

Introduktion: Ramar för text och samtal i arbetslivet

Av HEDDA SÖDERLUNDH, LINA NYROOS
& HANNA SOFIA REHNBERG

Abstract

Söderlundh, Hedda, hedda.soderlundh@sh.se, Associate Professor, School of Culture and Education, Södertörn University; *Nyroos, Lina*, lina.nyroos@sh.se, Associate Professor, School of Culture and Education, Södertörn University; *Rehnberg, Hanna Sofia*, hannasofia.rehnberg@nordiska.uu.se, Associate Professor, Department of Scandinavian Languages, Uppsala University: "Introduction: Frames Shaping Text and Interaction in Workplace Settings". *Språk och stil* NF 35, 2025, pp. 5–31.

This special issue of *Språk och stil* focuses on language use in a range of professional settings. The central interest lies in how textual and interactional practices are shaped by various conditions and constraints, here referred to as frames. In this introduction, we outline the theoretical background regarding how the concept of frame has previously been applied within linguistics and provide an overview of Nordic studies in which frames have been made relevant in analyses of text and interaction in workplace communication. We also introduce a model illustrating how different types of frames relate to one another within professional practice, drawing on Thomas Ricento and Nancy Hornberger's (1996) theoretical framework. Finally, the six contributions to this special issue are presented and discussed, and we identify potential directions for further research.

Keywords: workplace, frame, sociolinguistics, professional communication, institutional interaction, Swedish

Det här temanumret av *Språk och stil* handlar om språkanvändning i olika yrkessammanhang. Närmare bestämt ligger fokus på hur muntliga och skriftliga praktiker i professionella sammanhang formas av och samspelar med olika villkor och förutsättningar, vilka här benämns som *ramar*. I vid bemärkelse är ramar i professionella sammanhang något som bidrar till att upprätthålla och forma normer och föreställningar. I regel förhåller sig både anställda och lek-män till ramarna, och de reproduceras och anpassas kontinuerligt av aktörerna själva genom text och samtal. På så vis innebär ramar både begränsningar och

Vi vill rikta ett stort tack till Anna-Malin Karlsson och Catrin Norrby för värdefulla synpunkter på en tidigare version av texten. För eventuella kvarstående oklarheter bär vi författare naturligtvis själva ansvar.

<https://doi.org/10.61965/sos.2025.62932>

Språk och stil: Tidskrift för svensk språkforskning, NF 35, 2025. ISSN: 1101-1165 E-ISSN: 2002-4010

möjligheter. Den begränsande aspekten har särskilt uppmärksammats under senare år i samband med att mängden riktlinjer och styrdokument ökat inom särskilt offentlig sektor (se t.ex. Ledin & Machin 2016). Det finns en tendens mot ökad toppstyrning, bland annat på grund av krav på effektivitet och samstämmighet, liksom en ökad vilja att styra och kontrollera handläggare och tjänstepersoner (se t.ex. Skillmark & Oscarsson 2020). Riktlinjer för kundbemötande, rekommenderade sätt att formulera frågor inför beslut eller språkkrav vid nyanställning utgör exempel på ramar i professionella sammanhang, och språket är ofta ett centralt objekt för styrningen.

I temanumret har var och en av författarna tolkat rambegreppet, och den gemensamma nämnaren i dessa tolkningar är att ramar betraktas som något som deltagarna i de analyserade situationerna förhåller sig till – men också återskapar – när de talar och skriver. Ramarna strukturerar arbetet och har betydelse för hur de diskursiva praktikerna planeras, utförs och upprätthålls. De sex bidragen analyserar språkbruk i olika verksamheter, från privata företag till myndigheter, kommun och äldreomsorg. En rad olika ramar behandlas, såsom lagtext, politiska uppdrag, (språkliga) riktlinjer, språkideologier, mallar, genrekonventioner samt föreställningen om ekonomisk vinst som överordnat mål. Empiriskt bygger studierna på olika typer av material och insamlingsmetoder, från observationer och inspelade samtal till intervjuer och medierepresentationer. Även teoretiska ramverk och analysmetoder skiljer sig åt: från kritisk sociolingvistik i kombinationen med marxistisk värdeteori, via dialogism och teori om frontlinjebyråkrati, till medierad diskursanalys och samtalsanalys. Gemensamt för artiklarna är att det rör sig om tillämpad språkforskning där empirin ges stort utrymme. Flera av studierna tar dessutom fasta på den flerspråkighet som präglar dagens samhälle. Tillsammans breddar de kunskapen om språkbruk i olika yrkessammanhang i Sverige, med betoning på förutsättningar och villkor. De belyser också själva rambegreppet genom att visa hur ramar kan tolkas och förstås i yrkessammanhang. Ambitionen med temanumret är sammantaget att bredda och fördjupa kunskapen om hur språk bidrar till att forma och upprätthålla professionella praktiker, genom att uppmärksamma hur text och tal i olika yrkessammanhang samspelar med just ramar.

I den här introduktionen till temanumret ger vi inledningsvis en bakgrund till hur begreppet *ram* använts inom språkvetenskaplig forskning. Vi presenterar också en modell för hur ramar av olika slag förhåller sig till varandra i en verksamhet, med inspiration från Thomas Ricento och Nancy Hornbergers (1996) teoribildning. Sedan följer en översikt över tidigare forskning, och därefter beskrivs och diskuteras temanumrets bidrag i relation till modellen. Avslut-

ningsvis pekas möjliga vägar ut för fortsatt kunskapsutveckling om muntliga och skriftliga praktiker i yrkessammanhang med hjälp av rambegreppet.

1 Rambegreppet inom språkvetenskapen

Rambegreppet har tolkats och använts alltsedan 1860-talet, och bland de första att tillämpa begreppet för någon form av interaktion var biologen och antropologen Gregory Bateson. Från en numera klassisk observation av apor drog han slutsatsen att ramar är avgörande för hur interaktion ska förstås. Bateson var på Fleischhacker Zoo i San Francisco år 1952 och observerade likheter mellan apornas lek och deras bråk. De handlingar med hjälp av vilka aporna ägnade sig åt lek och bråk framstod som mycket lika, men tycktes tolkas på olika sätt av aporna. Bateson ställde sig då frågan hur aporna visste huruvida handlingen skulle tolkas *inom ramen för lek* eller *inom ramen för bråk* (Bateson 2000 s. 179). Bateson introducerar här *ramar* som begrepp för hur handlingar tolkas, och hur den tolkningen får konsekvenser för interaktionen.

