kramande skiljer sig mellan det sverigesvenska och finlandssvenska materialet. Exempel 11 är hämtat ur det sverigesvenska materialet.

**Exempel 11. Kramas eller inte kramas.**

A: ja kramar i stort sett alla mina vänner och syskon  
när vi ses (.) men (.) ja har jättesvårt för dom här  
som ja känner litegrann (.) som om man ska kramas  
eller inte (.) för att de e så vanligt att man kramas  
idag (.) så att nu e de såhär ((FÖRSTÄLLD RÖST))  
*jaha ska ja- ska ja ta i hand eller fast vi har ändå  
träffats några gånger så nu kanske fast ska vi kramas  
eller inte å så blir de såhär att man står å ((FLÅSAR  
TILL)) ha okej då antingen får man ge sig hän eller  
så vinka lite hej h.*  
(30-årig sverigesvensk kvinna, fokusgrupp 3.)

Som framkommer av exemplet är kramade komplext: När går man från obekant till bekant? Kramandet i Sverige tycks utifrån de olika fokusgrupperna omges av en rad ramar: Man kramar inte någon man träffar första gången, men väl andra, även om flera rapporterar att de har svårt för kramar när de inte känner en person.<sup>4</sup> Detta kan sättas ur spel om man känner alla utom en i ett sällskap, då kramar man även den okända. Att utesluta en individ ur kramandet tycks vara problematiskt och markerat i sådana lägen. På liknande

<sup>4</sup> Möjligen skulle en del anse att man »känner någon», åtminstone ytligt, andra gången man träffas.

vis rapporterar en informant också att hon och en vän aldrig kramar varandra, om inte andra i sällskapet gör det för då anpassar de sig till de övrigas mönster. Vänner och nära släktingar kramar man i allmänhet.

I det finlandssvenska materialet framkommer en lite annan attityd till kramande, även om man inte diskuterar det speciellt mycket i det delmaterialet. I exempel 12 illustreras en ung finlandssvensks syn på kramande.

#### Exempel 12. Man behöver inte kramas.

A: man behöver ju inte kramas int

((SKRATT))

A: ja ja de e som om ja inte vill krama nån brukar börja med å säga- sätta upp handen *hej* på de här sättet

((SKRATT))

A: *hej* å sen ett steg bakåt kanske också så då

B: wow

A: inga kramar här

((SKRATT))

(20-årig finlandssvensk kvinna, fokusgrupp 6.)

Av exemplet framgår att informanten inte tycker att kramade är något nödvändigt, och att hon till och med utvecklat en strategi för att undvika kramande (sätta upp handen). Familj och bekanta orkar man kanske inte alltid krama uppger samma informant. En ung man menar att man kan kramas om man känner någon väl, annars räcker det med ett *hej*. Utifrån detta begränsade underlag tycks det alltså som om kramkulturen är mer utbredd i Sverige, och ger mer upphov till funderingar kring när, vem och hur man kramas.

Anmärkningsvärt är möjligen att informanterna inte använder sig av termerna *informellt* eller *formellt* i speciellt stor utsträckning. Ett par fall förekommer dock, ett illustreras i exempel 13.

#### Exempel 13. *God dag* är väldigt formellt.

A: ja tror de e gomorron som hänger kvar (.) om de e nåt som liksom folk verkligen använder så tror ja de e de (.) kanske *god dag* ibland (.) men då blir det väldigt formellt tycker ja om man liksom ((FÖRSTÄLLD RÖST)) *god dag*

(Sverigesvensk kvinna, 40-årsåldern, fokusgrupp 3.)

Av exemplet framkommer att informanten tillskriver *god dag* formella egenskaper och att det är något som används enbart ibland. I enstaka fall i båda varieteter omnämns också vissa hälsningsbeteenden som *vänligt* och *nära* (vilket kan ses som informellt) å ena sidan och *stelt*, *gammalmodigt* och *seriöst* (som kan tolkas som formellt) å den andra. Informanterna själva diskuterar alltså inte sitt val av hälsning i termer av formellt eller informellt mer än i ett enda fall (i exempel 13), men flera saker tyder på att man trots

allt orienterar sig mot grad av formalitet i båda språksamhällena. I det sverigesvenska materialet framkommer att man hälsar på olika sätt beroende på om det är första gången man träffas eller om man träffats tidigare; första gången tar man i hand i allmänhet, man kramas inte och anpassar sig också till situationen. En informant påpekar att man på en arbetsintervju säger *hej* eller *god dag*, men aldrig *tjena*. En annan deltagare framhåller att det ibland uppstår situationer där man inte riktigt vet om »vi är hej eller tjena» (citat av sverigesvensk man, 36 år). Samma informant påpekar att man också genom tonen kan visa hur man förhåller sig till sin samtalspartner »hej jag är seriös med dig och hej vi är kompisar». Vidare anses *hej* vara helt neutralt medan *hejsan* av flera rapporteras vara töntigt.

I det sverigesvenska delmaterialet diskuteras uteblivna hälsningar livligt. Alla är överens om att det är mycket markerat att inte hälsa: det anses vara alltifrån »konstigt» till »väldigt otrevligt». Detta illustreras i exempel 14 nedan, där A, en kvinna i 50-årsåldern, framför att en utebliven hälsning kan stänga ute andra.

#### Exempel 14. Utebliven hälsning.

A: (...) hur starkt de e (.) hur du socialt kan stänga  
ute nån

B: m  
(...)

A: de e ju oerhört stigmatiserande om du inte hälsar  
på nån

B: mm

C: mm

A: för då e de som såhär du finns inte du tillhör  
inte den här gruppen överhuvudtaget

C: a de e oförskämt

(Fokusgrupp 3.)

