

# Avslag och affekt

## Hantering av utebliven service i svenska kundsamtal

Av JENNY NILSSON, JAN LINDSTRÖM  
& ELISABETH REBER

---

### Abstract

*Nilsson, Jenny*, jenny.nilsson@isof.se, Associate Professor, Institute for Language and Folklore; *Lindström, Jan*, jan.k.lindstrom@helsinki.fi, Professor, Department of Finnish, Finno-Ugrian and Scandinavian Studies, University of Helsinki; *Reber, Elisabeth*, elisabeth.reber@uni-a.de, Professor, Faculty of Philology and History, University of Augsburg. “Rejection and affect. Handling rejected requests in Swedish service encounters”. *Språk och stil* NF 36, 2026, pp. 1–44.

This article examines what happens in the unusual event of a staff member being unable to provide requested service to a customer in Sweden-Swedish and Finland-Swedish service situations. The study analyzes 25 cases (out of a corpus of 1,100 service encounters) where staff members reject a request, with focus on how such rejections are handled lexically, prosodically, and with embodied resources by both customers and staff. In the data, customers generally express some kind of affect – disappointment, surprise, frustration, and/or irritation – after staff members have delivered a rejection.

The study shows that affect is not only audible, but also highly visible. In fact, embodied expressions of affect often precede verbal ones, and the affect expressed by non-verbal resources (facial expressions with puffed cheeks, downturned mouths, wide eyes and bared teeth, self-touching, and various vocalizations such as clicking sounds and sighing) often convey greater affect than the immediately following verbal expression. The data suggest that nonverbal and lexical expressions of affect do slightly different things in interaction, and that bodily resources signal more intense feelings such as irritation and frustration, while lexical resources tend to signal disappointment. The affect-laden displays in the rejection sequences studied represent a sequentially ordered phenomenon and bear certain conventionalized, even stylized features.

*Keywords:* affect, rejected requests, vocalizations, embodied interaction, prosody, interactional linguistics, multimodal analysis, service encounters.

---

## 1 Inledning

Det vanligaste mönstret i svenskspråkiga servicesamtal är att personalen levererar den vara eller tjänst som kunden efterfrågar (Norrby m.fl. 2021). Nu är

Varmt tack till Stefan Norrthon för hjälp med anonymisering av bilder, samt till två anonyma granskare för konstruktiva kommentarer på en tidigare version av den här texten.

<https://doi.org/10.61965/sos.2026.51370>

*Språk och stil: Tidskrift för svensk språkforskning, NF 36, 2026. ISSN: 1101-1165 E-ISSN: 2002-4010*

det självklart inte alltid så att personalen kan tillgodose kundens önskemål. Det kan finnas många olika anledningar till det: personalen kanske inte sitter inne med den önskade informationen, eller den efterfrågade varan kan vara slut. Vad händer då i svenskspråkig serviceinteraktion? Det är huvudfrågan för den här studien, som undersöker hur personal och kunder hanterar situationer där förfrågningar inte kan tillgodoses, liksom hur eventuell affekt visas. Tidigare studier av affekt har främst fokuserat på det prosodiska och lexikala uttrycket (se t.ex. Couper-Kuhlen 2009, Reber 2012), men eftersom affekt är mer än det som hörs – en hel multimodal gestalt – fokuserar vi på hur lexikon, prosodi och förkroppsligade resurser tillsammans används i avslagssekvenser (se även Reber & Couper-Kuhlen 2010).

De fall vi undersöker är hämtade från biljettluckor i Sverige och svenskspråkiga Finland där personalen inte kan utföra det av kunden efterfrågade ärendet. Materialet ingår i en korpus om 1100 servicesamtal som forskningsprogrammet *Interaktion och variation i pluricentriska språk* samlat in. Den typiska sekventiella ordningen i samtal då den efterfrågade servicen kan tillgodoses illustreras av det korta samtalet nedan mellan kund och personal 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 artikelns bilaga.

### Exempel 1. Servicesamtal.

1	K:	hej.	}	hälsande
2	P:	hej:		
3	K:	hämtar en biljett (0.4) trehundraåtta:	}	ärende
4		fyrhundrasextitre		
5	P:	((nickar, datorsök i 13 sek. skriver ut	}	leverans
6		biljett och överlämnar åt kund))		
7	K:	ta[ck]	}	tackande
8	P:	[så] där tackar		

Samtalet består sekventiellt av: 1) att kund och personal utbyter hälsningsfraser, 2) att kunden presenterar sitt ärende, 3) att personalen utför ärendet (i detta fall icke-verbalt) och 4) att kund och personal avslutar interaktionen med ömsesidigt tackande, som här samtidigt är en avskedshandling. Det här är alltså ett typiskt sekventiellt mönster, men givetvis förekommer viss variation till exempel i det verbala utförandet, i den sekventiella strukturen och i samtalslängd (se t.ex. Norrby m.fl. 2021).

Samtalet ovan följer den grundläggande strukturen att det är prefererat att ett önskemål av en kund behandlas med positiv utgång av personalen. När per-

sonalen formulerar att begäran inte kan uppfyllas är det alltså problematiskt på så vis att preferensstrukturen inte kan följas, och personalen kan i det läget använda sig av resurser som är vanliga i sådana lägen: uppskjutet svar, förklaringar och garderingar (se Pomerantz 1984, Vinkhuyzen & Szymanski 2005). Det finns vissa sekventiella mönster i hur problem presenteras, emottages och beklagas, vilket vi illustrerar i exempel 2.

### Exempel 2. Avslagssekvens vid finlandssvensk biljettlucka.

- 1 P: hej.  
 2 (0.6)  
 3 K: hej:.  
 4 (1.6)  
 5 K: finns de (.) biljetter ti MMs julkonsert i Tempelkyrkan?  
 6 (0.5)  
 7 P: tyvärr inte i Tempelkyrkan.  
 8 (0.7)  
 9 K: inte.  
 10 P: näe j (.) dom e slutsålda.  
 11 (0.9)  
 12 K: int en enda.  
 13 P: näe j.  
 14 (1.4)  
 15 P: dom har vart slut i: i två veckor nästan nu.  
 16 (1.2)  
 17 P: °redan°  
 18 (0.9)  
 19 K: nå voj:.  
 20 (0.4)  
 21 P: tyvärr.  
 22 (0.7)  
 23 K: där va deh.  
 24 (1.3)  
 25 K: [°tack° ]  
 26 P: [tyvärr.]

Kunden efterfrågar biljetter till en julkonsert i en viss lokal (Tempelkyrkan). Personalens svar på rad 7 är ett avslag: det finns inte biljetter kvar. Att personalen orienterar sig mot detta som ett problem framkommer av att detta beklagas med adverbet *tyvärr* i yttrandets inledning. Kundens respons på rad 9 blir ett tydligt betonat *inte* som initierar en reparation. Personalen behandlar detta som en kontrollfråga och besvarar den på rad 10 med en bekräftelse av att biljetterna är slutsålda. Kunden gör därefter en ny, insisterande reparationsinitierande handling, dvs. kontrollerar återigen om det verkligen stämmer (rad 12), varpå personalen återigen bekräftar och utvidgar med hur länge biljetterna varit slutsålda (rad 15). Som en respons på denna information drar

kunden ner mungiporna (för en mer utförlig multimodal analys, se exempel 12 i avsnitt 5.4 nedan) och säger *nå voj* med betoning och fallande tonkurva vid båda interjektionerna, där *voj* uttrycker klagan (rad 19).<sup>1</sup> Dessa lexikala, prosodiska och förkroppsligade handlingar tyder både var för sig och tillsammans på affekt (se även Couper-Kuhlen 2009). Personalen orienterar sig mot kundens respons som uttryck för någon form av missnöje med *tyvärr* (rad 21), och på rad 23 avslutar kunden avslagssekvensen med ett avslagskvitto, det resignerande *där va de*. Därefter beklagar personalen situationen än en gång i överlapp med kundens avslutande tackhandling.

I den här artikeln fördjupar vi oss i de olika delarna av den här sortens sekvenser och undersöker hur avslag och affekt uttrycks i mer detalj, något vi hittills inte vetat så mycket om för svenskans del. Vi undersöker sekventiellt hur kunden formulerar sitt ärende, hur personalen formulerar ett avslag (dvs. en respons på en förfrågan som inte kan tillgodoses), hur kundens verbala och kroppsliga reaktion på ett avslag är utformat och hur eventuell affekt<sup>2</sup> i samband med det uttrycks, liksom hur personalen hanterar kundens reaktion.

## 2 Bakgrund

I den här studien fokuserar vi alltså på interaktionella problem till följd av ett avslag på önskad service. Ett problem måste givetvis förstås i sin kontext. I de situationer som undersöks här är det vanligaste problemet att biljetter är slut till önskat evenemang. Det interaktionella problemet består i dessa fall av att personalen levererar en avslagsrespons som svar på en kunds begäran, som i exempel 2 ovan, och att responsen på avslaget framkallar någon form av affekt. Den affekt vi undersöker kan ofta beskrivas som besvikelse, men den kan också komma fram som förvåning, frustration eller irritation.<sup>3</sup> I det material vi under-

<sup>1</sup> *Nå* och *voj* är typiska finlandssvenska interjektioner: *nå* används mest som diskurspartikel och signalerar olika slags övergångar, här kan det handla om en sammanfattande funktion eller en övergång till en slutsats; *voj* är ett uttryck för jämmer eller klagan (se *nå* och *voj* i SO; även Lindström & Wide 2015) och det uppträder ofta just i kombination med *nå*.

<sup>2</sup> Vi använder *affekt* i den allmännare betydelsen 'en intensiv känsla' (se SO), som kan innefatta sinnesrörelser som besvikelse, förvåning eller förargelse, och undersöker hur kunder i materialet visar upp affekt, oavsett vad de känner (se även Hochschild 1979, Ochs & Schieffelin 1989).

<sup>3</sup> I ett par tidigare studier har det diskuterats huruvida förvåning representerar en typ av affekt. En förvånad respons kan signalera att ett yttrande är oväntat och exceptionellt, men tillskriver det inte nödvändigtvis någon positiv eller negativ valör (Ekman 1999 s. 50 & 55, Reber 2012

sökt kan vi konstatera att det är svårt att dra en gräns mellan olika typer av affekt. Vilken typ av affekt det är frågan om kan vi försöka bestämma utifrån lexikala, prosodiska och visuella ledtrådar. Dessutom spelar det sekventiella förloppet in: responsen i följande tur, dvs. *next-turn-proof* (se Sidnell 2013 s. 79), kan hjälpa till att avgöra om deltagarna visar orientering mot affekt hos den andra.

Inom den samtalsanalytiska traditionen Conversation Analysis (fortsättningsvis CA) ligger fokus på hur sociala handlingar uttrycks snarare än antaganden om deltagares inre känsloliv, vilket gjort att man inte så ofta talat om affekt eller känslor (se även Couper-Kuhlen 2009). Sedan 1990-talet har dock allt fler forskare närmats sig området (se t.ex. Goodwin 2007, Sandlund 2004, 2005, Selting 1994, 1996, 2010, 2012, 2017, Couper-Kuhlen 2009, Reber 2012, Reber & Couper-Kuhlen 2010 och bidragen i Peräkylä & Sorjonen 2012) och talar då om känslor som något som uttrycks i interaktion och påverkar interaktionen, det vill säga som en synliggjord handling (se Couper-Kuhlen 2009 s. 96). Stevanovic och Peräkylä (2014) räknar känslorna till de grundläggande riktmärken i social interaktion som tillsammans med kunskap (vad vi kan och bör veta) och makt (vilka deontiska rättigheter vi har) bidrar till hur vi förstår varandra och varandras handlingar. Det finns också sociala normer för hur och när känslor får visas i interaktion, exempelvis av personal i servicesituationer (Thoits 2004).