Rambegreppet som modell för att tolka och förstå språkligt samspel utvecklades sedan av sociologen Erving Goffman, som i sitt klassiska verk *Frame Analysis* (1974) introducerar begreppet kopplat till tolkningsscheman, med hjälp av vilka människor förstår och organiserar sociala situationer. Ramar fungerar då som kognitiva och sociala resurser som gör det möjligt för deltagare att identifiera »vad som pågår» (Gordon & Tannen 2023 s. 239) i en given situation eller kontext och därmed agera på ett situerat och begripligt sätt. De ska inte ses som helt stabila strukturer, utan de kan förhandlas, förändras och kollidera i interaktion, vilket gör dem centrala för upprätthållandet av intersubjektivitet. Cynthia Gordon och Deborah Tannen (2023) ger en översikt av rambegreppet inom sociolingvistisk forskning, och menar att det är ett fruktbart verktyg för att identifiera faktorer som påverkar hur människor interagerar i en given situation. Goffmans rambegrepp har också vidareutvecklats inom samtals- och diskursanalytisk forskning om institutionella interaktioner (Drew & Heritage 1992, Heritage & Clayman 2010, Sarangi & Roberts 1999), där det utgör en teoretisk grund för att förstå hur institutionella mål och normer realiserar i och genom språklig interaktion. (För en översikt av hur begreppet *ram* använts inom samhällsvetenskaplig forskning, se van Dijk 2023.)

Flera andra välanvända begrepp, som lingvisten John J. Gumperz *kontextualiseringssignaler* (se t.ex. Gumperz 1992) och Goffmans *footing* (Goffman

1981), kan också relateras till rambegreppet, i och med att de refererar till verktyg som deltagare i interaktion använder för att kontinuerligt signalera, tolka och förhandla om vilken typ av aktivitet de ägnar sig åt. Det finns även likheter mellan rambegreppet och begreppet *kontext*, men *ramar* är inte synonymt med *kontext*. Det senare begreppet har ofta använts för att referera till omständigheter som »omger» situationen och *kan* ha betydelse för kommunikationen, såsom vilken typ av situation det är, deltagarnas roller samt olika institutionella villkor och kulturella aspekter. *Ram* å andra sidan, särskilt i Goffmans mening, avser hur deltagarna själva tolkar vad som pågår och därmed orienterar sig mot den rådande situationen: Förstås det som pågår som ett skämt, ett förhör, en lek eller ett bråk? En parallell går här att dra till Per Linells (t.ex. 2011) tvådelade kontextbegrepp. Linell skiljer mellan *aktualiserade* (relevantgjorda, realiserade) *kontexter* å ena sidan, och å andra sidan *kontextuella resurser*, det vill säga allt som kan ha en koppling till kommunikationssituationen. Kontextuella resurser är möjliga att relevantgöra men realiserar inte nödvändigtvis av samtalsdeltagarna. Även inom språkvetenskaplig text- och diskursanalys har ett mer dynamiskt kontextbegrepp vunnit insteg på senare år, bland annat inspirerat av Bruno Latours aktör-nätverksteori (ANT) (Latour 2005), där kontext kan förstås som nätverk och nätverksrelationer snarare än som nivåer eller inramningar (jfr Idevall Hagren 2016).

På ett mer övergripande plan kan den teoretiska förståelsen av *ramar* knytas till begreppet *social struktur*, och till sociologen Anthony Giddens struktureringssteori (1984). Giddens betraktar strukturer som relativt stabila system av regler och resurser som formar samhället genom att både begränsa och skapa förutsättningar för individers möjligheter att agera, kontrollera eller förändra socialt liv. Strukturerna vilar på individers tidigare och pågående handlingar, samtidigt som de ger *ramar* för fortsatt handlande och kan omförhandlas. Det finns på så vis en dualitet mellan struktur och aktörskap, där struktur bygger på ett tidigare handlande samtidigt som det möjliggör och begränsar framtida handlande. Lagtext, till exempel, illustrerar hur nationellt beslutad reglering både sätter gränser för och skapar förutsättningar för handlande, till exempel inom polisens arbete. Efter Giddens har särskilt sociologen Margaret Archer intresserat sig för relationen mellan struktur och aktörskap och betonat individens förmåga till reflektion (se t.ex. Archer 1995, 2007), vilket hos Archer ska förstås som människans möjlighet till en inre dialog över sin situation och de begränsningar och möjligheter hon står inför. Det sociala livet är påverkat av strukturerande omständigheter, men förmågan till reflektion och tolkning gör att förändring är möjlig. Här kan lagtext

tas som exempel igen: Även lagtext behöver tolkas och omsättas i praktiken, ofta med hänsyn till unika omständigheter. Över tid behöver texten förändras och det sätt som lagtexten tolkats på kan då bli grund för nya regleringar. På detta sätt har möjligheten till förändring genom reflektion också betydelse för *makt* som strukturerande omständighet. Makt ligger oftast utom individens omedelbara kontroll eller intention, men (re)produceras och konstrueras genom sociala handlingar. Att samhällseliga ordningar och strukturer på detta sätt kan utmanas synliggörs i forskning inom *social movement research*, som är ett tvärvetenskapligt forskningsfält med fokus på analys av hur sociala rörelser mobiliseras och organiseras, samt hur de både möjliggör och begränsar handlande (van Dijk 2023).