Även andra informanter framhåller att icke-hälsande på någon i en grupp är ett socialt maktmedel och uteslutande, eftersom hälsningen ses som en social bekräftelse. Att bara nicka kan uppfattas som nonchalant och »man kan absolut inte låta bli att hälsa». De finlandssvenska informanterna dröjer inte så mycket vid ämnet, och det tycks också vara något mindre problematiskt att en verbal hälsning uteblir; en informant påpekar till exempel att man inte måste hälsa på riktigt nära kompisar. En annan berättar att hon hälsar på busschaufförer bara om de hälsar först, och den manliga informant som bott i både Sverige och Finland påpekar att man inte hälsar lika mycket i Finland som i Sverige, utan »går mer rakt på sak». Det framkommer också av exemplet nedan, som är ett utdrag ur en av de finlandssvenska fokusgrupperna.

#### Exempel 15. Skillnad på Sverige och Finland.

A: men sådär i allmänhet tycker ja nog att det där att  
inom sverigesvenskan å i Sverige så att måste man  
vara vänlig på ett annat sätt som \*man inte behöver å



vara häär\* (som att) ja uppfattar lite jobbigt också  
 ibland för ja ä liksom van vid just de att komma fram  
 till en disk å säga *hej de här är mitt ärende snälla  
 hjälp*, iställe för å behöva säga *hej god dag  
 jättefint väder herregud (x)* å sen säga mitt ärende

(Finlandssvensk kvinna i 25-årsåldern, fokusgrupp 5)

Ovan (se avsnitt 2) framkom att talare av icke-dominerande varieteter ofta förhåller sig mer till och har större kännedom om den dominerande varieteten än vice versa. Det framkommer tydligt i vårt material. I de finlandssvenska fokusgruppsinspelningarna kan informanterna ge en rad exempel på vad som skiljer finlandssvenska från sverigesvenska: att *tjenare* är vanligt i Sverige men väldigt ovanligt i Finland, att det är vanligare att man använder förnamn vid hälsning (alltså *hej Camilla*) i Sverige än i Finland och, som i exempel 15, att man måste vara »vänligare» i Sverige än i Finland i servicesituationer. De sverigesvenska informanterna däremot förhåller sig inte till frågan om eventuella skillnader i hälsningsbeteende mellan Sverige och Finland överhuvudtaget. I tre av inspelningarna hoppar gruppen helt över frågan och i den fjärde låter det som i exempel 16 nedan.

#### Exempel 16. Synen på finlandssvenska i svensk fokusgrupp.

C: men Sverige Finland då ((SKRATTAR))  
 A: ingen a:ning  
 B: jag har träffat en från Finland  
 C: aah?  
 B: men eh ah (xxx)  
 E: ja tror inte att vi ä målgrupp för den frågan  
 D: naeeh  
 B: nä  
 C: nä  
 E: ja tror att de e en fråga som används för nån annan  
 att diskutera också  
 A: a precis

(Fokusgrupp 1.)

En i gruppen tar efter en paus upp frågan om skillnader och likheter mellan Sverige och Finland (exemplets första rad), och skrattar när hon framfört den, kanske för att den är svår att svara på. En av deltagarna utbrister i ett utdraget *ingen a:ning* och en annan konstaterar att de i gruppen knappast är en tänkbar målgrupp för den frågan. Samma informant antyder också att det är en fråga som kommit med av misstag, eftersom hon tror att *de e en fråga som används av någon annan att diskutera*. En informant nämner strax därefter att det möjligen är »lite stelare» i Finland, men i övrigt har de inga fler tankar i frågan. Detta är alltså en mycket tydlig skillnad mot de finlandssvenska fokusgrupperna där deltagarna uttrycker ganska precisa uppfattningar om förhållandena i Sverige.

### 3.3. Anpassning av hälsningsfras: experimentet

Ett sätt att närma sig frågan om formalitet är att undersöka i vilken omfattning samtalsdeltagare anpassar sin hälsning beroende på vilken roll man har i samtalet. Därför utfördes två olika experiment: ett där okända personer som utövade sin yrkesroll i olika servicesituationer testades av försöksledarna, och ett där närstående och bekanta till försöksledarna testades.

I det första experimentet, som endast utfördes i Sverige, deltog i varje testsituation två försöksledare som efter varandra gick fram och hälsade på olika personer som utövade sin serviceroll. Sammanlagt testade 18 försöksledare 92 olika servicepersoner vilket gav 184 hälsningsutbyten. Meningen med experimentet var dels att se om servicepersonalen använde samma hälsningsfras som kunden (alltså försöksledaren), dels att se om de sedan bytte till samma hälsningsfras som nästa kund (d.v.s. försöksledare 2).

Inget av försöksledarparen kunde rapportera att någon servicepersonal anpassat sig efter båda försöksledarnas hälsningar. Däremot förekom en del anpassningar. De redovisas i tabell 4 (i ett fall inledde en försöksperson med *hej hur är läget*, varpå servicepersonalen svarar *hej vad sa du?* vilket inte redovisas i tabellen).

Tabell 4. Anpassningar i experimentet med okänd servicepersonal – redovisat efter ordform.

Hälsningsfras	Anpassningar
<i>tjena(re)</i>	2 av 40
<i>tjenixentja</i>	1 av 17
<i>hallå (där)</i>	6 av 53
<i>morsning</i>	0 av 3
<i>hejsan</i>	1 av 29
<i>god morgon</i>	5 av 8
<i>god dag</i>	4 av 30
<i>hej hej</i>	1 av 3
Totalt	20 av 183 (11 %)

Som framkommer av tabellen anpassar sig servicepersonalen inte speciellt mycket; endast i 20 av 183 fall, eller 11 %, förekom anpassning till försöksledarens hälsningsfras. Det vanligaste sättet för servicepersonal att hälsa, oavsett hur försöksledaren hälsat, är med *hej*, vilket också framkom av undersökningen av videomaterialet. En hälsningsfras avviker: i fem av åtta fall har servicepersonal anpassat sig till hälsningsfrasen *god morgon*.