Couper-Kuhlen (2009) har arbetat med hur besvikelse uttrycks i engelska och tyska samtal. Hon har konstaterat att besvikelse syns i sekvenser där en person blir nekad något och denne sedan uppvisar handlingar som signalerar ledsamhet eller att hen beklagar att saker inte blev som tänkt. Dessutom uppvisas ofta resignation och/eller att talaren inte bryr sig i slutet av sådana sekvenser. Besvikelse kan också identifieras genom responsen hos samtalspartnern (dvs. *next-turn-proof*) vilket kan innebära tröst eller blidkande och andra försök att rätta till det som utlöste uttrycket för affekt. Som vi sett händer i princip allt detta i vårt inledande exempel 2 ovan.

Affekter som följer nekanden och avvisanden kan emellertid vara av olika slag. Att precis sätta fingret på vad som skiljer besvikelse, förvåning och förargelse åt är inte alldeles lätt, men tidigare studier har kunnat konstatera att till exempel uttryck för förvåning har en annan prosodisk utformning än besvikelse. Couper-Kuhlen (2009) beskriver prosodin hos den engelska interjektionen *oh* som »dämpad» när det används som uttryck för besvikelse. Enligt tidigare forsk-

---

s. 120–121). Se dock Wilkinson & Kitzinger (2006) som menar att överraskning och förvåning hör till det grundläggande mänskliga känsloregistret.

ning om engelska samtal kontextualiseras förvåning av olika ljudkluster som en tydligt stigande-fallande tonkurva (Couper-Kuhlen 1993, 2009, Local 1996, Schegloff 1998, Reber 2012, 2020). I svenska interaktioner produceras förvåning i reparationsinitierande responser (t.ex. frågande *va*) med ett brett tonomfång och ofta hög tonhöjd (men inte en stigande-fallande tonkurva; Huhtamäki 2015).

Förvåning behandlas i allmänhet annorlunda av samtalspartnern och försök att trösta eller blidka uteblir (Couper-Kuhlen 2009). Förvåning orsakar också ofta en expansion av den interaktionella sekvensen, medan besvikelse tenderar att innebära sekvensslut (se Reber 2012 s. 129, 221). Resultat från forskning om affektiv prosodi pekar på att förargelse, jämfört med neutral prosodi, kommer fram genom stegring i tonhöjd, ökad variabilitet i tonhöjden samt ökad röstintensitet, medan känslor som ledsamhet kännetecknas av det motsatta (se Bachorowski 1999).

Affekt kan också uttryckas genom olika interjektioner, som engelskans *oh* och *ah* (se Reber 2012). Andra gånger uttrycks affekten genom olika icke-lexikala vokaliseringar. Hofstetter (2020), som analyserar stön vid brädspel, ser stönen som »ett uttryck för lidande» (Hofstetter 2020 s. 61), det vill säga att sådana icke-lexikala vokaliseringar relevantgör affektiva sociala betydelser som 'förvåning' eller 'besvikelse' i den givna situationen (alldeles oavsett vad talaren känner innerst inne). Även så kallade klickljud (exempelvis ett smackande ljud), som ofta har sekvensorganiserande och turkonstruerande funktioner (Wright 2011, Li 2020), kan ha en social betydelse och användas i minimala uttryck för icke-affilierande och talarpositionerande handlingar (Reber 2012, Reber & Couper-Kuhlen 2010, 2020, Ogden 2013, 2020). Skogmyr Marian m.fl. (2023) noterar att hög affekt kan komma fram genom en kombination av flera uttrycksmedel, såsom suckanden (se även Hoey 2014), en viss prosodi, samt negativa värderingar (som *ni gör ett jädra dåligt jobb* och *det är sorgligt*). Personalens hantering av sådan affekt består i att inte affiliera sig med kunden, att avsäga sig ansvar liksom att ofta förlägga ansvaret till en tredje part. Utöver verbala affektförmedlare kan det också förekomma minspel, gester och annat kroppsspråk som vittnar om talarens emotiva hållning (se t.ex. Kaukomaa m.fl. 2013, 2014 för leenden och rynkade ögonbryn, Reber 2020 för förvånat minspel).

Det förekommer också att nekanden och olika problem inte möts av någon tydlig reaktion över huvud taget, av en mycket svag respons eller av en markant tystnad. I sådana fall kan den som nekade ses förklara, utvidga och föreslå andra lösningar. En avslagssekvens brukar också avslutas med något slags

avrundande, nedtonade responser, på engelska kallade *rejection finalizers* (Davidson 1984, Couper-Kuhlen 2009). Sådana »avslagskvitton», som vi kallar dem, kan på svenska vara till exempel *jaha, okej, jag förstår, så synd* (och *där var det* i exempel 2), och produceras alltså av den part som mötts av ett avslag.

### 3 Material och metod

Den korpus som vi hämtat materialet ur består av cirka 1100 videoinspelade servicesamtal vid biljettluckor och serviceinrättningar i Sverige och svenskpråkiga Finland (Norrby m.fl. 2021). Materialet samlades in av forskningsprogrammet *Interaktion och variation i pluricentriska språk* (IVIP) som pågick mellan 2013 och 2020. Programmet spelade in samtal i flera institutionella domäner, men för den här studien har vi valt att fokusera på avslag i servicekorpusen. Vi har för den här studien gått igenom materialet med fokus på avslagssekvenser.

I materialet har vi funnit 25 exempel ur 22 samtal där det uppkommer någon typ av problem med leverans av det som kunder eftersöker. Fenomenet är alltså ganska marginellt i korpusen som helhet, och utebliven service är rätt så anmärkningsvärt. Vanligen handlar det om utebliven tillgång till biljetter till en önskad föreställning, och problemkällan är personalens avslagsrespons. I vissa fall uttrycker kunden tydligt affekt verbalt och kroppsligt, i andra fall mer subtilt. Vår analys närmar sig denna samling om 25 fall förutsättningslöst för att se hur avslag och affekt formuleras och hanteras i interaktion: vi har alltså inte valt ut fall där kunder tydligt uttrycker någon viss typ av affekt, utan utgångspunkten har varit att det förekommer ett avslag från personalen. Exemplet analyserar vi sekventiellt: för varje avslag undersöker vi hur avslaget formuleras, hur kunden reagerar på avslaget och vad personalens respons blir på kundens reaktion. Nedan har vi valt att representera en del av exemplet som multimodala transkriptioner, där inte bara verbala uttryck beskrivs utan även kroppsligt beteende som är av vikt för tolkningen av de handlingar som utförs (se Mondada 2018, Broth & Keevallik 2020). Våra multimodala transkriptioner är dock förenklade, och inkluderar det som är viktigt för det som står i fokus i respektive fall. Att återge ansiktsuttryck och samtidigt värna om deltagarnas anonymitet är emellertid inte helt okomplicerat. Vi har så gott det går försökt bevara de aktuella ansiktsdragen i de stillbilder som återges i anslutning till

exempelutdragen, och har arbetat med olika redigeringsmetoder beroende på originalbildens förutsättningar och vad det är som står i fokus. En del prosodiska enheter analyseras i mer detalj, och då har vi tagit programvaran PRAAT till vår hjälp (Boersma & Weenink 2017).

Vid analysen av exemplen har vi tillämpat det interaktionslingvistiska tillvägagångssättet att undersöka varför varje handling utformas just så som den gör, i relation till det som gjordes i föregående tur (se t.ex. Selting & Couper-Kuhlen 2001, Couper-Kuhlen & Selting 2018). Vi har således undersökt hur lexikon, prosodi och förkroppsligade resurser ordnas sekventiellt, och vilken interaktionell funktion och betydelse de har.

## 4 Avslagssekvenser i svenska servicesamtal

I det här avsnittet presenterar vi analyser av tre representativa exempel ur vårt material. Exempelen illustrerar hur avslagssekvenser kan vara organiserade i svenska servicesamtal: personalens leverans av avslagsbesked, kundens lexikala, prosodiska och kroppsliga reaktion på avslag liksom hur personalen hanterar kundens reaktion och det faktum att ärendet inte kan genomföras. Som vi såg ovan (i exempel 1) är ett vanligt servicesamtal i korpusen ärendeorienterat och uppbyggt av hälsning, ärendepresentation, ärendehantering och avslut. När kundens önskemål kan uppfyllas, som det nästan alltid kan i materialet, har vi en enkel sekvensstruktur. Som vi såg i exempel 2 resulterar avslag i mer komplexa interaktionella förlopp med inskottssekvenser av olika slag och där deltagarnas orientering mot progression är uppskjuten. Det framkommer också i exempel 3 nedan. Det är hämtat från en inspelning vid en biljettlucka på ett evenemangscener i Göteborg, dit kunden kommit för att köpa två biljetter till en konsert med Håkan Hellström.



## Exempel 3. Avslagssekvens från evenemangscener i Göteborg.

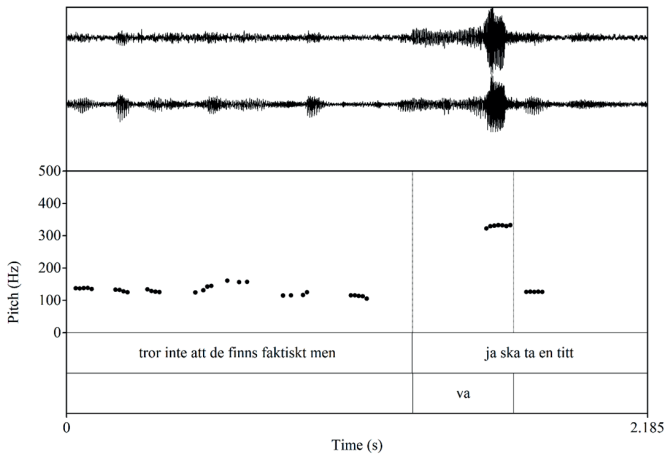
1 K: yes  
2 P: hej  
3 K: eh två eh: biljetter till +Håkan (0.4) ståp+lats.  
kH +tittar på P+  
4 P: tror inte att de +finns faktiskt men ja ska [ta en] titt+  
5 K: \$[va ]#\$  
kH + tittar på P+  
kM \$höjer ögonbryn,  
spärrar upp ögonen\$  
fig #Figur 1  
6 P: +nä: ja ja- (0.7)  
kH +tittar ner på smarttelefon -->  
7 K: oj: +\*(.)+ +(0.8)  
kH -->+ tittar snabbt upp+ +tittar ner på smarttelefon -->  
kG \*.....  
8 P: \*#men ja ska ta en+ titt\* (i alla fall)  
kH --> +tittar upp på P -->  
kG ---- //.....\*  
fig #Figur 4  
9 K: mm +  
kH -->+  
10 +(4.5)+ +(.)  
kH +tittar ner på smarttelefon + tittar upp på P -->  
11 P: för dom va slut redan förrförra veckan.+  
kH --> +  
12 K: +jaha oj (0.3) de+ trodde ja inte.  
kH +tittar ner på smarttelefon+  
13 P: men eh: (1.0) a de e hans tredje konsert i  
14 samma stad de e eh (0.7) bra jobbat [(skrattar)]  
15 K: [a ]  
16 (3.8)  
17 K: de e helt slut då eller.  
18 P: ja har eh (0.7) eh ja ha faktiskt bara överallt har  
19 ja enstaka platser så ingenting bredvid varandra.  
20 K: men inte så här på stå (0.7) för de e ju på stå:grejen  
21 P: [mm ]  
22 K: [eller] de e ståplats men eh de e helt,  
23 P: ja nä där e de helt slut fak+tiskt så de+  
ku +lyfter hakan, blundar+  
de e på läktaren  
24 så ha ja annars men de de e inga so- som e bredvid  
25 P: [varandra utan de] (0.6)utspritt.  
26 K: [nä+okej+ ]#\$  
kH +tittar ner på smarttelefon+  
kM \$pressar ihop läpparna -->  
fig #Figur 6  
27 K: (0.2) \$mt (.)okej\$ men då vet ja  
kM --->\$  
kR Svänder sig om och lämnar kassan-->>  
28 P: [bra]  
29 K: [tack]  
30 P: °tack° hejdå

Kundens önskan att köpa två biljetter till ståplatssektionen formuleras som om utgången var positiv: *två eh: biljetter till Håkan (0.4) ståplats*, det vill säga utan interrogativ (*finns det biljetter till*) eller några modala verb (*jag skulle vilja ha*). I sverigesvenska samtal (även då kunden inte förbokat biljetter) är detta ett relativt vanligt mönster (Lindström & Wide 2017, Norrby m.fl. 2021). Personalens respons på rad 4 aviserar ett kommande avslagsbesked, men är garderat med verbet *tro*: inte förrän han kontrollerat tillgängligheten i bokningssystemet kan han med säkerhet göra ett direkt avslag. Kundens respons på nyheterna att biljetterna troligen är slut är tydligt affektiv: det frågande *va* på rad 5 är betonat och ackompanjeras av att kunden spärrar upp ögonen och har ett förvånat ansiktsuttryck med öppen mun (se figur 1).