I språkvetenskaplig forskning finns en återkommande beskrivning av ramar som hemmahörande i olika lager. Det är däremot inte alltid tydligt hur lagren förhåller sig till varandra. Det är snarare vanligt att ramar på olika nivåer – till exempel rättsliga ramar och mer verksamhetsnära tolkningar av dessa – beskrivs tillsammans och ges den sammanfattande benämningen *institutionella ramar*. I det följande görs ett försök att synliggöra lagren och deras hierarkiska förhållande till varandra, med hjälp av den lökmetafor som Ricento och Hornberger (1996) använder för att beskriva fältet språkplanering och policy. Det yttre lagret i deras modell representerar nationell nivå, följt av institutionell nivå och därefter interpersonell nivå. Ytterst, i det lager som är nationellt, ryms de övergripande målen för en verksamhet, formulerade genom till exempel lagstiftning eller politisk styrning. I nästa lager operationaliseras målen i form av exempelvis riktlinjer och manualer, som i nästa lager tolkas och tillämpas i olika situerade kontexter. På så sätt utgör mötet mellan människor – den interpersonella nivån – centrum för modellen. I alla lager finns omständigheter och förutsättningar – både uttalade och dolda – som påverkar hur policy, i Ricento och Hornbergers fall, omsätts och implementeras med hänsyn till bland annat ekonomiska förutsättningar, ideologier, attityder samt lokala beslut och prioriteringar. Dessa faktorer hör inte specifikt till något lager, utan rör sig mellan lagren. Ideologi, till exempel, kan uppstå i det interpersonella lagret, men spridas till såväl institutionen som de yttre, lagstiftande lagren (jfr Ricento & Hornberger 1996). Svårplacerade är även genrekonventioner, vilka styr och skapar förväntningar om hur olika slags texter ska se ut och som därför har en framskjuten betydelse i arbetslivet. Genrer kan vara verksamhets-specifika eller organisationsspecifika, och vissa genrer är gemensamma för en större grupp människor, på nationell eller till och med internationell nivå. Hit hör till exempel patientjournaler, årsrapporter och sammanträdesprotokoll.

Samtidigt kan lokala anpassningar göras av dessa övergripande genrer. Sammanfattningsvis illustrerar modellen hur det interpersonella mötet omges av villkor och förutsättningar som verkar på flera nivåer och hur de relaterar till varandra i samspelet mellan övergripande styrning, institutionella praktiker och konkreta möten mellan människor. Vi använder modellen för att synliggöra att detta gäller också rammar.

1.1 Rambegreppet i temanumret

De olika teoretiska ingångarna ovan har gemensamt att rammar betraktas som faktorer som reglerar, begränsar, möjliggör och påverkar handling – och därmed även språk i bruk. Men de är varken fasta strukturer eller enbart yttre omständigheter, utan de formas och omförhandlas i deltagarnas praktiker. De skapar också villkor för fortsatt handlande. I yrkeslivet kan ramarna i första hand sägas ha strukturerande effekt, genom att de sätter gränser och anger riktning. Men liksom andra strukturerande aspekter kan de bli föremål för reflektion och förhandling, vilket speglas också i den skriftliga och muntliga interaktionen. Artiklarna i detta nummer visar att rammar kan vara formaliserade och explicit formulerade i form av lagar, riktlinjer och policyer, eller informella och outtalade, som rutiner, normer och ideologier. De kan dessutom vara mer eller mindre förpliktigande: medan det är straffbart att bryta mot lagar, lämnar riktlinjer ofta större utrymme för individer att agera på eget bevåg. Rambegreppet sätter på detta sätt fokus på samspelet mellan tolkning, interaktion och de villkor som präglar sociala situationer, och passar därför väl som verktyg för att nå fördjupad förståelse för hur diskursiva praktiker i arbetslivet påverkas av och står i förhållande till villkor och förutsättningar som omger dem. Gemensamt för ramarna är att de påverkar hur språk används – och kan användas – i tal och skrift på jobbet. Med avstamp i modellen som hämtat inspiration från Ricento och Hornberger (1996) presenteras i det följande först studier som analyserar språk i relation till rammar i yrkeslivet (avsnitt 2), och därefter temanumrets olika bidrag (avsnitt 3).

2 Ramar och deras betydelse för språkanvändning på arbetsplatsen

I empiriska studier om språk i yrkeslivet har begreppet *ramar* uppmärksammats tidigare, men ofta utan särskild teoretisk förankring. I det här avsnittet presenteras ett urval tidigare studier från Norden, särskilt Sverige, vilka presenterar analyser av text och interaktion i relation till kontextuella faktorer i arbetslivet, och som antingen explicit använder begreppet *ram* för att beskriva eller förklara språkbruket, eller analyserar språket i relation till visioner, policyer eller mallar och där beskrivningen av dessa överlappar med vår förståelse ovan vad gäller rambegreppet. Med utgångspunkt i Ricento och Hornberger (1996) beskrivs tidigare forskning utifrån en skala: från ramar som är rättsligt eller politiskt fastställda och därmed tvingande, till sådana som är lokalt beslutade och därmed verksamhetsnära och av mer vägledande snarare än tvingande slag. En sådan indelning av tidigare studier är inte självklar, men eftersom idén om skikt eller lager är återkommande i tidigare forskning görs här ett försök att placera in studierna på detta sätt. Mot slutet presenteras tidigare studier av normer och förväntningar som sätter ramar för den språkliga praktiken men som inte nödvändigtvis är synliga eller uttalade för aktörerna på den interpersonella nivån. Dessa rör sig från politisk styrning och logiker om till exempel ekonomisk tillväxt, till situationsspecifika normer som begränsar och möjliggör ett handlande. De är ofta tematiserade av forskaren snarare än deltagarna i studien.

2.1 Lagrum och politisk styrning

Rättsliga och politiska ramar har särskilt uppmärksammats i studier av språk och arbete inom offentlig förvaltning, däribland myndigheter. Intresset kan förklaras med verksamheternas karaktär; arbetet är reglerat i lagar, förordningar och föreskrifter, samt genom de årliga regleringsbrev som regeringen ger myndigheterna. Särskilt gäller detta för tjänstemän i offentlig förvaltning, vars arbete till stor del går ut på att i tal och skrift bereda frågor, fatta beslut och verkställa beslut i relation till rättsliga och politiskt formulerade ramar. De rättsliga och politiska ramarna är nationella och återfinns således i det yttersta lagret av Ricento och Hornbergers modell. Ramar av detta slag är *formaliserade*, *explicita* och *tvingande*, och de skapar ett rum inom vilket myndigheten *kan*, *får* men framför allt *måste* agera.