Eftersom videomaterialet och fokusgrupperna tyder på att vissa hälsningsfraser är könsbundna, har vi studerat om vissa grupper anpassat sig mer eller mindre till de olika hälsningsfraserna. Något sådant samband har vi emellertid inte funnit. I videomaterialet hälsar inte män med *tjena* eller *hallå* på en kvinna i speciellt stor utsträckning, och ingen kvinna använder dessa hälsningsfraser, men i experimentsituationen gör de alltså det och i dessa fall anpassar sig kvinnor till män och män till kvinnor. Detsamma gäller *hejsan* och *hej hej*. Värt att notera är att de som anpassar sig i de flesta fall är i samma ålder som försöksledaren, men faktorn *kön* gav alltså inget utslag i det här experimentet.

Det andra experimentet, som en annan grupp sverigesvenska och en grupp finlandssvenska studenter genomförde med närstående och bekanta, gav mycket annorlunda resultat. Sammanlagt deltog 48 sverigesvenska och 37 finlandssvenska försökspersoner i anpassningsexperimentet med bekanta. Det kan vara värt att notera att en del inte anpassade sig över huvud taget, och att en del anpassade sig genomgående efter försöksledaren (Nilsson & Norrby 2017 kunde konstatera samma sak i videomaterialet). De flesta anpassade sig dock någonstans däremellan.

Tabell 5a och 5b redovisar i vilken mån försöksledarnas bekanta anpassade sig efter dem i det sverigesvenska respektive finlandssvenska experimentet. Notera att trots att de sverigesvenska studenterna ombads att inte testa *hej* gjordes det inte mindre än 46 gånger. De finlandssvenska studenterna fick ingen sådan restriktion, och testade *hej* 51 gånger. *Hej* redovisas därför också i tabellen nedan.

Som framkommer av tabellerna är graden av anpassning till bekanta lika i de två varieteterna (42,5 % i det sverigesvenska materialet respektive 53 % i det finlandssvenska). Eftersom *hej* är den vanligaste hälsningsfrasen i svenskan är det egentligen något förvånande att endast 48 respektive 59 % av hälsningar med *hej* besvaras med *hej* i experimentet. I videomaterialet besvarades *hej* med just *hej* i 80 % av fallen. Eftersom *hej* inte testades i service-experimentet, prövar vi här för jämförelses skull att räkna bort fallen med *hej*. I det sverigesvenska materialet anpassar sig då bekanta i 76 av 184 fall, eller i 41 % av fallen, och i det finlandssvenska i 40 av 80 fall, d.v.s. i 50 % av fallen. Jämfört med 11 % i anpassningsexperimentet med okända är det alltså påfallande mycket vanligare att bekanta anpassar sig efter varandra. Vi tar upp möjliga orsaker till det i diskussionsavsnittet.

Studenterna påpekade också vid redovisningen av experimentet att även om alla inte alltid anpassade ordformen så anpassade de sig på andra sätt. Flera vittnade om att det var vanligt att man anpassade sig till samma stil-, eller, om man så vill, formalitetsnivå: ett *tjenixen* möttes oftare av ett *hallå* än av *god dag*. En genomgång av materialet visar att ett *hallå*, *tja* eller *tjenare* (liksom *moj* och *moro* i det finlandssvenska) möts av någon av de andra formerna (d.v.s. att ett *tjenare* möts av till exempel *hallå*) 31 gånger i

Tabell 5a. Anpassningar i sverigesvenskt experiment med bekanta  
– redovisat efter ordform.

Hälsningsfras	Anpassningar
<i>tjena(re)</i>	13 av 49 (26,5 %)
<i>tja</i>	3 av 5
<i>hej + förnamn</i>	3 av 7
<i>hej</i>	22 av 46 (48 %)
<i>hej hej</i>	1 av 14
<i>hallå (där)</i> <sup>5</sup>	28 av 55 (51 %)
<i>hejsan</i>	1 av 5
<i>god morgon</i>	20 av 28 (71,5 %)
<i>god dag/god afton</i>	2 av 6
<i>övriga</i>	5 av 11
<b>Totalt</b>	<b>98 av 230 (42,5 %)</b>

Tabell 5b. Anpassningar i finlandssvenskt experiment med bekanta  
– redovisat efter ordform.

Hälsningsfras	Anpassningar
<i>tjena(re)</i>	7 av 14
<i>tjaltjabba</i>	0 av 3
<i>mojlmojn</i>	3 av 8
<i>hej</i>	30 av 51 (59 %)
<i>hej hej</i>	4 av 9
<i>hallå</i> <sup>6</sup>	11 av 23 (48 %)
<i>hejsan</i>	3 av 13
<i>morjens</i>	4 av 7
<i>god dag/god kväll/god morgon</i>	2 av 6
<i>övriga</i>	4 av 5
<b>Totalt</b>	<b>70 av 131 (53 %)</b>

det sverigesvenska och nio gånger i det finlandssvenska, vilket kunde kallas för en stilnivåanpassning (dessa fall har alltså inte räknats med ovan). Det kan jämföras med det sverigesvenska serviceexperimentet där den här typen av anpassning endast förekommer fyra gånger. Dessutom, påpekade försöksledarna i båda varieteter, anpassade sig försökspersonerna i bekant-skapsexperimentet efter tonläge: ett utdraget uttal möttes av ett lika utdraget uttal, liksom ett glatt uttal av ett glatt. I det första experimentet gjorde inte studenterna några sådana observationer: snarare besvarade de flesta servicepersoner studenternas hälsningar med ett snabbt *hej*.

Precis som i experimentet med servicepersonal visar sig *god morgon* utmärka sig som en hälsningsfras som man ofta återanvänder i det sverigesvenska materialet (i det finlandssvenska testades det bara en gång). 20 av 28 försökspersoner (71,5 %) anpassar sig till försöksledaren i detta fall. När det gäller faktorn kön kan man konstatera att *hejsan* inte testades mer än fem gånger i Sverige och 13 gånger i Finland och att en kvinna i samma ålder

<sup>5</sup> Inklusivt uttalsvarianter som *hallu* och *hallo*.