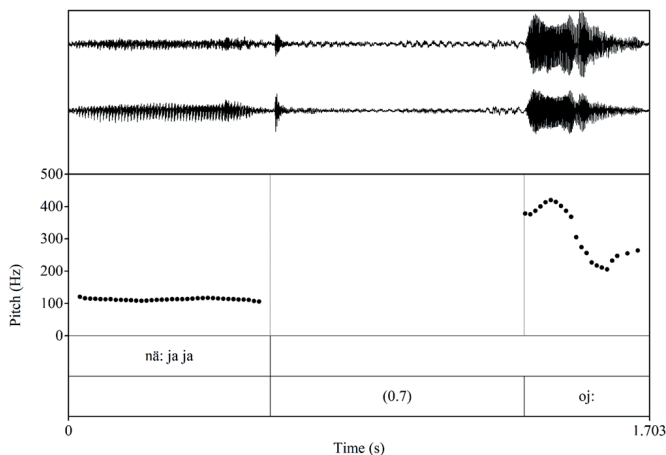
Figur 1. Kunden spärrar upp ögonen, höjer ögonbrynen och öppnar munnen, rad 5 i exempel 3.

Kunden producerar *va* med en kort, jämn tonkurva och i högre tonhöjd och ljudstyrka än den föregående ärenderepresentationen och personalens avslag (problemkällan), och det avslutas med ett glottalt stopp (se figur 2). Huhtamäki (2015) har beskrivit dessa realiseringar av *va* som ett affektivt reparationsinitiativ, och fenomenet påminner om det som Wilkinson och Kitinger (2006) kallar för *ritualized disbelief*, där talare med en prosodiskt överdriven misstroende respons *de facto* uttrycker förvåning (se också Selting 1996).



Figur 2. Akustisk analys av *va* på rad 5 i exempel 3 med PRAAT.

På rad 6 aviserar personalen återigen kommande avslag, och kundens respons på rad 7 rymmer också det affekt. Interjektionen *oj* signalerar förvåning eller beklagande av en obehaglig överraskning (Reber 2012 s. 88 ff.), och prosodin signalerar att det inte var det önskade beskedet (jfr Hofstetter 2020 s. 47–49, även Reber 2012 s. 90). Interjektionen produceras i högre tonhöjd och ljudstyrka än kundens ärenderepresentation och personalens yttrande. *Oj* är förlängt och utgör en egen intonationsenhet med en tydligt stigande-fallande-stigande tonkurva, som stiger högt i talarens register, faller till en låg nivå och därefter återigen stiger något (se figur 3). Interjektionen produceras med svagare artikulatorisk kraft än kringliggande tal. Denna stigande-fallande-stigande tonkurva liknar den stigande-fallande tonhöjdsrörelsen som tidigare studier noterat när förvåning uttrycks (t.ex. Local 1996, Couper-Kuhlen 2009, Reber 2012, se även Huhtamäki 2015), och den svagare artikulatoriska kraften har noterats i sekvenser där besvikelse uttrycks i engelska samtal (Couper-Kuhlen 2009, Reber 2012).



Figur 3. Akustisk analys av *oj* på rad 7 i exempel 3 med PRAAT.

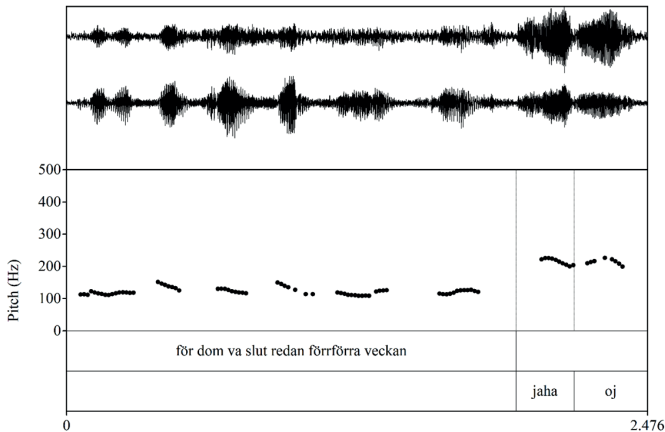
Just efter att kunden yttrat *oj* lyfter hon hastigt upp sin högra hand och rör vid sitt huvud, utan att rätta till hår eller liknande (se figur 4). Denna självberöring kan ha med reglering av känslorna att göra inför ett osäkert och möjligen negativt utfall (se Harrigan 1985, även Streeck 2020, Peräkylä m.fl. 2023 s. 6).



Figur 4. Kunden rör vid huvudet vid avslagsbesked, rad 8 i exempel 3.

Personalen fördröjer beskedet om avslag genom att *ta en titt* (rad 8) i bokningssystemet: en sådan här extrakontroll är vanlig i vår exempelsamling, och den interaktionella nyttan är att det fördröjer besked om avslag och sålunda förbereder kunden för det. Personalen gör därefter en sökning i biljettsystemet i 4,5

sekunder (rad 10). På rad 11 berättar personalen att biljetterna varit slut i två veckor, vilket kunden besvarar med att uttrycka förvåning på rad 12, *jaha oj* (.) *de trodde ja inte*. Även här har *oj* en stigande-fallande tonkurva men är kortare och lägre i talarens register än *oj* på rad 7 (se figur 5). Den något mer dämpade prosodin kan signalera kundens orientering mot ett nedslående besked, med andra ord blandas förvåning med besvikelse (jfr Couper-Kuhlen 2009).



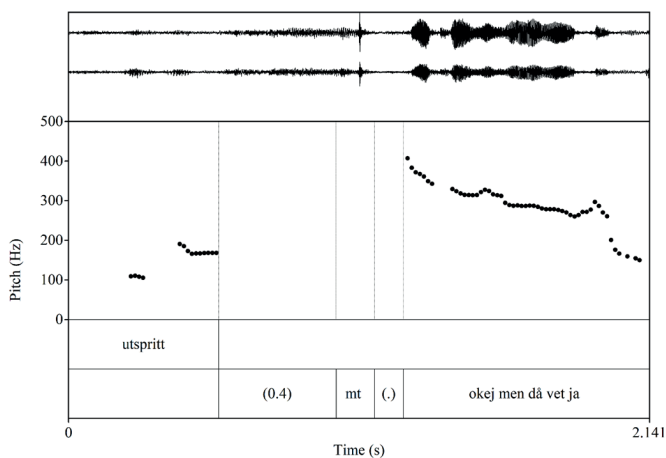
Figur 5. Akustisk analys av *oj* på rad 12 i exempel 3 med PRAAT.

Det är emellertid inte klart än på denna punkt om personalens bidrag ska uppfattas som ett avslagsbesked: personalen fortsätter nämligen att söka i systemet och småprata om artisten, och kundens fråga på rad 17 (*de e helt slut då eller*) kan också ses som ett sätt att efterfråga definitivt besked om avslag. Något sådant levererar emellertid inte personalen, utan berättar om de platser som trots allt finns – spridda platser i sittande sektionen. Återigen kontrollerar kunden om det är ett definitivt avslag (rad 20, 22) och då, slutligen, levererar personalen på rad 23 det definitiva avslaget (*nä de e helt slut faktiskt*). Kunden återkopplar i överlapp med *nä okej* och pressar ihop läpparna samtidigt som hon tittar på sin smarttelefon (figur 6).



Figur 6. Kunden pressar ihop läpparna, rad 26 i exempel 3.

På rad 27 kvitterar kunden slutligen avslaget med *okej men då vet jag*. Detta avslagskvitto, som signalerar acceptans av den negativa utgången, produceras högt i talarens register med en fallande tonkurva och en mjuk, röstkvalitet (se figur 7). Prosodin är stiliserad för att släta över det problematiska (se Ogden m.fl. 2004). Kvittot initieras också med ett klickljud som kan kopplas till affekthantering (se Reber & Couper-Kuhlen 2010, Reber 2012).



Figur 7. Akustisk analys av prosodin i avslagskvittot på rad 27 i exempel 3 med PRAAT.

Föregående exempel visade att det kan vara en ganska utdragen process att förhandla fram ett definitivt avslag. Sekvensen i exempel 4 är något kortare. Den är från en inspelning vid en teaterkassa i Helsingfors dit kunden har kommit för att efterfråga biljetter till en pjäs som ges samma kväll.

Exempel 4. Avslagssekvens vid teaterkassa i Helsingfors.

1 PE: hej?  
 2 (0.3)  
 3 KU: hej.  
 4 (0.7)  
 5 KU: har ni biljetter ti Kvinna i salu ikväll.  
 6 PE: den e slutsåld *\*#ty[värr.\**  
 7 KU: [(hr:)]  
 ku \*böjer ner huvudet, ansträngd min\*  
 fig #Figur 8  
 8 (0.5)  
 9 KU: [om-  
 10 PE: [de finns platser för fredagen å lördagens  
 11 föreställningar? (.) å sen e den slut.  
 12 KU: jo (.) jo de va [just (som ja trodde) ]  
 13 PE: [s- (.) sku ni vilja boka]  
 14 fö nån av dom kvällarna?  
 15 KU: eh jä då sk-  
 16 (0.4)  
 17 då blir de: då blir de på freda:  
 18 PE: på fredagen (.) [jä:å]  
 19 KU: [(jä)]

Kunden formulerar sin förfrågan på rad 5 genom en interrogativ handling, vilket skulle kunna vittna om viss tvekan om huruvida det finns biljetter, men detta är samtidigt det vanliga formatet att efterfråga biljetter i finlandssvenska servicesamtal (Lindström & Wide 2017). Avslaget på rad 6 kommer med en direkt formulering av de negativa omständigheterna (*den e slutsåld*) och modifieras med ett finalt beklagande *tyvärr*. Kundens respons på avslaget utnyttjar icke-lexikala resurser (rad 7): när hon hör att föreställningen är slutsåld böjer hon huvudet neråt och producerar ett frikativt läte samtidigt som hon gör en ansträngd, grimaserande min så att tandraden delvis syns (se figur 8). Dessa handlingar kan tolkas som uttryck för affekt, som bär tecken på stiliserad förargelse, dvs. kunden visar upp, eller »gör», irritation på ett överdrivet sätt i relation till hennes beteende i sekvensen i övrigt. På rad 12 producerar kunden ett resignerat avslagskvitto, *de va just som ja trodde*, som signalerar att kundens ursprungliga förväntningar var låga men också kan förstås som ett sätt

att kommentera svikna förväntningar (jfr Couper-Kuhlen 2009 om *rejection finalizers*).



Figur 8. Ansträngd min vid mottagande av avsläende respons, rad 7 i exempel 4.

Efter avslagssekvensen tar personalen initiativ och erbjuder alternativ som skulle kunna fungera för kunden (rad 10–11), och då ett annat datum hittas når den här serviceinteraktionen ett slut.

Även exempel 5 illustrerar hur lexikon, prosodi och förkroppsligade resurser tillsammans används för att uttrycka affekt. Sekvensen utspelar sig vid ett evenemangscenter dit kunden har kommit för att köpa biljett till en fotbollsmatch. Kunden formulerar sitt ärende på rad 2 med en interrogativ handling som orienterar sig mot ett eventuellt negativt utfall (*finns de några biljetter kvar*). Personalen antyder avslag med den osäkerhetsmarkerade negativa responsen *ja tror icke detta* på rad 3, men erbjuder sig att kontrollera läget (*ja ska kolla lite snabbt*).