Utifrån begreppet *ramar* har Försäkringskassans textproduktion studerats av Söderlundh (2012). Här konstateras att de institutionella eller organisatoriska ramarna är de som starkast präglar skrivandet, medan villkor i skribenternas närmiljö (det interpersonella lagret) har mindre betydelse för texternas tillblivelse. Texterna är strikt toppstyrda, eftersom innehållet måste spegla skrivningarna i socialförsäkringslagen. Skribenter vid myndigheten som har fackkunskap om lagstiftningen, oftast jurister, granskar de texter som lämnar myndigheten och en stor mängd texter skrivs därför i mallar, där handläggare till exempel enbart skriver in namn och personnummer för den sökande i en för övrigt färdig text (se vidare under 2.3.2). Den juridiska ramen skapar ett bundet skrivande, och få medarbetare betraktar sig som skribenter med ansvar för innehåll. Nord (2011) analyserar i sin tur en språkgranskningsprocess av en rapport som författats vid en annan statlig myndighet men där granskningen görs av externa språkkonsulter. En nationell ram för produktionen och granskningen är språklagen, vilken på myndigheten har brutits ner i en checklista med klarspråksprinciper, som de externa granskarna har att förhålla sig till. Även här finns en toppstyrning på så sätt att granskarna inte kan genomföra mer övergripande strukturella ändringar. Nord konstaterar att organiseringen av granskningen – ramarna för uppgiften – ger litet utrymme att förbättra texten på ett mer övergripande plan.

Lind Palicki (2010) analyserar Försäkringskassans textproduktion, men med fokus på myndighetens information till blivande föräldrar. Hon diskuterar bland annat myndighetens uppdrag i termer av institutionella ramar för verksamheten. I texterna återspeglas de institutionella ramarna bland annat genom att myndigheten framställs som en instans med ekonomiskt ansvar. Politisk debatt om föräldraförsäkringen som format bland annat ett uppdrag om ökad jämställdhet till myndigheten, operationaliseras i texterna till att handla om en jämn fördelning av föräldradagarna mellan kvinnor och män. Lind Palicki konstaterar också att föräldrarna som beskrivs är normaliserade (föräldrar är två till antalet, de är friska, lediga från arbetet etc.), och att avvikelser från denna norm explicitgörs. I detta uppstår också makt, på så sätt att Försäkringskassan bidrar till att forma föreställningar om föräldrar och det samhälle där de befinner sig.

Johansson (2024) analyserar en annan myndighets språk i relation till ramar, närmare bestämt hur Kronofogdens uppdrag omsätts i samtal till myndighetens kundtjänst. I mötet med privatpersoner ger kundtjänst service inom de ramar som är fastställda för myndigheten vad gäller att hantera skulder och ge ekonomisk vägledning. De anställda implementerar och balanserar myndighetens uppdrag och ideal, men talar också fram myndighetens – och därmed

även kundservicens – gränser i samtal med inringare. Bland annat visar analyserna hur handläggarna upplyser om hur de kan hjälpa till, hur de hanterar och föregriper missförstånd samt ger anpassade råd i relation till myndighetens uppdrag. Att ge service i denna kontext, konstaterar Johansson, handlar om att kunna applicera och förmedla myndighetens uppdrag och verksamhetsområde i enskilda samtal och till enskilda inringare och deras unika situation. En slutsats som kan dras är att skillnader som framträder mellan myndigheter, som exempelvis den mellan Försäkringskassan och Kronofogden, inte bara beror på om kontakten är muntlig eller skriftlig. Myndigheterna har också fundamentalt olika uppdrag: i det nyss nämnda exemplet är den ena en förvaltningsmyndighet inom välfärdssystemet och den beslutar om bidrag inom socialförsäkringen, medan den andra är en del av rättsväsendet och hanterar privatpersoners skulder och rådgivning – inklusive indrivning av dessa.

Sammantaget visar forskning som adresserar ramar i termer av lagrum och politisk styrning hur det yttersta, ofta nationellt beslutade, lagret av ramar är formaliserat, uttalat och tvingande. Det skapas ett rum (jfr Lind Palicki 2010) inom vilket handläggarna och skribenterna kan agera. Detta rum innebär dock olika former av inskränkningar, på så sätt att ramarna måste upprätthållas och hanteras i text och samtal, men det ger också handläggarna ett handlingsutrymme, genom vilket myndigheten är medskapare av föreställningar om det samhälle vi lever i.

2.2 Visioner, strategier och policyer

Ofta finns på en arbetsplats en hel repertoar av lokala styrdokument som skapar villkor och förutsättningar för de anställdas diskursiva praktiker. Bland dem som utforskats av språkvetare kan särskilt nämnas visionsdokument och policyer. Visionsdokument beskriver ledningens mål för hela verksamheten, medan policyer snarare beskriver ledningens viljeriktning vad gäller ett visst område, till exempel hållbarhet eller verksamhetens språk för extern och intern kommunikation. Tillsammans hör dokumenten hemma i modellens institutionella lager. Genom att vara nedtecknade är de formaliserade och explicita, men till skillnad från de mer övergripande rättsliga och politiska ramarna är de inte juridiskt tvingande, utan något som de anställda förväntas förhålla sig till – om än med ett visst reflektions- och handlingsutrymme.

En tidig genrestudie av ett strategidokument i offentlig sektor genomfördes av Pälli, Vaara och Sorsa (2009). Med hjälp av textanalys och samtalsanalys under-

söker de den finska staden Lahtis officiella strategidokument och framväxten av detta. De visar hur specifika kommunikativa syften och lexikogrammatiska val karaktäriserar texten samt hur de förhandlingar som äger rum i anslutning till produktionen av dokumentet involverar olika former av intersubjektivitet och intertextualitet. En annan typ av strategidokument som har studerats av språkforskare är värdegrunder. Inom ramen för forskningsprojektet »En ny genre och dess ideologi» konstaterar Nyström Höög och Björkvall (2023) att myndigheters värdegrunder är funktionellt utformade i syfte att leda till samtal och bjuda in till tolkning av de nyckelord som – genreenligt – framhävs i dokumenten. Den semiotiska vaghet som präglar dessa texter bedöms vara ett funktionellt textdrag som bidrar till att värdegrundsdokumentet kan fylla den avsedda funktionen att stimulera till diskussion (Björkvall & Nyström Höög 2021).