<sup>6</sup> Inklusivt uttalsvarianter som *halloj* och *hallo*.

som försöksledaren anpassade sig i det förra fallet och att tre kvinnor anpassade sig i det senare. *Hej hej* testades 14 gånger i det sverigesvenska experimentet och nio i det finlandssvenska, med endast en respektive fyra anpassningar. *Tja* testades nio gånger i Sverige och *tjaltjabba* gemensamt tre gånger i Finland och det förekom tre anpassningar i det sverigesvenska materialet. *Tjena(re)* och *hallå* testades desto mera, och i tabellerna 6a och 6b redovisas hur män och kvinnor anpassade sig till varandras hälsningar. *Tjena(re)* testades visserligen bara 14 gånger i det finlandssvenska experimentet, men testades desto mer i det sverigesvenska (49 gånger). Resultatet från båda länder redovisas i tabell 6a. I båda länder testades också *hallå* i relativt stor omfattning, och resultaten presenteras i tabell 6b. Av de svenska försöksledarna var endast en man, och han testade inte några andra män. Av de finska försöksledarna var två män, och testade tillsammans sex olika män. Emellertid testades inte just *tjena* och *hallå* mer än i enstaka fall.

Tabell 6a. Variabeln kön i relation till anpassning av *tjena(re)* i det finlandssvenska och sverigesvenska materialet.

<i>tjena(re)</i>	Anpassning	Ingen anpassning	Totalt
Kvinna testar kvinna	8 (27,5 %)	22 (72,5 %)	30
Kvinna testar man	8 (40 %)	15 (60 %)	23
Man testar kvinna	3	5	8
Man testar man	1	1	2
Totalt	20 (33,5 %)	43 (66,5 %)	63

Tabell 6b. Variabeln kön i relation till anpassning av *hallå* i det finlandssvenska och sverigesvenska materialet.

<i>hallå</i>	Anpassning	Ingen anpassning	Totalt
Kvinna testar kvinna:	26 (48 %)	28 (52 %)	54
Kvinna testar man:	9 (53 %)	8 (47 %)	17
Man testar kvinna:	4	0	4
Man testar man:	0	3	3
Totalt	39 (50 %)	39 (50 %)	78

Som framkommer av tabell 6a anpassar sig män till kvinnor som använder *tjena* eller *tjenare* i något större utsträckning än kvinnor till kvinnor. Skillnaden är emellertid inte anmärkningsvärt stor. När det gäller *hallå* (redovisas i tabell 6b) anpassar sig hälften av både kvinnorna och männen till kvinnor som testar ordet medan den andra hälften inte gör det. Anpassningsexperimenten tycks alltså sätta principerna för inomgruppslig hälsningskultur ur spel en aning. Som framkom av videomaterialet använder kvinnor i allmänhet inte *tjena* eller *hallå* i naturligt förekommande situationer, men använder det alltså en del i experimentet i rollen som försöksledare, vilket gör att hälsningsfrasen inte blir könsbunden på samma sätt. En annan möjlig förklaring är att grad av bekantskap spelar större roll än könsfaktorn.

Vi kan också notera att *hallå*, som var okänt för de flesta i de finlandssvenska fokusgrupperna, rätt ofta förekom både som stimuli och respons i det finlandssvenska experimentet. Även *tja/tjabba* testades men utan anpassningar, vilket tyder på att hälsningsfrasen kan upplevas som främmande. Individuella repertoarer kan spela in här, men det är också möjligt att experimentet inspirerat försöksledare att använda uttryck som är rätt marginella i faktiskt bruk. Vi kan ytterligare konstatera att tio finskspråkiga studenter (som inte ingått i beräkningarna ovan) utförde samma experiment i sin finska närkrets: de testade bl.a. fraser som *hei, moi, morjens* och *heissan*,<sup>7</sup> vilka också utgjorde kärnan i det finlandssvenska experimentet. Man kan då säga att dessa hälsningsfraser återspeglar en gemensam finländsk hälsningskultur och att de är särskilt användbara som en tvåspråkig resurs i den finsk-svenska talgemenskapen.

#### 4. Sammanfattande diskussion

I den här studien har vi undersökt skillnader och likheter i pluricentriska språk genom att studera hälsningsfraser i sverigesvenska och finlandssvenska. Vi har särskilt intresserat oss för frågan om formalitet liksom hur sociala roller, kön och ålder inverkar på språkbruket. Vi har undersökt hälsningsfraserna genom tre delstudier: delstudie 1 rör faktiskt bruk av hälsningsfraser i videoinspelade servicesamtal, delstudie 2 handlar om attityder till och rapporterat bruk av hälsningsfraser utifrån diskussioner i ett antal fokusgrupper och delstudie 3 utgörs av anpassningsexperiment i två situationer med å ena sidan obekanta och å andra sidan bekanta. Kombinationen av de tre delstudierna ger ny kunskap, men också upphov till en del nya frågor.

Genom delstudie 1 kan vi konstatera faktiskt bruk av hälsningsfraser i sverigesvenska och finlandssvenska servicesituationer. Den vanligaste hälsningen i båda varieteter är *hej* och rapporteras också vara det av fokusgrupperna. *Hejsan* används främst av kvinnor till kvinnor i videomaterialet. Hälsningsfrasen *hejsan* omnämns också i båda länders fokusgrupper, men man talar inte om könsskillnader utan beskriver *hejsan* som »töntigt». *Hej hej* används i videomaterialet i båda varieteter, främst av kvinnor till kvinnor. Att *hej hej* är typiskt kvinnligt är också något som även fokusgruppsdeltagarna framhåller. När det gäller *hej, hejsan* och *hej hej* är alltså de empiriska observationerna mycket samstämmiga med det som fokusgruppsdeltagarna rapporterar. Dessa hälsningsfraser förekommer i båda varieteter.