## Exempel 5. Avslagssekvens vid biljettlucka i Göteborg.

- 1 PE1: .h tjena.  
 2 KU: tjena. va: finns de några biljetter kvar till IFK AIK.  
 3 PE1: ja tror icke detta men \*#ja ska kolla lite snabbt.\*  
 ku \*för hand till mun och näsa\*  
 fig #Figur 9  
 4 (1.9)  
 5 PE1: de finns i bortasektionen.  
 6 (0.7)  
 7 KU: \*ao #phh de går ju inte\*.  
 ku \*svagt leende\*  
 fig #Figur 10  
 8 PE1: \*((SKRATTAR))\*  
 ku \*ler och tittar mot PE1:s datorskärm\*  
 9 KU: \*(e de) de enda?  
 ku \*ansträngt leende--->  
 10 PE1: e:h ja ska se här\* men ja.\*  
 ku ---> \*#grimaserar\*  
 fig #Figur 11  
 11 (11.1) ((PE1 SÖKER PÅ DATORN))  
 12 PE2: hej ((PE2 och PE1 hälsar varandra))  
 13 PE1: ha:llå  
 14 (7.7)  
 15 PE1: näej (0.4) \*tyvärr inte\*.  
 ku \*ler ansträngt, tittar på datorskärm\*  
 16 KU: e de \*så.\*  
 ku \*nickar och ler, tittar på P\*  
 17 (0.8)  
 18 PE1: tyvärr.  
 19 (0.7)  
 20 KU: \*tack ändå.\*  
 ku \*vänder sig bort från biljettluckan\*  
 21 PE1: tack.

När kunden hört den garderat negativa responsen för han ena handen mot sin haka och rör med fingrarna vid ett område kring mungiporna och näsan (figur 9). Precis som i exempel 3 förekommer självberöring i samband med en väntan på ett möjlig negativ utfall och kan ha ett samband med känsloreglering.



Figur 9. Kundens självberöring, rad 3 i exempel 5.

Personalen slår på rad 5 fast att det finns platser i bortasektionen, vilket är ett alternativ som kunden på rad 7 avvisar med verbala och icke-verbala medel. Kundens respons inleds med ett knarrigt *ao* ackompanjerat med ett svagt leende, som sedan följs av ett suckande, plosivt ljud (transkriberat *phh*; figur 10) och konstaterandet *de går ju inte* som uttalas med knarrig röst. Den plosiva sucken tillsammans med minspelet och det knarriga röstläget ger uttryck för en något ansträngd, affektiv reaktion inför ett besked som är otillfredsställande. Suckar har inte bara analyserats som fysiologiska reaktioner utan också som uttryck för missnöje, och olika suckar kan ha olika funktion (Hoey 2014 s. 189, 196).



Figur 10. Plosiv suck vid avslag, rad 7 i exempel 5.

På rad 9 kontrollerar kunden återigen om bortasektionen är det enda alternativet, vilket får en osäkerhetsmarkerad bekräftelse av personalen på rad 10. Kunden reagerar med en grimaserande min (figur 11), som liknar den som vi sett i exempel 4.



Figur 11. Grimas vid negativ respons på extra kontroll, rad 10 i exempel 5.

Härefter (rad 11–14) går personalen igenom fotbollsarenans alla publiksektioner i en skärmvy som är tillgänglig både för kund och personal. (Under sökningen på rad 12–13 går en annan i personalstyrkan förbi och hälsar på P1 som hälsar tillbaka.) När alla sektionerna är genomgångna ger personalen på rad 15 det definitiva avslaget och lägger till ett beklagande *tyvärr inte*. På rad 16 producerar kunden ett lågmält nyhetsmottagande avslagskvitto, *e de så*, som ackompanjeras av att kunden ler milt och nickar några gånger, vilket signalerar att han accepterat situationen. Personalen kvitterar genom att beklaga utgången än en gång (*tyvärr*), varefter de avslutande tackhandlingarna följer. *Ändå* i kundens *tack ändå* tycks indikera att ärendet inte lett till ett önskat resultat (se vidare Nilsson 2005).

Analyserna ovan visar att det finns flera regelbundna drag i avslagssekvenser, även om deras inre komplexitet kan variera från relativt korta till mer utdragna förhandlingar. Såväl personal som kunder orienterar sig mot avslag som något problematiskt: personalen beklagar den negativa responsen och kunderna reagerar med en handling som visar negativt hållen affekt. Det affektiva kommuniceras lexikalt, prosodiskt och förkroppsligat – antingen i kombination med varandra eller med bara någon av modaliteterna. I det följande fokuserar vi på sekventiella mönster liksom de olika kommunikativa resurserna som förekommer i de avslagssekvenser vi undersökt.

## 5 Centrala drag i avslagssekvenser

Vi har ovan diskuterat några utdrag ur materialet där kund och personal orienterar sig mot utebliven service som något problematiskt. I det här avsnittet fokuserar vi på återkommande mönster i avslagens och avslagsresponsernas sekventiella organisation (5.1). Vi går också djupare in i de kommunikativa resurser vi beskrivit ovan, först den lexikala utformningen (5.2), därefter prosodiska egenskaper (5.3), och slutligen hur avslag och affekt uttrycks genom förkroppsligade och visuella resurser (5.4).

### 5.1 Sekventiella mönster

Som framkommit i analysen av excerpterna i avsnitt 1 och 4 så finns det ett återkommande sekventiellt mönster i avslagssekvenser. I sin enklaste form kan en avslagssekvens beskrivas så här (K syftar på kund och P på personal):

K: Presenterar begäran	<i>Finns det några biljetter kvar till X?</i>
P: Avslag (+ beklagan)	<i>Den är slutsåld tyvärr.</i>
K: (Affektiv) respons	<i>Oj.</i>
P: Bemötande	<i>Tyvärr.</i>
K: Avslagskvitto	<i>Okej men då vet jag.</i>

Kunden presenterar någon typ av begäran, som i vår samling för det mesta handlar om tillgången till olika sorters evenemangsbiljetter, varpå personalen är tvungen att ge en avslående respons då kundens önskemål inte går att uppfylla. Det beklagas också med *tyvärr* i upplysningen om att biljetterna är slutsålda, vilket alltså signalerar att personalen orienterar sig mot avslaget som potentiellt problematiskt. I sekvensens tredje tur producerar kunden en respons som signalerar otillfredsställelse genom uttryck för någon form av affekt (t.ex. *oj*), som besvikelse eller förvåning. Vi kan i materialet se att personalen på olika vis bemöter uttryck för affekt, till exempel med det beklagande adverbet *tyvärr*. I sekvensens slut producerar kunden ett avslagskvitto, ofta med uppmjukande signaler som ljus, mjuk röst och ett högre tonläge än kringliggande tal, som resignerat visar att utfallet accepteras (*okej men då vet jag*, se även Johansson 2024 s. 191 f. för en analys av just den här frasen i avslut av samtal till Kronofogdemyndigheten).

Som utdragen ovan visat kan en avslagssekvens byggas ut på olika sätt, antingen genom att kunden insisterar på en extra kontroll eller att personalen erbjuder det. Det förekommer inte minst när personalen garderat sig inför ett avslag (t.ex. *jag tror inte*). Möjliga sekventiella expansioner kan beskrivas så här (med indrag nedan).

K: Presenterar begäran	<i>Finns det några biljetter kvar till X?</i>
P: Avslagsavisering	<i>Tror inte att det finns.</i>
(K: Affektiv respons	Grimas + <i>Oj.</i> )
K: Insisterande	<i>Det är helt slut då eller?</i>
P: Erbjudande	<i>Jag ska ta en titt.</i>
P: Definitivt avslag	<i>Det är helt slut faktiskt.</i>
(K: Affektiv respons	Ansträngd min + <i>Nå voj.</i> )
K: Avslagskvitto	<i>Okej men då vet jag.</i>

Att personalen ibland erbjuder att göra en extra kontroll av bokningsläget kan betraktas som ett sätt att hantera den förestående leveransen av det icke-prefererade, negativa beskedet och att bemöta kundens uttryckta otillfredsställelse. De erbjudna kontrollerna förefaller ofta vara *pro-forma* till karaktären, då personalen tycks vara väl insatta i bokningsläget. Detta vittnar om att sådana erbjudanden närmast har ett interpersonellt, tillmötesgående signalvärde. Men kunderna kan också själva insistera på en extra kontroll, vilket personalen då normalt gör. Då en extra kontroll gjorts levererar personalen ett definitivt avslag. Kundens affektiva respons kan komma först i detta skede, då situationen slutligen är klarlagd (se ex. 2).

Som sagt kan avslaget vara garderat med verb som *tro* (ex. 3 och 5, se vidare om lexikal utformning i sekvenserna i avsnitt 5.2). Ett mer direkt avslag kan i sin tur följas av erbjudanden av andra alternativ (*de finns platser för fredagen* i exempel 4) eller lämna en antydning om ett alternativ (se ex. 2 där *tyvärr inte i Tempelkyrkan* kunde antyda biljettillgång på andra ställen). Ett aviserat avslag kan också följas av en beskrivning av omständigheterna (t.ex. *dom va slut redan förrförra veckan* i exempel 3). Dessa olika modifierande drag förefaller vara förenliga med det sociala behovet att tona ned, fördröja, förklara och transformera en icke-prefererad respons (se Pomerantz 1984).

## 5.2 Lexikal utformning av avslagssekvensens delar

I det här avsnittet fokuserar vi på hur avslagssekvensens olika delar utformas lexikalt. Hur ärendet levereras i IVIP-materialet i stort har undersökts ingående i Lindström och Wide (2017) som analyserade 200 samtal med fokus på syntaktisk och semantisk utformning. I samtal där kunden efterfrågar biljetter utan förbokning (vilket gäller för de flesta samtal vi undersökt) förekommer fyra huvudtyper av förfrågningar: begära biljetter med *ska/skulle* (*vi ska förnya våra teaterkort*); begära biljetter med *vilja* (*jag vill ha två biljetter till Dödspatrullen*); endast något eller några nyckelord (*Frölundamatchen; biljetter till ikväll*) liksom frågeformat (*kan jag reservera till Djungelboken?*). Bland de exempel vi undersökt förekommer även andra typer av påståendebegäran (t.ex. *jag har försökt att boka biljetter Portugal Sverige*), men i särklass vanligast är frågeformat, därefter enstaka nyckelord samt påståendebegäran.

Vilken utformning ärendepresentationen har signalerar kundens förväntade utgång (se även Lindström & Wide 2017). Av de 25 exempel vi undersökt formuleras förfrågan direkt, som om utgången vore positiv, i tio fall (som i exempel 3 ovan och 7 nedan). I de övriga 15 fallen formuleras förfrågan indirekt, dvs. där utgången är oviss eller negativ (som i exempel 2, 4, 5 och 6). Det tycks finnas en tendens att kunder uttrycker större affekt i fler av de förra fallen, alltså där deras ärendepresentation formulerats som om utgången var positiv. Vad det beror på är svårt att säga utifrån ett så pass begränsat material, men det skulle möjligen kunna handla om en nationell skillnad i hur stor affekt som uttrycks i servicesammanhang snarare än att det faktiskt är ett uttryck för större affekt vid högre förväntningar. Det är nämligen vanligare att sverigesvenska kunder både formulerar ärendet som om utgången var positiv och uttrycker större affekt.<sup>4</sup>

Personalens avslag kan vara formulerat utan att vara lexikalt modaliserat, som till exempel *finns ingenting kvar* eller bara *ne:j* (med förlängd vokal). Ofta beklagar emellertid personalen avslaget med *tyvärr* (se även Nilsson 2005 s. 86), både före och efter kundens efterföljande respons. Ett exempel på det förra återfinns i utdraget nedan.