Vidare har visionsdokument bland annat studerats av Ledin och Machin (2016), med särskilt intresse för professionellt handlingsutrymme. Mer precist studeras visionsdokument vid svenska lärosäten som exempel på hur ideal hämtade från New Public Management sipprar ner i den akademiska verksamheten och därmed blir något som den akademiska personalen måste förhålla sig till. Dokumenten, som är skrivna av centrala administratörer eller kommunikatörer, rymmer ledningens formulerade (och mätbara) mål och har en säljande design genom färger, bilder och ett marknadiserat språk. Dokumenten ligger på så sätt långt från den akademiska verkligheten, men genom att vara centralt formulerade ger de upphov till en ansvarsskyldighet, som till exempel kan innebära att lärare och forskare ska skriva verksamhetsplaner och verksamhetsberättelser utifrån den centralt formulerade visionen. Enligt Ledin och Machin ger detta inte bara upphov till en ökad administration i kärnverksamheten, utan det kan också uppstå nya uppfattningar och förskjutningar ifråga om vad som är betydelsefullt. Visionerna och sättet de används på i verksamheten är på så vis en ramfaktor med betydelse för det professionella handlingsutrymmet på ett mer övergripande plan.

Policyer har en annan organisatorisk status än visionsdokument. Inom språkvetenskapen har särskilt språkpolicier studerats, med fokus på både innehåll och framväxt samt tolkning och efterlevnad. Särskilt internationellt orienterade företag, men också lärosäten, har numera nedtecknade språkpolicier som syftar till att reglera språkval på arbetsplatsen, och i praktiken handlar de oftast om det lokala majoritetsspråket svenska och engelska. Studier som undersöker relationen mellan policy och praktik visar att språkpolicier bara har begränsad betydelse för vilka språk som egentligen används i den dagliga verksamheten. Språkval är i praktiken något dynamiskt som förhandlas mel-

lan deltagarna i olika situationer; särskilt på informella möten och under småprat med kollegor är det vanligt att språkpolycyn frångås (se t.ex. Lønsmann 2011, Kirilova & Angouri 2017). I forskning dominerar inte sällan engelska som publikationsspråk, men svenskan är levande i den dagliga forskningsverksamheten, och även i undervisning som annonserats på engelska finns svenska språket närvarande, särskilt mellan svenskspråkiga studenter och lärare (se t.ex. Paulsrud & Cunningham 2023 för en översikt). Andra språkvalsprinciper gäller för lärosätenas administration, som huvudsakligen är svenskspråkig och där språklagen reglerar verksamheten (se också Solin & Pienimäki 2024 för jämförelse med Finland). Även om språkval i praktiken är dynamiskt visar tidigare forskning att språkpolicyer har betydelse vad gäller att befästa och upprätthålla språkliga hierarkier och ideologier, vilket vi återkommer till nedan (se avsnitt 2.4).

2.3 Mallar och samtalsguider

För att säkerställa att anställda följer de tvingande ramar som fastställs i lagstiftning och politiska uppdrag har många verksamheter formaliserade mallar, metodstöd eller riktlinjer för texter och samtal. De utgör en standardisering, eller ett försök till standardisering, ofta med giltighet i en viss situation, såsom ett polisförhör eller en viss ärendetyp hos Försäkringskassan. Tillsammans med visioner och policyer utgör de ramar i det institutionella lagret, men genom förankring i en situation eller ärendetyp är de mer detaljerade och lokala än visioner och policyer. De baseras på forskning och/eller beprövad erfarenhet och är ofta vägledande snarare än tvingande. Mängden vägledande dokument på den institutionella nivån är ett resultat av ökade krav på effektivitet och samstämmighet, men också en ökad vilja att styra och kontrollera handläggare och tjänstemän (jfr Skillmark & Oscarsson 2020). De som kontaktar till exempel en myndighet eller en vårdinstans ska behandlas lika, oavsett vem de träffar eller vilken bakgrund de har. Detta ligger i linje med de lagar och förordningar som myndigheter styrs av. Standardiserade svar och mallar underlättar arbetet för tjänstepersonen, men innebär också en begränsning av det professionella och kollegiala handlingsutrymmet. När det professionella kunnandet i en organisation flyttas till mallar och vägledande dokument minskar också förtroendet för tjänstepersonernas kunnande och expertis.

Studier av hanteringen av mallar och vägledningar, särskilt inom offentlig sektor, visar dock på vissa skillnader mellan hur dessa omsätts i muntlig inter-

aktion jämfört med i texthantering. Den skriftliga kommunikationen kan planeras och därmed detaljstyras, medan samtal är en dynamisk process där deltagarna reagerar på varandra, vilket gör dem omöjliga att detaljstyra. Ramarna blir i praktiken ett slags kommunikativa resurser som kan användas för att förhandla både organisatoriska mål och sociala relationer. Nedan presenteras först studier av mallar för samtal och därefter studier av mallar för texter.

2.3.1 Mallar för samtal

Hur mallar och guider på olika sätt påverkar samtalet har undersökts från olika perspektiv (se t.ex. Houtkoop-Steenstra 1996, Houtkoop-Steenstra & Antaki 1997, Lazaraton 2002, Suchman & Jordan 1990). Här avgränsar vi oss till studier som särskilt fokuserar på vad som händer när en mall ska omsättas i interaktion – och utfallet av detta. En åtskillnad görs mellan mallar och guider som fastställer tydliga ramar genom att i viss mån vara reglerande, och sådana som visserligen är explicita men snarare har en vägledande funktion.