<sup>7</sup> Stavningarna med *-i* (*hei*), i stället för *-j* (*hej*), återspeglar finsk ortografi och i enlighet med den en öppnare realisation av vokalen.

När det gäller *tjena*, *hallå* och *god dag* föreligger skillnader mellan varieteterna. *Tjena*, som främst används i det sverigesvenska videomaterialet, används av män till män, vilket också rapporteras i fokusgrupperna från Sverige och Finland. *Tjena* tycks, förutom att användas mellan män, också ha en familjär aspekt och fokusgruppsdeltagarna påpekar att det inte passar i vissa sammanhang, som till exempel på en arbetsintervju. De finlandssvenska deltagarna framhåller också att *tjena* är mycket vanligare i Sverige, vilket stämmer väl överens med videomaterialets resultat (även om *tjena* inte förekommer speciellt frekvent i materialet). Trots att det omnämns i samtliga fokusgrupper används det i praktiken i princip endast i det sverigesvenska servicematerialet (ett enda belägg på *tjena* återfinns i de finlandssvenska videoinspelningarna). *Hallå* förekommer endast (i begränsad omfattning) i det sverigesvenska materialet, men omnämns i fokusgrupperna från båda länder (dock i Finland av personer med koppling till Österbotten). Både sverigesvenska och finlandssvenska fokusgruppsdeltagare förknippar *god dag* främst med äldre personer, och en sverigesvensk informant påpekar också att det är »väldigt formellt». Det stämmer väl överens med bruket i videomaterialet i så motto att det enbart används av äldre personer eller av yngre personer som tilltalar äldre i det finlandssvenska materialet. Samtidigt är det värt att notera att man inte alls använder *god dag* i de sverigesvenska servicesamtalen. *God dag* verkar alltså ha samma sociala »värde» i båda varieteter, men används uppenbarligen bara i de finlandssvenska servicesamtalen.

Förekomst av en viss hälsningsfras i den ena varieteten i kombination med avsaknad av densamma i den andra varieteten måste tyda på någon form av olika preferens i de två varieteterna. Utifrån vårt videomaterial blir alltså frågan: varför används *god dag* i Finland men inte i Sverige? Varför använder sverigesvenskar *tjena* och *hallå*, men inte finlandssvenskar (mer än i ytterst begränsad omfattning)? Att döma av fokusgruppsinspelningarna finns samtliga dessa former i båda varieteter (att jämföra med *moj* och *mojn* som inte finns i sverigesvenskans repertoar). Tidigare forskning har velat tillskriva *god dag* å ena sidan och *tjena* och *hallå* å andra sidan olika formalitetsgrad, vilket skulle tyda på att finlandssvenskan är mer formell och sverigesvenskan mindre informell. Samtidigt förekommer flera hälsningsfraser i det finlandssvenska materialet som tidigare beskrivits som informella – *moj* och *mojn* utöver *hejsan* och *hej hej* – så det vore förhastat att säga att sverigesvenskan är entydigt mer informell utifrån vilka hälsningsfraser som används. Dessutom saknas samtal mellan män i vår finlandssvenska delkorpus och det är möjligt att det snarare är så att gruppen yngre män är mer informella – eller orienterade mot en viss manlig subkultur – än att sverigesvenskar är mer informella än finlandssvenskar. Variabeln regional variation har inte heller beaktats i den här studien, och det är möjligt att bruket av olika hälsningsfraser skiljer sig åt mellan olika delar av de båda studerade länderna.

Fokusgruppsamtalen bidrar med språkbrukares syn på hälsningsfrasernas formalitetsnivå. Tack vare dem minskar risken att studien enbart reproducerar tidigare forsknings antaganden om formalitet. Fokusgrupperna antyder exempelvis att kön är en viktigare faktor i Sverige än i Finland för val av hälsningsfras, men att ålder är viktigt på båda ställen. Det förekommer inte mer än vid enstaka tillfällen att informanter explicit anger att någon hälsningsfras är mer eller mindre formell. Det betyder emellertid inte att de inte tillskriver olika hälsningsfraser olika värde och därmed olika lämplighet i olika situationer.

Utifrån fokusgrupperna tycks det som om *hej* och *god dag* är mer lämpligt till obekanta, äldre och i situationer som exempelvis en arbetsintervju. På samma sätt tar man ofta i hand i dessa situationer utöver att man också hälsar verbalt. Med andra ord är dessa hälsningsfraser, och kroppsliga beteenden, bäst lämpade till personer som det finns någon form av social distans till, det vill säga som inte tillhör den »egna gruppen» (eng. *outgroup*, se Tajfel & Turner 1979), eller i situationer där det finns en obalans i maktförhållandena (som en arbetssökande och en potentiell arbetsgivare). I andra änden återfinns *tjena* och *hallå*, som främst används till personer inom den egna gruppen (eng. *ingroup*, se Tajfel & Turner 1979), d.v.s. till personer i samma ålder och av samma kön och gärna också bekanta. Allra mest närhetssignalering är kramen, vilken bara delas ut till bekanta (om inte vissa undantagsfall råder). Med andra ord ger diskussionerna i fokusgrupperna vid handen att deltagarna kopplar specifika hälsningsfraser till olika grad av social distans. Man kan se det som att mer eller mindre formella hälsningsfraser är en stilistisk effekt av ett uttryck för graden av social distans – med andra ord är alltså informella hälsningsfraser ett uttryck för närhet och formella dito ett tecken på distans. Det skulle således kunna vara relevant att tala om valet av hälsningsfraser i termer av formalitet, och hälsningsfraserna i sig skulle kunna ses som formalitetsindikatorer.