<sup>4</sup> Här finns möjligen en koppling till hur man visar respons vid ett positivt utfall: kunderna i Sverige har en benägenhet att kommentera detta med lexikalt starka värderingar (*toppen, fantastiskt, lysande*) medan uttrycken är mer modererade i Finland (*fint, bra*) (se Norrby m.fl. 2018, Lindström m.fl. 2019).

## Exempel 6. Personalen beklagar avslag.

- 1 P: he[j ]  
 2 K: [hej] (0.4) finns de biljetter kvar ti Tiljan.  
 3 (0.5)  
 4 P: nå (.) de finns de tyvärr inte.  
 5 K: aha.

I exemplet efterfrågar kunden biljetter. Efter en paus levererar personalen sitt avslag, biljetterna är slut, vilket hon beklagar genom *tyvärr*. Även i exempel 2 såg vi användning av *tyvärr*, där personalen använde det inte mindre än tre gånger: initialt i avslagsresponsen (*tyvä:rr inte i Tempelkyrkan*), efter kundens uttryck för affekt (K: *nå voj* P: *tyvärr*) liksom i avskedet.

Det förekommer också att personalen signalerar att beskedet är anmärkningsvärt genom användning av adverbet *faktiskt* (Nilsson 2005 s. 107), som i exempel 3 ovan där personalen använder *faktiskt* tre gånger (om biljetter till den önskade konserten): *tror inte att de finns faktiskt, ja ha faktiskt bara överallt har ja enstaka platser så ingenting bredvid varandra och ja nä där e de helt slut faktiskt*.

Kunder i vår samling uttrycker i sin tur affekt lexikalt främst genom olika interjektioner, *nå voj*, *oj*, *va* eller (*j*)*aha*. Oftare är det lexikalt relativt neutrala responser, typiskt *okej* eller *jahalaha* som fungerar som avslagskvitto, eller bara en mycket svag respons som i exempel 7 nedan (rad 10).

## Exempel 7. Kund ger svag respons som avslagskvitto.

- 1 K: men då kan ja tänka mig e:h (.) Doktor Glas?  
 2 P: mm (0.6) nu ska [vi se dom e] tyvärr väldigt slutsåld.  
 3 K: [i: eh. ]  
 4 P: (0.8) (för) dom släpptes i maj dom här  
 5 biljett[erna]. (0.4) så an- enda enda gången  
 6 K: [m+m?]  
 7 P: ja har nånting på parkett, (0.5) är femte oktober.  
 8 K: va e de fö veckoda.  
 9 P: de är en lörda? (1.0) å de e bara två udda platser.  
 10 K: #jaha: >de e:<# (.) #tråkigt#.  
 11 P: ja. (0.5) men sen finns de ju på balko:ng?  
 12 K: mm?  
 13 P: och den tjugofjärde, (0.5) tj:ugofemte å tjugosjätte  
 14 P: finns de på övre parkett också.  
 15 K: m+hm.  
 16 (1.0)  
 17 P: annars e de tyvärr.

I exemplet önskar en kund boka biljetter till teaterföreställningen Doktor Glas. Personalens respons är ett förbesked om ett potentiellt kommande avslag – biljetterna är troligen slut eftersom de släpptes för länge sedan. Kundens respons på detta är ett minimalt *mm* på rad 6 och 12, liksom ett *mhm* på rad 15. I exemplet finns också ett tydligare uttryck för affekt, nämligen det värderande yttrandet på rad 10: *jaha: de e (.) tråkigt*, vilket personalen bemöter med att erbjuda lösningar på problemet (*men sen finns det ju på balkong*). I samlingen förekommer också andra mer utbyggda affektiva kommentarer av typen *jo de va just som ja trodde, nå voj sjutton igen* eller som i exempel 3 *jaha oj (0.3) de trodde ja inte*.

Ofta ackompanjeras de lexikala responserna av prosodiska resurser som kontextualiserar det som sägs som affektivt, eller olika icke-lexikala vokaliseringar eller »sound objects» (Reber 2012). Det beskriver vi mer ingående i nästa avsnitt.

### 5.3 Prosodiska resurser vid reaktion på avslag

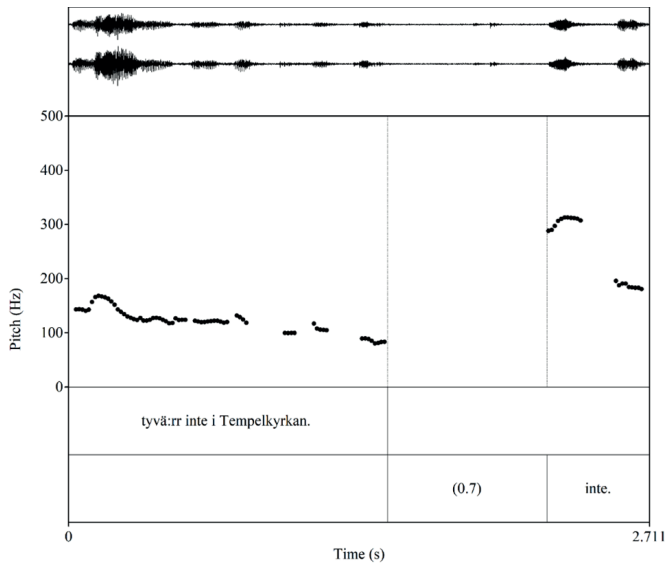
I det här avsnittet illustrerar vi hur prosodiska resurser används för att visa affekt. I vår samling av avslagssekvenser hittar vi affektiva uttryck för förvåning, besvikelse, indignation och även irritation och förargelse. Dessa uttryck kan också, som framkom i avsnitt 4, blandas. Fokus ligger på frekventa ljudkluster som tyder på förvåning, besvikelse och indignation.

I följande exempel fokuserar vi på ljudstrukturen av kundens responser på rad 9 (*inte*) och 12 (*int en enda*) ur exempel 2 ovan.

#### Exempel 8. Ljudstrukturen vid förvåning hos kund.

- 5 K: finns de (.) biljetter ti MMs julkonsert i Tempelkyrkan?  
 6 (0.5)  
 7 P: tyvärr inte i Tempelkyrkan.  
 8 (0.7)  
 9 K: inte.  
 10 P: näe*j* (.) dom e slutsålda.  
 11 (0.9)  
 12 K: int en enda.  
 13 P: näe*j*.

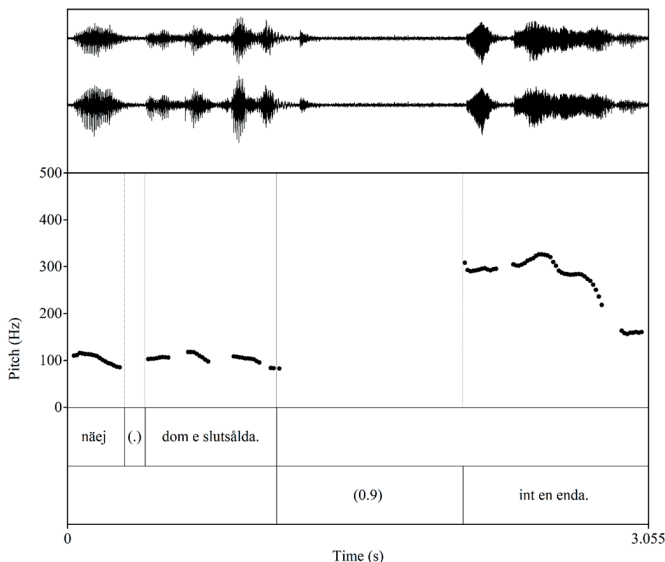




Figur 12. Akustisk analys av *inte* på rad 9 i exempel 8 med PRAAT.

Kunden initierar en reparation genom att upprepa en del av personalens avslag (*inte*, rad 7–9). Det produceras med liknande ljudstyrka som hennes föregående tal, men med högre tonhöjd med stor spännvidd (12 halvtoner) och en stigande-fallande tonkurva.<sup>5</sup> Det här är typiskt i reparationsinitierande responser som uttryck för ett slags stiliserad misstro (se analys av exempel 3 och Wilkinson & Kitinger 2006).

<sup>5</sup> Talarens föregående tal på rad 5 fångas inte av grafen. I vår data sträcker sig kundens tonhöjdsomfång från under 150 Hz till över 320 Hz. Talarens genomsnittliga tonhöjd på rad 5 är 227 Hz. *Inte* produceras med en tonhöjdstopp på den första stavelsen (313 Hz) och en genomsnittlig tonhöjd av 289 Hz (rad 9).



Figur 13. Akustisk analys av *int en enda* på rad 12 i exempel 8 med PRAAT.

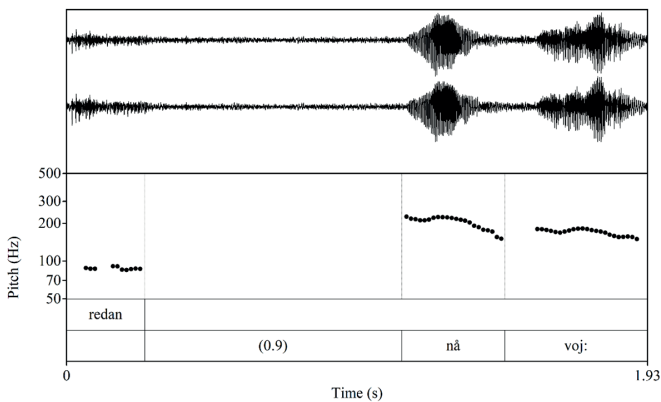
Efter att personalen genomfört reparation på rad 10 svarar kunden med ytterligare ett reparationsinitierande bidrag (*int en enda*, rad 12). Som den föregående reparationsinitierande responsen produceras detta bidrag med liknande ljudstyrka som kundens omkringliggande tal, men återigen med högre tonhöjd med en stor spännvidd (10 halvtoner), liksom en stigande-fallande tonkurva.

I vår samling hittar vi ofta ljudkluster som tyder på affektiva dimensioner av ledsamhet och besvikelse. I exempel 9 (som visar rad 15–23 av exempel 2) illustreras denna prosodiska contextualisering av *nå voj* (rad 19).

#### Exempel 9. Kund uttrycker besvikelse.

- 15 P: dom har vart slut i: i två veckor nästan nu.  
 16 (1.2)  
 17 P: °redan°  
 18 (0.9)  
 19 K: nå voj:.  
 20 (0.4)  
 21 P: tyvärr.  
 22 (0.7)  
 23 K: där va deh.

På rad 15 och 17 levererar personalen en avslagsrespons. Kundens respons kommer först efter personalens turtillägg *redan* och en ganska lång paus (0,9 sekunder) på rad 19. Här uttrycker hon affekt lexikalt med interjektionskombinationen *nå voj*. Uttrycket produceras som en separat intonationsenhet, med mitt-fallande tonhöjdsrörelse, lägre tonhöjdsregister än i föregående bidrag (se ex. 2, rad 12) och långsamt tempo. Detta prosodiska kluster liknar det som Couper-Kuhlen (2009) i engelska samtal betecknat som dämpad prosodi och det tyder då på besvikelse snarare än förargelse (se figur 14). Produktionen av *nå voj* kännetecknas av hyperartikulation, vilket kan uppfattas som en markör för social distans (jfr Lancien & Côté 2021).



Figur 14. Akustisk analys av *nå voj* på rad 19 i exempel 9 med PRAAT.