En första sektor där regleringen av samtal och skrivande är omfattande är vård och omsorg. Anvisningar och vägledningar antas ge samstämmighet och öka patientsäkerheten, samtidigt som den ökade privatiseringen inom sektorn har skapat ytterligare krav på skriftlig dokumentation för kvalitetssäkring och kontroll av verksamheten (Landqvist & Karlsson 2012). Landqvist (2012) har studerat anvisningar om sjukvårdsrådgivning över telefon och hur dessa omsätts i praktiken. Anvisningarna består av konkreta råd och detaljerade förslag om vad sjukvårdsrådgivarna ska säga och hur de ska bemöta inringarna. Samtidigt är de dåligt anpassade för olika inringare, på så sätt att till exempel andraspråkstalare är osynliggjorda i anvisningarna. I det verkliga samtalet ställs sjukvårdsrådgivaren inför en komplex verklighet, och anvisningarna kan inte alltid följas. Landqvist konstaterar därför att det är svårt att normera sådant som måste utföras i samtal och som kräver en erfarenhetsbaserad yrkeskunskap.

Kahlin och Tykesson (2016) kommer till en liknande slutsats i en studie av telefonsamtal vid två callcenter som tar emot beställningar från svenska färdtjänstanvändare, ett i Sverige och ett utlokaliserat till Moldavien. Vid callcentren fanns en mall som föreskrev hur samtalen skulle genomföras, men det visade sig att mallen följdes i relativt liten utsträckning. Detta resultat menar de tyder på att standardisering inte kan göras på ett mekaniskt vis, eftersom samtalande är ett gemensamt projekt som kräver situationell anpassning. Samtidigt fanns en tendens till högre följsamhet bland de moldaviska operatörerna, som använde ett främmande språk – svenska – som arbetsspråk. I en annan artikel

från samma projekt analyserar Tykesson och Kahlin (2014) hur de moldaviska operatörerna ger återkoppling på den information de begär från uppringarna. De konstaterar att återkopplingen ofta är minimal eller utelämnas helt, vilket ibland leder till att inringaren blir osäker och tror att det krävs en upprepning eller ett förtydligande. Författarna ser flera potentiella faktorer av betydelse för den bristande återkopplingen. Vid sidan om strävan efter effektivitet lyfter de fram samtalsmallen. Vid det moldaviska callcentret ligger mallen till grund för utvärderingar av individuella arbetsprestationer, och den påverkar även operatörernas lönesättning genom ett bonussystem. Möjligen kan detta ekonomiska incitament öka benägenheten hos operatörerna att strikt hålla sig till mallen, menar författarna.

Polisförhör utgör ett exempel på en annan reglerad verksamhet där olika lagar (till exempel Rättegångsbalken), regler och riktlinjer utgör nationellt fastslagna ramar för förhören. På en underliggande nivå regleras förhören genom olika riktlinjer och modeller (se Kronkvist 2021 för en översikt). Den modell som tillämpas i Sverige, men också i många andra länder, är den så kallade PEACE-modellen (se även Polismyndigheten 2023). Modellens grundläggande ansats är att skapa förutsättningar för informationsinhämtning och samarbete mellan den förhörde och polisen. Fokus på informationsinhämtning innebär ett tydliggörande av att förhören ska präglas av ett samtalsliknande klimat, i kontrast till andra förhörstekniker (till exempel den s.k. REID-tekniken) där anklagelser och hot används som resurser av polisen. Modellen fungerar därmed som en institutionell ram som anger både struktur och förväntningar för samtalet. På en mer konkret nivå föreskrivs i modellen att förhören ska inledas med en öppen fråga, vilket konstruerar den förhörde som berättare. Det markerar också önskemål om en mindre hierarkisk samtalsmodell, där det primärt är polisen som styr och den förhörde som svarar på frågor. Samtidigt har studier visat att målet om den fria berättelsen inte enbart är ett ideal utan också ett förhandlingsbart projekt (Heydon 2004, Nyroos & Söderlundh 2025), där polisens frågor, uppbackningar och procedurhänvisningar bidrar till att rama in och styra den diskursiva praktiken. Även PEACE-modellen fungerar på så sätt som en institutionell ram i Ricento och Hornbergers olika lager, en ram som både möjliggör och begränsar vad som kan sägas, hur det sägs och av vem.

Asylintervjuer, det vill säga utredande samtal som Migrationsverket håller med personer som söker asyl i Sverige, är en annan typ av samtal som i hög grad styrs av mallar och riktlinjer. Inspirerad av undersökningar om mallar i polisförhör visar Rehnberg (2025) i sin studie av asylintervjuer hur malltexter positionerar kommunikationsdeltagarna och vad som kan hända om olika ramar

hamnar i konflikt med varandra. Rehnberg fokuserar på en sekvens i inledningen av asylintervjun, då handläggarna med stöd av en (icke tvingande) malltext informerar de sökande om deras rättigheter och skyldigheter. I en komparativ analys undersöks hur två handläggare förhåller sig till malltexten på olika sätt: Medan den ena handläggaren följer mallen i stort sett ordagrant, gör den andra omformuleringar, tillägg och strykningar. Den handläggare som förhåller sig relativt fritt till mallen positionerar den asylsökande på ett mer respektfullt sätt, vilket ligger i linje med gällande EU-föreskrifter, men det visar sig också att hen utelämnar mer av den information som den sökande enligt mallen bör få ta del av. Till saken hör att malltexten som Migrationsverket tillhandahåller har en bristfällig överensstämmelse med de befintliga föreskrifterna på EU-nivå om hur asylintervjuer bör genomföras. Rehnbergs artikel mynnar ut i ett förslag om att omformulera malltexten i samklang med EU-föreskrifterna, för att främja en mer respektfull kommunikation och ge handläggarna stöd i detta.