Utifrån det faktum att *god dag* endast förekommer i de finlandssvenska servicesamtalen kan det förefalla som om det tolkas som mindre formellt i Finland och på motsvarande vis att *tjena*, som endast förekommer i de svenska servicesamtalen inte ses som så informellt i Sverige. Diskussionerna i fokusgrupperna tyder dock inte på det, utan snarare verkar man tolka formalitetsgraden i hälsningsfraserna ungefär på samma sätt.<sup>8</sup> Det skulle i sin tur kunna tyda på att finlandssvenskar har ett mer aktivt bruk av fraser som tar hänsyn till upplevd social distans och att det därmed förekommer mer formella drag än vad som förekommer i sverigesvenskan.

<sup>8</sup> Huruvida finlandssvenskar och sverigesvenskar tolkar en servicesituation olika är tyvärr svårt att uttala sig om utifrån den här studien, men kunskap om det skulle kasta ytterligare ljus över valet av hälsningsfraser i de två språksamhällena.



Resultaten från fokusgruppsdiskussionerna befäster också vad man konstaterat inom tidigare forskning om pluricentriska språk: det normala är att talare av icke-dominerande varieteter har betydligt bättre kunskaper om den dominerande varieteten än tvärtom (se Clyne, Norrby & Warren 2009 s. 146). I vårt fall visar det sig att de sverigesvenska deltagarna är relativt ointresserade av och okunniga om förhållandena i finlandssvenskan medan finlandssvenskarna har en god (om än stereotyp) uppfattning om vad som kännetecknar sverigesvenskt språkbruk. Av de finlandssvenska fokusgrupperna framkommer att sverigesvenskar ägnar sig åt mer småprat, eller så kallad fatisk kommunikation (Malinowski 1923), än finlandssvenskar. Även detta styrks av forskningsprogrammets stora servicematerial: som framkom ovan utförs ett servicesamtal i Sverige på i genomsnitt 2,76 minuter jämfört med 1,84 minuter i Finland. Med andra ord talar sverigesvenskar nästan i en minut längre än finlandssvenskar för att utföra samma serviceärende.

Resultaten från delstudie 1 och 3 pekar på några viktiga förhållanden gällande inomgruppslighet. Tidigare studier har rapporterat att en del hälsningsfraser främst används av ett visst kön och vissa åldersgrupper (Andersson 1996, Lindström 2000, Mara & Huldén 2000). Delstudie 1 och 3 har också på olika sätt visat att det inte bara beror på vem språkbrukaren är utan att det dessutom är avgörande vem denne tilltalar och i vilken situation.

Experimenten visar att vi betar oss olika i hälsningssituationer beroende på den yttre kontexten. Bekanta anpassar sig i mycket högre grad till varandra än obekanta i båda undersökta språksamhällen, vilket ytterligare befäster att inom- och utomgruppsliga faktorer spelar en viktig roll i valet av hälsningsfras. Även resultatet som framkom i delstudie 1, att män anpassar sig till män och kvinnor till kvinnor, tyder på det, liksom avsaknaden av hälsningsfraser som *tjena* och *hallå* i vissa kontexter.

Inom socialpsykologin har man konstaterat att man anpassar sig mer till sådana personer som man upplever lika en själv (Giles & Smith 1979). Anledningar till det har beskrivits vara att gillandet mellan båda parter ökar, och att anpassningen är en resurs för att uttrycka en gemensam social identitet (Giles, Coupland & Coupland 1991, Gasiorek & Giles 2013). Dessutom har man kunnat konstatera att det inte är ovanligt att man anpassar sitt språkbruk efter den stereotypa bild man har av en annan grupp än den man själv tillhör. Detta blir synligt i delstudie 1 där personalen i det finlandssvenska delmaterialet endast använder *god dag* till äldre kunder. Man anpassar sig alltså till det som man upplever att en annan grupp vill höra. Coupland m.fl. (1988) liksom Giles m.fl. (2013) har konstaterat att yngre (under 55 år) ofta har stereotypa föreställningar om äldre: de ses som relativt inkompetenta, långsamma, gammaldags och icke-flexibla. Yngre personer anpassar sig efter den här upplevda stereotypen mer än efter hur de äldre faktiskt talar. Att använda *god dag* till äldre personer skulle alltså kunna tyda på att man ser gruppen äldre som en konservativ grupp som föredrar ett formellt tilltal. Det

kan också vara så att personalen noterat att äldre faktiskt själva använder *god dag*. I videomaterialet förekommer flera gånger att äldre finlandssvenskar använder *god dag*.

Avslutningsvis konstaterar vi att det finns en del som tyder på att finlandssvenskans hälsningsrepertoar är något större än sverigesvenskans och spänner över en större formalitetsskala med informella *moj, mojn* och *tjenare* i ena änden och *god dag* i den andra. Bruket av *god dag* i finlandssvenska servicesamtal, i kombination med diskussionerna i fokusgrupperna, antyder att finlandssvenskans hälsningsskick är något känsligare för upplevd social distans än det sverigesvenska. Samtidigt har vi sett att frågan om formalitet och bruket av hälsningsfraser är komplex i båda varieteter, och att faktorerna kön, ålder, situation och grad av bekantskap alla spelar in i valet av hälsningsfras, både i sverigesvenska och i finlandssvenska.