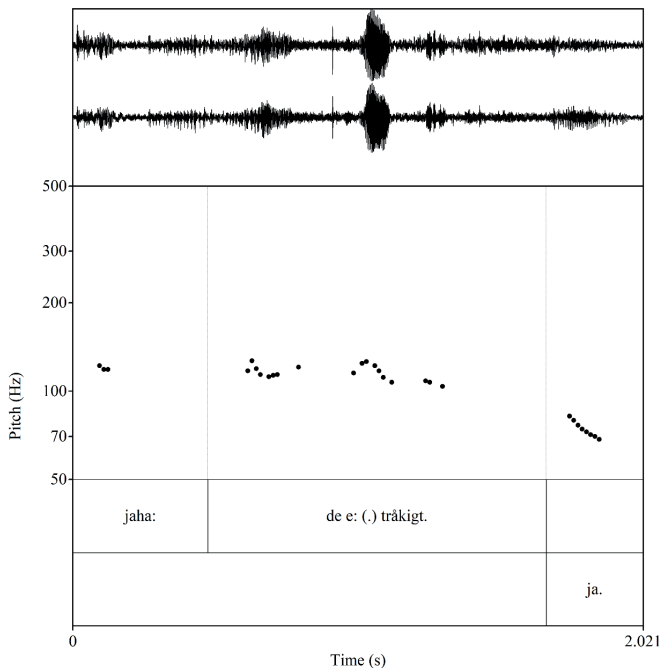
Samtidigt som kunden uttrycker detta vänder hon sig om och signalerar kroppsligt att hon är färdig med sitt ärende. När kunden producerar avslagskvittot (*där va deh*, rad 23) produceras det högre i talarens register, med en mittfallande smal tonkurva, högre tempo och en andfådd röstkvalitet (se även ljudmönstret för avslagskvittot i exempel 3).

Exempel 10 demonstrerar den affektiva kontextualiseringen av ett värderande yttrande som uttrycker besvikelse (se ex. 7 i avsnitt 5.2; rad 7–11 upprepas här för enkelhets skull).

## Exempel 10. Kund uttrycker besvikelse med värderande uttryck.

7 P: ja har nånting på parkett, (0.5) är femte oktober.  
 8 K: va e de fö veckoda.  
 9 P: de är en lörda? (1.0) å de e bara två udda platser.  
 10 K: #jaha: >de e:<# (.) #tråkigt#.  
 11 P: ja. (0.5) men sen finns de ju på balko:ng?

Kunden inleder ett värderande yttrande på rad 10 med en minimal respons, *jaha*, som uttalas med lägre volym än kringliggande tal, en rak kontur, en förlängd andra stavelse och knarrig röst (märkt med #). Värderingen *de e: (.) tråkigt* produceras med låg volym, högre tempo än kringliggande tal, knarrig röst, som övergår i ett lägre tonregister och fallande tonhöjd mot slutet. Detta prosodiska kluster låter likt andra uttryck för besvikelse i vår samling. Personalens minimala respons, *ja* (rad 11), matchar kundens yttrande: ljudformen på den minimala responsen utmärks av en låg volym, lågt tonregister och en mittfallande smal tonkurva (figur 15). Det antyder att personalen affilierar sig med kundens affektiva respons.



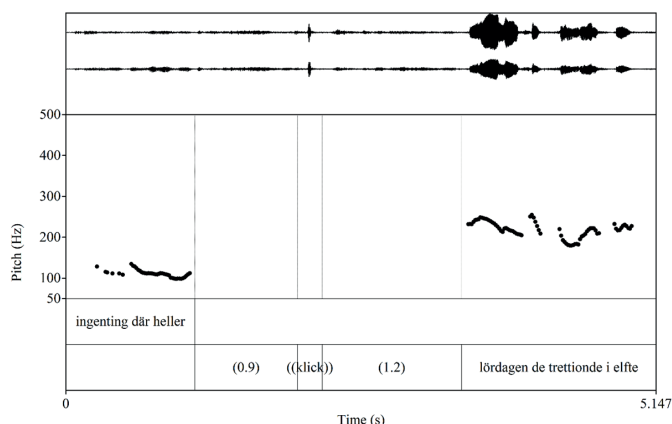
Figur 15. Akustisk analys av avslagkvittot på rad 9 och personalens matchande minimala respons i exempel 10 med PRAAT.

Deltagarna i materialet använder också icke-lexikala vokaliseringar, ofta klickljud, för att visa affekt. I exempel 11 svarar kunden med ett klickljud på ett avslag (rad 22).

### Exempel 11. Klickljud signalerar affekt.

1 K: hej [ja ] skulle vilja beställ- eller vill köpa=  
 2 P: [hej]  
 3 K: =biljetter till Kids:.  
 4 P: ja?=  
 5 K: =har ni nånting den, (0.2) >ska vi se var jag hade  
 6 satt upp< (2.0) lördan sextonde i elfte.  
 7 P: >ja kollar.<  
 8 K: mm?  
 9 (3.0)  
 10 P: hur många ska du ha i så fall?  
 11 K: va? sex stycken.  
 12 P: °sex stycken.° nej ja har inga här tyvärr alls.  
 13 K: de har du inte.  
 14 P: näej.  
 15 K: du har inte tidigare (.) tjugosjätte i tjonde.  
 16 (4.4) ((P söker på datorn))  
 17 P: tyvärr inte där heller.  
 18 K: tjutredje i elfte. lörda. (0.3) sexton. (0.6) e de ju  
 19 vi vill ha då. (.) °i så fall°  
 20 P: ingenting där heller.  
 21 (0.9)  
 22 K: ((klickljud))  
 23 (1.2)  
 24 K: lördan trettionde i elfte.  
 25 (1.2) ((P vänder huvudet åt sidan))  
 26 P: °va [sa du]°  
 27 K: [+tre ]ttionde i elfte+ lör[dag].  
 28 P: [tre]ttionde i elfte.  
 29 (5.2) ((P söker på datorn ))  
 30 P: tyvärr.

Kunden efterfrågar biljetter till musikalen *Kids* tre olika datum (rad 4–5, 15, 18), men möts av avslagsbesked från personalen om samtliga (rad 12, 17, 20). Efter en paus där kunden tittar ner på sina anteckningar producerar hon ett klickljud som verkar visa indignation (rad 22, figur 16).



Figur 16. Akustisk analys av klickljudet på rad 23 i exempel 11 med PRAAT.

Klickljudets minimala form står i relation till kundens implicita sätt att uttrycka sin hållning, dvs. hon visar inte lexikalt sitt missnöje med de avslag hon fått (se även Reber 2012 s. 232 om klickljud i klagomål i vardagssamtal). Denna icke-lexikala vokalisering yttras efter personalens avslag, vilket alltså är den sekventiella position där affektiva responser typiskt förekommer i avslagssekvenser.

Analysen ovan har gett en fingervisning om hur prosodin fungerar för att visa affekt i avslagssekvenser. De prosodiska klustren och vokaliseringar som exempelvis klickljud bidrar till en affektiv betydelse som inte verbaliseras (Reber 2012 s. 245).

## 5.4 Förkroppsligade resurser vid reaktion på avslag

Som våra exempel visar kan den affektiva responsen på ett avslag även produceras med förkroppsligade resurser. I exempel 3 och 5 reagerar kunderna på ett aviserat avslag med självberöring (av håret eller ansiktet), vilket tyder på känsloreglering (se t.ex. Harrigan 1985, även Peräkylä m.fl. 2023 s. 6). I ett par fall där avslaget är mer definitivt visar kunden upp grimaserande miner (exempel 4 och 5), vilket signalerar att läget är kritiskt och kanske något irriterande. Den förkroppsligade reaktionen kan i andra fall tyda på besvikelse, som i exempel 3 där kunden vid definitivt avslag tittar ner och pressar ihop läpparna.

En sådan affektiv signal är tydlig även i exempel 12, som är en reproduktion av exempel 2 med en multimodal transkription. Här fokuserar vi på de

förkroppsligade signalerna. Ett direkt avslag kommer tidigt på rad 7, varpå kunden producerar ett betonat reparationsinitierande *inte*. Samtidigt med *inte* spärrar hon upp ögonen, vilket kan signalera mottagande av oväntade nyheter på samma sätt som vi såg i exempel 3 ovan.

Exempel 12. Kund producerar olika kroppsliga affektiva signaler.

```

1 P:    hej.
2       (0.6)
3 K:    hej:.
4       (1.6)
5 K:    finns de (.) biljetter ti +MMs julkonsert i Tempelkyrkan?
kH                                           + blick riktad mot P --->
6       (0.5)
7 P:    tyvärrr inte i Tempelkyrkan.
8       (0.7)
9 K:    *inte.*
ku     *spärrar upp ögonen*
10 P:   näej (.) dom e slutsålda.
11      (0.9)
12 K:   int en en*#da.
kG                                           *---höjer höger pekfinger
fig                                           #Figur 17
13 P:   näej.    +*
kH                                           --->+
kG                                           ---,,,,,,,,*
14      +(1.4)+
kH     +tittar ner vid sidan, sedan upp+
15 P:   +dom har vart slut i: i två veckor nästan nu.+
kH     +tittar på P -->                                     +
16      +#(1.9)
kH     +spärrar upp ögonen, drar ned mungiporna -->
fig     #Figur 18, 19
17 P:   +°redan°
kH     + tittar upp -->
18      (0.9)+ $
kH     -->+
kM     --> $
19 K:   $nä voj.
kR     $vänder sig om --->
20      (0.4)
21 P:   tyvärrr.
22      (0.7)
23 K:   där va de$ h.
kR     --->$
24      $*(1.3)*
kG                                           *håller upp hand*
kW                                           $lämnar kassan -->>
25 K:   [tack ]
26 P:   [tyvärr]

```

Den insisterande frågan på rad 12 – *int en enda* – kombineras med att kunden höjer höger pekfinger och rör det fram och tillbaka för att understryka att det handlar om bara en biljett (figur 17).



Figur 17. Kund visar upp ett finger (rad 12 i exempel 12).

Personalens *näej* på rad 13 är ett definitivt avslag (efter en extra kontroll). Kunden reagerar genom att titta ner vid sidan och sedan upp med en något oroad min. Denna icke-verbala respons följs av personalens förklaring av hur länge biljetterna varit slutsålda (rad 15). Responserna är igen icke-verbal: kunden tittar upp med uppspärrade ögon, vilket återigen ger en vink om (otrevlig) förvåning (figur 18).



Figur 18. Kund tittar upp med uppspärrade ögon (rad 16 i exempel 12).

Samtidigt pressar hon ihop läpparna, börjar titta ner och drar ned mungiporna (figur 19). Denna förkroppsligade signal om besvikelse följs sedan upp av ett lexikalt uttryck för jämmer, *nå voj* på rad 19 (se även avsnitt 5.3).





Figur 19. Kund drar ned mungiporna (rad 16 i exempel 12).

I den här excerpten föregår alltså de förkroppsligade affektiva signalerna det lexikala uttrycket för besvikelse. Även i exempel 13 nedan (samma som exempel 3 ovan) förekommer det en liten visuell signal om mottagande av dåliga nyheter i och med att kunden lyfter upp hakan och blundar (rad 22). Även detta föregår nyhetskvitteringen *nä okej*.

Exempel 13. Kund lyfter hakan och blundar vid avslag.

```

19 K:   men inte så här på stå (0.7) för de e ju på stå:grejen
20 P:   [mm   ]
21 K:   [eller] de e ståplats men eh de e helt,
22 P:   ja nä där e de helt slut fak+#tiskt så de+ de e på läktaren
      ku                                     +lyfter upp hakan, blundar
      fig                                    #Figur 20
23      så ha ja annars men de de e inga so- som e bredvid
25 P:   [varandra utan de] (0.6) utspritt.
26 K:   [nä +okej+      ]#$
      kH           +tittar ner på smarttelefon +
      kM           $pressar ihop läpparna -->
27 K:   (0.2) $mt (.)okej$ men då vet ja
      kM           ---> $
      kR           $vänder sig om och lämnar kassan -->>

```



Figur 20. Kund lyfter upp hakan och blundar (rad 22 i exempel 13).

Som vi noterat ovan så föregås också avslagskvittot *okej men då vet ja* på rad 27 av en visuell signal om besvikelse, dvs. att kunden tittar ner med hoppressade läppar (se figur 6 i samband med ex. 3).