Medarbetarsamtal är en annan samtalstyp där mallar eller frågeguider ofta ges en central roll. De kan antingen innehålla specifika frågor, eller vara organiserade efter teman, tänkta att strukturera samtalet. Dessa mallar är sällan tvingande utan har konstruerats i avsikt att vara en form av stöd. Asmuß (2013) understryker dock att det som fungerar väl i teorin inte per automatik kan omsättas i verkligheten. Nyroos och Sandlund (2014) visar till exempel att mallar och samtalsguider i medarbetarsamtal inte fungerar som neutrala redskap som bidrar till att göra samtal likvärdiga. Studien visar att en och samma fråga implementeras med modifikation i de undersökta samtalen, så att frågan anpassas till den omedelbara interaktionen. Det innebär att frågan omformuleras på olika sätt, och i praktiken skapas därmed olika förutsättningar för medarbetarna att svara på frågan. Chefen som ställer frågan kan också genom att läsa innantill eller hänvisa till mallen förskjuta ansvaret för känsliga frågor till en tredje part, vilket mildrar socialt obehag men påverkar hur frågan förstås och besvaras. Att anpassa frågan kan å ena sidan skapa kontinuitet i samtalet och reducera mallens roll, samtidigt som det å andra sidan undergräver idealet om standardisering. Sammantaget framträder enligt Nyroos och Sandlund en spänning mellan standardisering och interaktion: mallar är avsedda att skapa standardisering och jämförbarhet men blir i praktiken kommunikativa resurser som används för att (om)förhandla både organisatoriska mål och sociala relationer.

2.3.2 Mallar för texter

Situationen tycks vara något annorlunda för den skriftliga, asynkrona kommunikationen. Här är det vanligare att ramfaktorer finns explicit formulerade i form av förtryckta frågor eller formuleringar i blanketter och mallar, och det minskade handlingsutrymme detta ger kan både förenkla och försvåra. Söderlundh (2012) visar i sin analys av Försäkringskassan att handläggarnas skrivande framför allt handlar om att föra in personuppgifter om den sökande i en redan färdig beslutsmall. Mallen har tagits fram av en jurist med sakkunskap, bearbetats av en språkvårdare, och används sedan av handläggaren som ska skicka ut beslutet. Handläggarna ska alltså inte skriva själva, eftersom de saknar juridisk kunskap, men de kan »klippa och klistra» från sakkunniggranskade texter om något behöver anpassas. Genom mallarna har det professionella handlingsutrymme minskat, till förmån för en organisatorisk professionalitet där yrkeskunskapen snarast är instrumentell och baserad på tillämpning av en standardiserad metod (jfr Skillmark & Oscarsson 2020). Karlsson och Nikolaidou (2012) analyserar skriftbruk i äldreboenden och visar hur socialtjänstlagens riktlinjer blir svårhanterliga för de anställda när de ska skriva avvikelserapporter om misstag eller brister i rutinerna. Denna rapportering är avsedd att ligga till grund för kvalitetsuppföljning, men de anställda känner sig osäkra på hur de kan uttrycka sig när de skriver rapporterna. För att visa respekt för de boendes integritet, i enlighet med riktlinjerna, undviker de att skriva om sådant som kan uppfattas som kränkande eller dömande. Resultatet blir att händelserna inte beskrivs tillräckligt väl och att avvikelserapporten därför inte kan ge den avsedda kvalitetsuppföljningen. Studien är på så sätt ett exempel på hur ramar kan hamna i konflikt, i det här fallet socialtjänstlagen och den mer lokala avvikelserapporten, och hur detta skapar konflikt för de anställda i sin yrkesutövning.

2.4 Ideologier, normer och konventioner

I det här temanumret behandlas också normer och förväntningar – i form av till exempel ideologier eller uttryck för språkliga hierarkier – som faktorer vilka sätter ramar för diskursiva praktiker i yrkeslivet. Dessa är inte nödvändigtvis alltid explicita för (alla) aktörer. I tidigare forskning har normer och förväntningar visat sig både begränsa och möjliggöra handlande, och ofta kopplas de till makt. De rör sig inom och mellan alla lager i Ricento och Hornbergers modell, med inverkan på lagstiftning, institutionella styrdokument och

vägledning, såväl som på interpersonella möten. De är sällan formaliserade eller explicita men har stor betydelse för enskildas handlingsfrihet i yrkeslivet genom att till exempel röra vad som är förväntat i en viss situation eller verksamhet, särskilt vad gäller val av språk.

I tidigare forskning i Norden har särskilt språkpolicyer teoretiserats i termer av ideologier och språkliga hierarkier. Studierna visar hur policyer har kopplingar till samhällets mer övergripande diskurser kring enspråkighet och flerspråkighet, och hur det finns en spänning mellan det som kan betraktas som enspråkiga policyer och en flerspråkig verklighet. Med spänningen kommer också en ojämlikhet mellan de som behärskar de språk som föreskrivs i policy och de som inte gör det. Lønsmann och Kraft (2018) undersöker företag i produktionsbranschen och visar hur språkpolicy ofta speglar den språkliga repertoaren – inte minst engelska och det lokala majoritetsspråket – hos personer i ledningspositioner och hos andra yrkeskategorier med hög status i verksamheten, medan den flerspråkighet som ofta finns representerad i produktionsleden inte synliggörs i officiella dokument. Gemensamt användande av engelska associeras därtill med värden som är viktiga för ledningen, som nya marknadsandelar, internationalisering och säkerhet. Detta trots att arbetarnas flerspråkighet är avgörande för genomförande av det praktiska arbete som företaget bygger på. Flerspråkigheten »på golvet» osynliggörs, och likaså det praktiska behovet av andra språk än engelska och det lokala majoritetssamhällets språk. Policyn är ändå en ramfaktor med betydelse för individerna, särskilt när de försöker byta miljö. När arbetarna ska söka nya jobb saknar de kunskaper i de namngivna språken, vilket försvårar mobilitet på arbetsmarknaden (se också Söderlundh & Keevallik 2023).