## Litteratur

- Andersson, Lars-Gunnar, 1996: Hej, hej, hemskt mycket hej. I: Mats Thelander, Lennart Elmevik, Britt-Louise Gunnarsson & Björn Melander (red.), *Samspel & variation. Språkliga studier tillägnade Bengt Nordberg på 60-årsdagen*. Uppsala. S. 31–42.
- Anward, Jan, 2005: Lexeme recycled. How categories emerge from interaction. I: *Logos and language* 2, s. 31–46.
- Brown, Penelope & Stephen C. Levinson, 1987: *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge. (Studies in Interactional Linguistics 4.)
- Clyne, Michael (red.), 1992: *Pluricentric Languages. Different Norms in Different Countries*. Berlin–New York.
- Clyne, Michael & Catrin Norrby, 2011: Address in pluricentric languages: The case of German and Swedish. I: Soares Da Silva, Torres & Gonçalves (red.) 2011, s. 147–160.
- Clyne, Michael, Catrin Norrby & Jane Warren, 2009: *Language and human relations. Styles of address in contemporary language*. Cambridge.
- Coates, Jennifer, 1996: *Women Talk. Conversations Between Women Friends*. Oxford.
- Coupland, Nikolas, Justine Coupland, Howard Giles, & Karen Henwood, 1988: Accommodating the elderly: Invoking and extending a theory. I: *Language in society* 17: 1, s. 1–41.
- Duranti, Alessandro, 1997: Universal and Culture-Specific Properties of Greetings. I: *Journal of Linguistic Anthropology* 7: 1, s. 63–97.
- FOS = Finlands officiella statistik (FOS): Befolkningsstruktur [e-publikation]. Tabellbilaga 1. Befolkningen efter språk 1980–2013. Helsingfors 2013. [Webbadress: [http://www.stat.fi/til/vaerak/2013/vaerak\\_2013\\_2014-03-21\\_tau\\_001\\_sv.html](http://www.stat.fi/til/vaerak/2013/vaerak_2013_2014-03-21_tau_001_sv.html). Hämtad den 28 mars 2017.]
- Fremer, Maria, 1998: Tilltal och omtal i samtal. *Språkbruk* 2/1998.
- Gasiorek, Jessica & Howard Giles, 2013: Accommodating the interactional dynamics of conflict management. I: *International Journal of Society, Culture, and Language* 1: 1, s. 10–21.

- Giles, Howard, Shardé Davis, Jessica Gasiorek & Jane Giles, 2013: *Successful aging. A communication guide to empowerment*. Barcelona.
- Giles, Howard, Justine Coupland & Nikolas Coupland, 1991: Accommodation theory: Communication, context and consequence. I: Howard Giles, Justine Coupland & Nikolas Coupland (red.), *Contexts of Accommodation. Developments in Applied Sociolinguistics*. Cambridge. S. 1–68.
- Giles, Howard & Philip Smith, 1979: Accommodation Theory: Optimal Levels of Convergence. I: H. Giles & R. N. St. Clair (red.), *Language and Social Psychology*. Baltimore.
- Goodwin, Marjorie Harness & Charles Goodwin, 1987: Children's arguing. I: Susan U. Philips, Susan Steele & Christine Tanz (red.), *Language, gender, and sex in comparative perspective*. Cambridge. S. 200–248.
- Johnstone, Barbara & Scott F. Kiesling, 2008: Indexicality and experience: Exploring the meanings of /aw/-monophthongization in Pittsburgh. I: *Journal of sociolinguistics* 12: 1, s. 5–33.
- Kendon, Adam & Andrew Ferber, [1973] 1990: A description of some human greetings. I: *Comparative ecology and behaviour of primates* 591 (1973): 668. Omtryckt i: Adam Kendon, 1990: *Conducting interaction. Patterns of behaviour in focused encounters*. Cambridge. (Studies in Interactional Sociolinguistics 7.)
- Lindström, Jan, 2000: Hälsning, tack, avsked. Artighetsfraser i institutionella samtal. I: Kyllikki Keski-Raasakka & Pirjo Söderholm (red.), *Svenskan i Finland* 5. Joensuu. S. 138–149.
- Lindström, Jan & Camilla Wide 2017: Vid biljettluckan. Formell och pragmatisk variation i kundernas ärendepresentation i servicesamtal på svenska. I: Emma Sköldberg, Maia Andréasson, Henrietta Adamsson Eryd, Filippa Lindahl, Sven Lindström, Julia Prentice & Malin Sandberg (red.), *Svenskans beskrivning* 35. Göteborg. S. 175–187.
- Linell, Per, 2011: *Samtalskulturer. Kommunikativa verksamhetstyper i samhället* 1–2. Linköping. (Studies in Language and Culture 18.)
- Malinowski, Bronislaw, 1923: The problem of meaning in primitive languages. I: C. K. Ogden & I. A. Richards, *The meaning of meaning* (Supplement 1). London. S. 296–336.
- Mara, Johanna & Lena Huldén, 2000: »Långväga främmande tar man i hand när man hälsar». Hälsningsvanor, tilltal och omtal i Svenskfinland under 1900-talet. I: *Källan. Svenska litteratursällskapet informerar* 2000: 2. Helsingfors.
- Muhr, Rudolf (red.), 2014: *Non-Dominant Varieties of Pluricentric Languages. Getting the Picture. In memory of Michael Clyne*. Frankfurt am Main.
- Niedzielski, Nancy A. & Dennis R. Preston, 2003: *Folk linguistics*. 2 uppl. Berlin. (Trends in Linguistics. Studies and Monographs 122.)
- Nilsson, Jenny, 2011: Dialektal anpassning i interaktion. I: Gustav Bockgård & Jenny Nilsson (red.), *Interaktionell dialektologi*. Uppsala. S. 223–250.
- 2015: Dialect accommodation in interaction – explaining dialect change and stability. I: *Language & Communication* 41, s. 6–16.
- Nilsson, Jenny & Catrin Norrby, 2017: Hej, hej, hemskt mycket hej 2.0. I: Emma Sköldberg, Maia Andréasson, Henrietta Adamsson Eryd, Filippa Lindahl, Sven Lindström, Julia Prentice & Malin Sandberg (red.), *Svenskans beskrivning* 35. Göteborg. S. 229–242.
- Norrby, Catrin, Camilla Wide, Jenny Nilsson & Jan Lindström, 2015a: Address and interpersonal relationships in Finland-Swedish and Sweden-Swedish service encounters. I: Catrin Norrby & Camilla Wide (red.), *Address as Social Action – European Perspectives*. United Kingdom. S. 75–96.
- u.u.: Positioning through address practice in Finland-Swedish and Sweden-