I exempel 14 (som är en del av ex. 5 ovan) kan det också noteras att avslagskvittot *e de så* föregås av kundens ansträngda leende då det definitiva avslaget på rad 15 levererats:

Exempel 14. Kunden ler ansträngt vid definitivt avslagsbesked.

```

15 PE1:  näej (0.4)  *#tyvärr inte.*
      ku              *ler ansträngt, tittar på datorskärm*
      fig            #Figur 21
16 KU:   e de *så.*
      ku              *nickar och ler, tittar på P*
17       (0.8)
18 PE1:  tyvärr.
19       (0.7)
20 KU:   tack ändå.
    
```



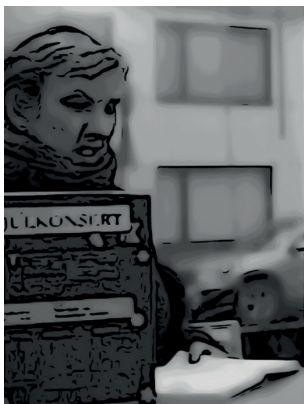
Figur 21. Kund ler ansträngt och tittar på datorskärm (rad 15 i exempel 14).

Att en förkroppsligad signal om affekt kan föregå en verbal respons verkar alltså vara ett av de återkommande mönstren i materialet. Men det är också vanligt att de verbala och icke-verbala signalerna produceras samtidigt (som i exempel 4).

Även i exempel 15 föregår en icke-lexikal signal om tveksamhet det verbalspråkliga. På rad 7 producerar kunden ett duplicerat klickljud (ungefär *kock-kock*) för att sedan avvisa det indirekta avslaget på rad 6 med en negationspartikel (*naj:*) som ackompanjeras av en grimaserande min (rad 9). När personalen svarat på en fråga som en annan närvarande kund (K2) ställt om konserten som det underhandlas om (rad 17–19), producerar kunden ett smackande ljud (*mt*) samt yttrar verbalt jämmer (*nå voj sjutton igen*, rad 21), dock med en stiliserad ljus, förställd röstkvalitet som verkar signalera att hon ändå accepterat den negativa utgången.

## Exempel 15. Kund grimaserar vid avslag.

- 1 P: så att ja har (0.4) antingen då att man (.) att du tar  
 2 den här ena platsen me risk för att du får en till  
 3 men dock int bredvid varandra.  
 4 (1.5)  
 5 K: [°jä° ]  
 6 P: [att du] köar fö en plats.=  
 7 K: ((klickljud))  
 8 (0.7)  
 9 K: \*#naj:.\*  
 ku \*drar upp överläppen och blottar tänderna\*  
 fig #Figur 22  
 10 P: ja de e kanske int så kul på en [julk]onsert.  
 11 K: [°nä° ]  
 12 K: ne:.  
 13 (0.4)  
 14 P: nä.  
 15 (1.5)  
 16 K2: va e de för konsert. ((en kund som väntar på sin tur))  
 17 P: julkonsert med (.) Gränslös me Sören Lillkung å Alexander  
 18 Lykke å Anna-Maria Hallgren >två sistnämnda e< .h svenska  
 19 musikalartister (°som°).  
 20 (1.6)  
 21 K: mt (0.3) nå vōj sjutton igen.



Figur 22. Kund drar upp överläppen och blottar tänderna (rad 9 i exempel 15).

Även personalen använder en rad förkroppsligade resurser vid avslag som kan tolkas som signaler för att avslagsresponsen är beklagansvärd och icke-preferrerad. I exempel 16 nedan uppvisar personalen en sammanbiten min (rad 7) som följd på kundens ärendepresentation.

## Exempel 16. Personalens leverans av avslag.

1 P: så: [vilken] föreställning ska vi börja me?

2 K1: [ja: ] \*om vi börjar me- med e:h,  
k1 \*tittar på schemat på sidan--->

3 K2: +<sup>0</sup>Doktor Glas<sup>0</sup>.+  
k2 +tittar på K1+

4 K1: Doktor \*Glas.\*  
k1 --- \*tittar på P\*

5 P: +Doktor Glas (.) [får] ja säga att d-  
p +tittar på datorn--->

6 K1: [ja?]

7 +\$(0.6)\$+  
pH +skakar huvudet+  
pM \$pressar ihop läpparna, blåser upp kinderna\$  
fig #Figur 23

8 P: eh

9 K1: e de slut?

10 P: de, (0.3) +jo vi släppt i maj  
p +tittar på K1--->

11 K1: ja[ha du]

12 P: [även ] +till abon>nerter men<  
p ---> +tittar på datorn---->

13 (0.4)

14 ja kan se va som finns å

15 P: [hoppas] att ni kan,

16 K1: [ja ] ja



Figur 23. Personalen pressar ihop läpparna och blåser upp kinderna före avslagsbesked (rad 7 i exempel 16).

Precis som vi kunde se i exemplen på kunders beteende så kommer den förkroppsligade responsen före den verbala. Personalens hoppressade läppar,

upplåsta kinder och huvudskakning signalerar att ett avslag är i vardande. I exempel 16 blir det extra tydligt att personalens förkroppsligade avslag tolkas som just det av kunden, eftersom hon förekommer det verbala avslagsbeskedet genom att själv förmoda att biljetterna är slut på rad 9. Det finns också flera exempel på hur personalen gör liknande miner samtidigt som de verbalt ger besked om avslag.

Beklagande miner av det här slaget kan möjligen jämföras med Hofstetters (2020) beskrivning av stönanden som uttrycker lidande för någon annans skull. I vår samling förekommer visserligen inte att personalen just stönar för kundens skull, men däremot gör personalen återkommande den här sortens missnöjda min som kan tolkas som deltagande affekt vid en beklagansvärd avslagssekvens.

## 6 Avslutning

I den här artikeln har vi undersökt vad som händer i servicesituationer när personal inte kan tillgodose en kunds önskemål. I den korpus vi undersökt är det ovanligt: ur en korpus med 1100 samtal har vi funnit 25 exempel där personalen inte kan utföra det kunden önskar. Det är dock uppenbart att sådana situationer blir ett interaktionellt problem för deltagarna. Vi har undersökt fall där personal gör ett avslag på ett önskemål, och hur sådana avslag hanteras lexikalt, prosodiskt och med kroppsliga resurser av både kund och personal. Vad vi sett i materialet är att kunder i allmänhet uttrycker någon typ av affekt – besvikelse, förvåning, frustration eller irritation – efter att personalen levererat ett avslagsbesked.

Hur avslag och affekt uttrycks har inte tidigare undersökts i en svenskspråkig kontext, men väl i internationella sammanhang som särskilt fokuserat på hur affekt uttrycks prosodiskt (se t.ex. Couper-Kuhlen 1993, 2009, Local 1996, Schegloff 1998, Bachorowski 1999, Reber 2012, 2020). Däremot har inte tidigare studier tagit hänsyn till hur affekt uttrycks kroppsligt i samverkan med det verbala och prosodiska. Vår studie visar tydligt att affekt inte bara är något som hörs, utan som också syns.

Som vi sett medför avslag komplexa interaktionella förlopp i servicesituationer. Personalen tenderar att skjuta upp definitiva avslag. Ett sådant uppskjutande görs inte sällan med hjälp av kunden, som kan efterfråga en extra kontroll i systemet då inte personalen själv föreslår det. Avslagen beklagas ofta av personalen, både med kroppsliga resurser och verbalt. Både då personalen

beklagar avslag och då kunder uttrycker affekt görs det med både kroppsliga och verbala medel. Det är tydligt att lexikala, prosodiska och kroppsliga resurser var för sig kan uttrycka affekt, men att de ofta förekommer tillsammans och då nyanserar affekten.

Det är noterbart att det kroppsliga affektuttrycket ofta föregår det verbala, och att det också finns en gradskillnad så till vida att den affekt som uttrycks med icke-verbala medel (mimik med uppblåsta kinder, neddragna mungipor, uppspärade ögon och blottade tänder, självberöring liksom olika vokaliseringar som klickljud och suckanden) inte sällan förmedlar större affekt än den direkt påföljande verbalt uttryckta. Det verkar helt enkelt som om icke-verbala och lexikala uttryck för affekt gör lite olika saker. En tendens är att de kroppsliga resurserna signalerar en mer intensiv känsla som irritation och frustration, medan de lexikala resurserna snarare signalerar besvikelse. Verbalt levererade affektiva responser har ibland dämpad prosodi (förenligt med besvikelse), ibland stigande-fallande intonationskurva (mer förenligt med förvåning). Det förekommer också att vokaler är förlängda och att kunden har knarrig röst, men gemensamt för verbala affektiva responser är alltså att de inte ger uttryck för lika stark affekt som de icke-verbala gör.

Personalens kroppsliga uttryck för affekt signalerar att ett verbalt avslag är närmast förestående, och förbereder alltså kunden på ett avslagsbesked, samtidigt som det har funktionen att visa att personalen finner situationen beklagansvärd.

Kundens avslagskvitto, det vill säga när kunden avslutar ärendet och accepterar utgången, är ofta betydligt mindre affekterat. Det händer att det låter något resignerat, men ett vanligt mönster är annars att det är producerat i ett något högre tonläge med en mjuk röst, ackompanjerat av leenden och nickningar. Kunder signalerar alltså med andra ord att allt ändå är bra, trots utebliven service. Här finns en koppling till användningen av stiliserad prosodi som bland annat uttrycker att det aktuella ärendet handlar om en mindre farlig rutinsak (Ogden m.fl. 2004). Fenomenet påminner även om Jefferssons iakttagelser av *trouble-talk*: att problematiska samtal ofta avslutas med ett skifte till mer lättsamma ämnen (Jefferson 1988).

När och hur affekt får visas tycks vara kulturellt betingat (se Thoits 2004). Couper-Kuhlen (2009) konstaterar till exempel att responser på avslag i engelsk kontext följer preferensordningen: 1) ingen affekt alls, 2) besvikelse, 3) irritation. I det material vi undersökt verkar det inte vara icke-prefererat att *visa* affekt, och att kundernas sätt att kroppsligt visa upp frustration och irritation har drag av en stiliserad performans av affekt, dvs. ett något överdrivet eller

dramatiserat utförande. Även verbalt tycks det vara mindre markerat i svensk-språkiga Finland och Sverige jämfört med England att uttrycka affekt: både genom lexikala och prosodiska resurser uppvisar kunder affekt i de exempel där personalen ger ett avslagsbesked. Samtidigt ska vi inte glömma att den affekt som uppvisas inte är riktad mot personalen, utan snarare det beklagliga i situationen – att en annan kund hunnit före och redan köpt de önskade biljetterna – och att uttrycken för affekt följer ett sekventiellt organiserat mönster och alltså inte urartar i okontrollerade känslösvall, anklagelser eller förolämpningar. Det är ändå värt att påpeka att det tycks mindre markerat att uppvisa stark affekt kroppsligt än verbalt, och varken lexikon eller prosodi signalerar lika stark affekt som mimik och vokaliseringar gör i materialet. Detta kan tyda på att det finns en viss dispreferens för explicita, lexikala uttryck för stark affekt i de situationer vi undersökt. I vilken grad våra fynd gäller även i andra interaktionella kontexter återstår att undersöka – dels hur lika vokaliseringar, prosodiska drag samt kroppsliga uttryck för affekt är interkulturellt, dels hur dessa faktorer samverkar både temporalt och sekventiellt liksom med varandra.