- Swedish service encounters. Under utgivning i: K. Beeching, C. Ghezzi & P. Molinelli (red.), *Positioning the self and others: social indexicality and identity construction*.
- Norrby, Catrin, Camilla Wide, Jan Lindström & Jenny Nilsson, 2014: Finns det nationella svenska kommunikationsmönster? Tilltal i läkare- patientsamtal i Sverige och Finland. I: Jan Lindström, Sofie Henricson, Anne Huhtala, Pirjo Kukkonen, Hanna Lehti-Eklund & Camilla Lindholm (red.), *Svenskans beskrivning* 33. Helsingfors. S. 343–352.
- 2015b: Interpersonal relationships in medical consultations. Comparing Sweden Swedish and Finland Swedish Address Practices. I: *Journal of Pragmatics* 84, s. 121–138.
- Parkvall, Mikael, 2016: *Sveriges språk i siffror. Vilka språk talas och av hur många?* Stockholm.
- Pinto, Derrin, 2008: Passing greetings and interactional style: A cross-cultural study of American English and Peninsular Spanish. I: *Multilingua-Journal of Cross-Cultural and Interlanguage Communication* 27: 4, s. 371–388.
- Reuter, Mikael, 1992: Swedish as a pluricentric language. I: M. Clyne (red.), *Pluricentric Languages. Different Norms in Different Nations*. Berlin. S. 111–116.
- Pillet-Shore, Danielle, 2008: Coming Together: Creating and Maintaining Social Relationships through the Openings of Face-to-Face Interactions. [Opublicerad doktorsavhandling.] University of California, Los Angeles.
- Saari, Mirja, 1995: »Jo, nu kunde vi festa nog». Synpunkter på svenskt språkbruk i Sverige och Finland. I: *Folkmålsstudier* 36, s. 75–108.
- 1997: Finlandssvenskan i sociokulturell belysning. I: M. Fremer, P. Lilius & M. Saari (red.), *Norden i Europa. Brott eller kontinuitet? Föredrag vid ett Erasmus-seminarium för skandinavister, Helsingfors universitet 16–21.9.1996*. Helsingfors. S. 27–43. (Meddelanden från Institutionen för nordiska språk och nordisk litteratur vid Helsingfors universitet 17.)
- Schlieben-Lange, Brigitte & Harald Weydt, 1978: Für eine Pragmatisierung der Dialektologie. *Zeitschrift für germanistische Linguistik* 6: 3, s. 257–282.
- Schüpbach, Doris, 2014: German or Swiss? Address and other routinized formulas in German-speaking Switzerland. I: Y. Slaughter & J. Hajek (red.), *Challenging the Monolingual Mindset*. Bristol–Buffalo–Toronto. S. 63–77.
- Schneider, Klaus & Anne Barron, 2008: *Variational Pragmatics. A Focus on Regional Varieties in Pluricentric Languages*. Amsterdam.
- SFS = *Svensk författningssamling*. Stockholm 1825 ff.
- Soares Da Silva, Augusto, Amadeu Torres & Miguel Gonçalves (red.), 2011: *Línguas pluricêntricas: Variação linguística e dimensões sociocognitivas. Pluricentric languages: Linguistic variation and sociocognitive dimensions*. Braga.
- Tajfel, Henri & John C. Turner, 1979: An integrative theory of intergroup conflict. I: W.G. Austin & S. Worchel (red.), *The social psychology of intergroup relations*. Monterey. S. 33–47.
- Tykesson-Bergman, Ingela, 2006: *Samtal i butik. Språklig interaktion mellan biträden och kunder*. Stockholm. (Stockholm studies in Scandinavian philology 41.)
- Wide, Camilla & Benjamin Lyngfelt, 2009: Svenskan i Finland, grammatiken och konstruktionerna. I: C. Wide & B. Lyngfelt (red.), *Konstruktioner i finlandsvensk syntax. Skriftspråk, samtal och dialekter*. Helsingfors. S. 11–43.
- Wierzbicka, Anna, 1985: Different cultures, different languages, different speech acts: Polish vs. English. *Journal of pragmatics* 9: 2–3, s. 145–178.

## Bilaga. Transkriptionsprinciper

hej :	markerar förlängt ljud
*hej*	markerar att något sägs med glad röst, så kallad »smiley voice»
hej	markerar att något sägs med annan röst än kringliggande tal
[hej	markerar var överlappande tal börjar
hej]	markerar var överlappande tal slutar
he-	markerar avbrutet tal
(.)	markerar en mikropaus, högst 0,2 sekunder
(2.0)	markerar mätt paus i sekunder
≈	markerar att en talares yttrande fortsätter på annan rad
h.	markerar tydlig utandning
.h	markerar tydlig inandning
<u>hej</u>	markerar tydlig betoning
(hej)	markerar osäker transkription
(x), (xx), (xxx)	markerar att ett, två eller flera ord är svåra att tyda
((SKRATT))	markerar metakommentarer
(...)	markerar att något är utelämnat ur transkriptionen

*Svenska landsmål och svenskt folkliv* är en av Sveriges äldsta kulturtidskrifter, grundad 1878 av J. A. Lundell och numera utgiven av Kungl. Gustav Adolfs Akademien för svensk folkkultur i samarbete med Institutet för språk och folkminnen. Tidskriften, som utkommer med ett nummer årligen, publicerar forskningsartiklar, smärre bidrag, recensioner m.m. inom dialektologi, sociolingvistik och annan talspråksforskning samt folkloristik och kulturhistoria. Forskningsartiklar undergår anonymiserad kollegial granskning av minst två experter på området.

Artikelmanuskript, liksom böcker som önskas recenserade, kan fortlöpande insändas. Författarinstruktioner rekvideras från redaktionen (se adress nedan).

*Svenska landsmål och svenskt folkliv*  
Institutet för språk och folkminnen  
Vallgatan 22  
411 16 Göteborg

fredrik.skott@sprakochfolkminnen.se  
mathias.strandberg@sprakochfolkminnen.se