## Litteratur

- Bachorowski, Jo-Anne, 1999: Vocal expression and perception of emotion. I: *Current Directions in Psychological Science* 8(2). S. 53–57.
- Boersma, Paul & Weenink, David, 2017: Praat: Doing Phonetics by Computer [Computer Program]. <http://www.praat.org/>
- Broth, Mathias & Keevallik, Leelo, 2020: *Multimodal interaktionsanalys*. Lund: Studentlitteratur.
- Couper-Kuhlen, Elizabeth, 1993: *English Speech Rhythm. Form and function in everyday verbal interaction*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Couper-Kuhlen, Elizabeth, 2009: A sequential approach to affect: The case of ‘disappointment’. I: Markku Haakana, Minna Laakso & Jan Lindström (red.): *Talk in Interaction: Comparative dimensions*. Helsingfors: SKS. S. 94–123.
- Couper-Kuhlen, Elizabeth & Selting, Margret, 2018: *Interactional linguistics: Studying language in social interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ekman, Paul, 1999: Basic emotions. I: Tim Dalgleish & Mick J. Power (red.): *Handbook of Cognition and Emotion*. Sussex, U.K. John Wiley & Sons Ltd. S. 45–60.
- Davidson, Judy, 1984: Subsequent versions of invitations, offers, requests, and proposals dealing with potential or actual rejection. I: J. Maxwell Atkinson & John Heritage (red.): *Structures of Social Action: Studies in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 102–128.
- Goodwin, Charles, 2007: Participation, stance, and affect in the organization of activities. *Discourse and Society* 18(1). S. 53–73.



- Harrigan, Jinni A., 1985: Self-touching as an indicator of underlying affect and language processes. I: *Social Science & Medicine* 20(11). S. 1161–1168.
- Hoey, Elliott, 2014: Sighing in interaction: Somatic, semiotic, and social. I: *Research on Language and Social Interaction* 47(2). S. 175–200.
- Hofstetter, Emily, 2020: Nonlexical “moans”: Response cries in board game interactions. I: *Research on Language & Social Interaction* 53. S. 42–65.
- Huhtamäki, Martina, 2015: The interactional function of prosody in repair initiation: Pitch height and timing of va ‘what’ in Helsinki Swedish. I: *Journal of Pragmatics* 90. S. 48–66.
- Jefferson, Gail, 1984: Notes on a systematic deployment of the acknowledgement tokens “yeah” and “mm hm”. I: *Papers in Linguistics* 17. S. 197–216.
- Jefferson, Gail, 1988: On the sequential organization of troubles talk in ordinary conversation. I: *Social Problems* 35(4). S. 418–442.
- Johansson, Maria, 2024: I samtal med Kronofogden: Hur myndighetsservice görs i språkliga möten mellan inringare och kundservicehandläggare. Uppsala: Acta Universitatis Upsaliensis.
- Kaukomaa, Timo, Peräkylä, Anssi & Ruusuvuori, Johanna, 2013: Turn-opening smiles: Facial expression constructing emotional transition in conversation. I: *Journal of Pragmatics* 55. S. 21–42.
- Kaukomaa, Timo, Peräkylä, Anssi & Ruusuvuori, Johanna, 2014: Foreshadowing a problem: Turn-opening frowns in conversation. I: *Journal of Pragmatics* 71. S. 132–147.
- Lancien, Mélanie & Côté, Marie-Hélène, 2021: Hypoarticulation as a tool for assessing social distance: An acoustic study of speech addressed to different types of interlocutors. I: *Studii de lingvistică* 11. S. 55–84.
- Li, Xiaoting, 2020: Click-initiated self-repair in changing the sequential trajectory of actions-in-progress. I: *Research on Language & Social Interaction* 53. S. 90–117.
- Lindström, Jan, Norrby, Catrin, Nilsson, Jenny & Wide, Camilla, 2019: Task-completing assessments in service encounters. I: *Research on Language and Social Interaction* 52(2). S. 85–103.
- Lindström, Jan & Wide, Camilla, 2015: Finlandssvenskt samtalsspråk. I: Marika Tandefelt (red.): *Gruppspråk, samspråk, två språk*. Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland. S. 91–126.
- Lindström, Jan & Wide, Camilla, 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: Göteborgs universitet. S. 175–187.
- Local, John, 1996: Conversational phonetics: Some aspects of news receipts in everyday conversation. I: Elizabeth Couper-Kuhlen & Margret Selting (red.): *Prosody in Conversation: Interactional studies*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 177–230.

- Mondada, Lorenza, 2018: Multiple temporalities of language and body in interaction: Challenges for transcribing multimodality. I: *Research on Language and Social Interaction* 51(1). S. 85–106.
- Nilsson, Jenny, 2005: Adverb i interaktion. Göteborg: Göteborgs universitet.
- Norrby, Catrin, Lindström, Jan, Wide, Camilla & Nilsson, Jenny, 2018: Kivasvenska och kanonsvenska: Sekvensavslutande värderingar i servicesamtal. I: Beatrice Silén, Anne Huhtala, Hanna Lehti-Eklund, Jenny Stenberg-Sirén & Väinö Syrjälä (red.): *Svenskan i Finland 17*. Helsingfors: Helsingfors universitet. S. 107–117.
- Norrby, Catrin, Lindström, Jan, Nilsson, Jenny & Wide, Camilla, 2021: Interaktion och variation i pluricentriska språk: Kommunikativa mönster i sverigesvenska och finlandssvenska. Stockholm: Riksbankens Jubileumsfond.
- Ochs, Elinor & Schieffelin, Bambi, 1989: Language has a heart. I: *Text* 9. S. 7–25.
- Ogden, Richard, 2013: Clicks and percussives in English conversation. I: *Journal of the International Phonetic Association* 43. S. 299–320.
- Ogden, Richard, 2020: Audibly not saying something with clicks. I: *Research on Language and Social Interaction* 53. S. 66–89.
- Ogden, Richard, Hakulinen, Auli & Tainio, Liisa, 2004: Indexing 'no news' with stylization in Finnish. I: Elizabeth Couper-Kuhlen & Cecilia E. Ford (red.): *Sound Patterns in Interaction*. Amsterdam: Benjamins. S. 299–334.
- Peräkylä, Anssi & Sorjonen, Marja-Leena, 2012: *Emotion in Interaction*. Oxford: Oxford University Press.
- Peräkylä, Anssi, Taurogiński, Bartłomiej, Dejko-Wańczyk, Karolina, Józefik, Barbara, Furgal, Mariusz, Matusiak, Feliks & Janusz, Bernadetta, 2023: The paradox of disengagement: Bodily displays of inattention in couple therapy. I: *Frontiers of Communication* 8(1066475). S. 1–11.
- Pomerantz, Anita, 1984: Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/dispreferred turn shapes. I: J. Maxwell Atkinson & John Heritage (red.): *Structures of Social Action: Studies in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 57–101.
- Reber, Elisabeth, 2012: *Affectivity in Interaction: Sound objects in English*. Amsterdam: John Benjamins.
- Reber, Elisabeth, 2018: Interjektionen. I: Frank Liedtke & Astrid Tuchen (red.): *Handbuch Pragmatik*. Stuttgart: J.B. Metzler. S. 229–239.
- Reber, Elisabeth, 2020: Interjektionen – an den Rändern der Sprache? I: Matthias Elmentaler & Oliver Niebuhr (red.): *An den Rändern der Sprache (Kieler Forschungen zur Sprachwissenschaft)*. Berlin: Peter Lang. S. 39–65.
- Reber, Elisabeth & Couper-Kuhlen, Elizabeth, 2010: Interjektionen zwischen Lexikon und Vokalität: Lexem oder Lautobjekt? I: Arnulf Deppermann & Angelika Linke (red.): *Sprache intermedial: Stimme und Schrift, Bild und Ton*. Berlin: de Gruyter. S. 69–96.
- Reber, Elisabeth & Couper-Kuhlen, Elizabeth, 2020: On 'whistle' sound objects in English everyday conversation. I: *Research on Language and Social Interaction* 53. S. 164–187.
- Sandlund, Erica, 2004: *Feeling by Doing: The social organization of everyday emotions in academic talk-in-interaction*. Karlstad: Karlstad University Studies.

- Sandlund, Erica, 2005: On words and their interactional power: How to accomplish social goals with 'mock' states-of-being. I: Solveig Granath, June Miliander & Elisabeth Wennö (red.): *The Power of Words. Studies in honour of Moira Linnarud*. Karlstad: Karlstad University Press. S. 73–80.
- Schegloff, Emanuel, 1998: Reflections on studying prosody in talk-in-interaction. I: *Language and Speech* 41(3/4). S. 235–263.
- Selting, Margret, 1994: Emphatic speech style. With special focus on the prosodic signalling of heightened emotive involvement in conversation. I: *Journal of Pragmatics* 22. S. 375–408.
- Selting, Margret, 1996: Prosody as an activity-type distinctive signalling cue in conversation. The case of so-called 'astonished questions' in repair-initiation. I: Elizabeth Couper-Kuhlen & Margret Selting (red.): *Prosody in Conversation. Interactional studies*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 231–270.
- Selting, Margret, 2010: Affectivity in conversational storytelling: An analysis of displays of anger or indignation in complaint stories. I: *Pragmatics* 20. S. 229–277.
- Selting, Margret, 2012: Complaint stories and subsequent complaint stories with affect displays. I: *Journal of Pragmatics* 44. S. 387–415.
- Selting, Margret, 2017: The display and management of affectivity in climaxes of amusing stories. I: *Journal of Pragmatics* 111. S. 1–32.
- Selting, Margret & Couper Kuhlen, Elizabeth, 2001: *Studies in Interactional Linguistics*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Sidnell, Jack, 2013: Basic conversation analytic methods. I: Jack Sidnell & Tanya Stivers (red.): *The Handbook of Conversation Analysis*. Oxford: Wiley-Blackwell. S. 77–99.
- Skogmyr Marian, Klara, Nilsson, Jenny, Norrby, Catrin, Lindström, Jan & Wide, Camilla, 2023. On the verge of (in) directness: Managing complaints in service interactions. I: *Journal of Pragmatics* 213. S. 126–144.
- SO = *Svensk ordbok* utgiven av Svenska Akademien, 2009. Stockholm: Svenska Akademien.
- Stevanovic, Melisa & Peräkylä, Anssi, 2014: Three orders in the organization of human action: On the interface between knowledge, power, and emotion in interaction and social relations. I: *Language in Society* 43. S. 185–207.
- Streeck, Jürgen, 2020: Self-touch as sociality. I: *Social Interaction. Video-Based Studies of Human Sociality* 3(2).
- Thoits, Peggy A., 2004: Emotion norms, emotion work and social order. I: Anthony S. R. Manstead, Nico Frijda & Agneta Fischer (red.): *Feeling and Emotions: The Amsterdam symposium*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 359–378.
- Vinkhuyzen, Erik & Szymanski, Margaret H., 2005: Would you like to do it yourself? Service requests and their non-granting responses. I: Keith Richards & Paul Seedhouse (red.): *Applying Conversation Analysis*. London: Palgrave Macmillan. S. 91–106.
- Wilkinson, Sue & Kitzinger, Celia, 2006: Surprise as an interactional achievement: Reaction tokens in conversation. I: *Social Psychology Quarterly* 69. S. 150–182.
- Wright, Melissa, 2011: On clicks in English talk-in-interaction. I: *Journal of the International Phonetic Association* 41(2). S. 207–229.

## Bilaga. Konventioner för multimodal transkription (se Mondada 2018)

\* \*      Beskrivningar av kroppsliga handlingar placeras inom  
+ +      två identiska symboler (en symbol per deltagare och per handling),  
Δ Δ      symbolerna synkas med specifika talsegment eller pausmarkeringar.

\*--->    Den beskrivna handlingen fortsätter på en annan rad tills samma  
---->\*    symbol är angiven (t.ex. från asterisk till asterisk).

>>        Den beskrivna handlingen har börjat innan excerpten börjar.

--->>    Den beskrivna handlingen fortsätter efter excerptens slut.

.....    Handlingen förbereds.

----      Handlingen har kommit i gång och pågår.

,,,,,      Handlingen går tillbaka (t.ex. till viloposition).

Figur    »Figur» syftar på en stillbild som tagits från inspelningen och numreras.

#         Det exakta stället för stillbilden i transkriptionen är utmärkt med tecknet #.

ku        Deltagaren som utför handlingen identifieras med gemener i marginalen (ku=kund).

kH+      Kund utför en handling med Huvudrörelse och/eller blickriktning

kG\*      Kund utför en handling med handrörelse och/eller Gest

kM\$      Kund utför en handling med Min

kR§      Kund utför en handling med kroppslig Rörelse