För den stora mängden anställda i svenskt arbetsliv är troligen inte den officiella språkpolicyen avgörande för den dagliga praktiken (jfr avsnitt 2.2). En viktigare ramfaktor är antagligen ideologier kring språk. Ibland sammanfaller dessa med den nedtecknade policyn, som då engelska skrivs fram som officiellt språk i syfte att stärka internationaliseringen. Men långt ifrån alla företag eller verksamheter har uttalade språkpolicyer, ofta finns istället outtalade förväntningar och normer. En övergripande sådan är att svenska arbetsplatser framför allt är enspråkigt svenska, trots den flerspråkighet som finns i samhället. Detta har i sin tur betydelse för vem som kan anställas, och är därmed en ramfaktor med stor betydelse i arbetslivet. Som Kraft (2017) visar får ramfaktorn betydelse för den inresande arbetskraften, till exempel i byggbranschen. På det norska byggföretag hon studerar är norska det officiella språket, och det innebär i praktiken att chefspositioner bara kan innehas av norsktalande. De bygg-

team som arbetar tillsammans har ett gemensamt språk – ofta polska – och en teamledare som lärt sig en del norska fungerar som språklig mellanhand. Därmed stratifierar språkkunskaper arbetsplatsen, på så sätt att vissa positioner i byggarbetsplatsens hierarki bara kan innehas av talare av vissa språk. Som Lønsmann och Kraft (2018 s. 405) påminner om är skillnaden mellan policy och praktik framför allt teoretisk; institutionaliserade praktiker – alltså det sätt som saker görs på med språk – kan vara lika styrande och maktgenererande som en formell policy. Mot bakgrund av detta kan även ideologier och antaganden om språk tematiseras som ramfaktorer som både begränsar och möjliggör.

3 Bidragen i temanumret

Gemensamt för bidragen i temanumret är att de tar sin utgångspunkt i det interpersonella lagret i Ricento och Hornbergers modell. De fokuserar på yrkeslivets praktiker och språkliga villkor, i relation till faktorer som styr, begränsar och möjliggör det professionella handlingsutrymmet på arbetsplatsen. Nedan tematiseras och diskuteras bidragen med fokus på hur de identifierade ramarna bidrar till att forma de diskursiva praktiker som de yrkesverksamma – och i vissa fall lekmän som har kontakt med de yrkesverksamma – ägnar sig åt. Presentationsordningen för bidragen bygger på Ricento och Hornbergers modell på så vis att vi rör oss utifrån och in; från diskursiva praktiker som förhåller sig till ramar i det nationella lagret, över praktiker som relaterar till det institutionella lagret, till normer och ideologier. De senare finns som nämnts inte i något särskilt lager av modellen, utan uppstår och har effekt i alla lager.

Det första bidraget är skrivet av Maria Johansson och handlar om samtal till Kronofogdens kundtjänst, och hur handläggarna i dessa samtal med privatpersoner förhåller sig till det uppdrag som myndigheten har, och alldeles särskilt det lagrum inom vilket myndigheten verkar. I egenskap av lagtext och politiskt uppdrag är ramarna formaliserade och explicita, och de fungerar dessutom tvingande, på så sätt att kundservice måste agera i linje med ramarna för att inte överskrida myndighetens befogenheter. För samtalen finns också riktlinjer som särskilt lyfter fram att handläggarna ska vara lyhörda, ge stöd och inta ett aktiverande förhållningssätt, samtidigt som de ska förbli partsneutrala, sakliga och effektiva. Johansson tillämpar samtalsanalys (*Conversation Analysis*) och analyserna belyser särskilt hur handläggare bemöter inringare som beskriver ekonomisk utsatthet. Det är tydligt att ramarna i verksamhetens olika nivåer ger

handläggarna ett begränsat handlingsutrymme. Myndighetens ramar formar ett rum inom vilket handläggaren kan agera, och rummets gränser måste upprättas i varje unikt samtal. Exempelvis bemöter handläggarna privatpersoners uttryck för ekonomisk utsatthet med att ge service snarare än att visa empati. Hävdad förståelse blir därmed en resurs för handläggarna för att skifta fokus från problemberättande till ett bemötande i linje med myndighetens uppdrag. I relation till Ricento och Hornberger (1996) är det särskilt tydligt hur ramarna här sätter gränser för den anställde genom att vara formaliserade, explicita och tvingande. Förhåller man sig inte till de rättsliga ramarna utför man i praktiken inte arbetet på ett korrekt sätt. Det finns utrymme för reflektion när ramarna ska omsättas och återskapas (jfr Archer 2007), men det framstår som mycket begränsat – möjligen på grund av att telefonsamtalen som undersöks är kopplade till mycket specifika ärenden inom Kronofogdens verksamhet.

Även Madeleine Wirzén tillämpar samtalsanalytisk teori och metod i det andra bidraget för att undersöka hur frågor hanteras i utredningssamtal inför internationell adoption, och hur dessa frågor påverkas av de institutionella ramar som präglar samtalen, men också bidrar till att skapa ramar i själva samtalet. Utredningssamtalen har en dubbel funktion: de ska pröva de sökandes lämplighet som framtida föräldrar och samtidigt bidra till föräldrarnas förberedelse inför adoption. Denna hybrida karaktär skapar särskilda villkor för interaktionen, där frågor inte bara fungerar som neutrala verktyg för informationsinsamling utan också som instrument för bedömning. I den nationella och institutionella nivån ryms de ramar som styr samtalet – både uttalade och outtalade krav och förväntningar, som påverkar såväl den professionella parten som klienten. De utgörs dels av formella krav, som lagar, riktlinjer och utredningens syfte, dels av praktiska villkor, som handlar om konkreta förutsättningar som tid, plats och krav på dokumentation. Utöver detta finns även mer subtila, ofta outtalade förväntningar på hur samtalet ska organiseras och vilket innehåll som anses relevant. Dessa förväntningar anspelar på normer och ideal för det professionella samtalet som samtalstyp och kan skapa en spänning mellan det som uttrycks öppet och det som förväntas mer implicit. Därtill finns normer och ideal om hur en »god adoptivförälder» bör vara (jfr Lind Palicki 2010), vilket påverkar hur frågor uppfattas och besvaras. Dessa ramar medför att öppna frågor, som i teorin ska bjuda in till reflektion, i praktiken ofta uppfattas som tester där det gäller att ge »rätt» svar. När frågorna är breda och saknar tydlig vägledning ökar risken för osäkerhet och ansiktshotande situationer för de sökande. Wirzén visar att presumtiva adoptivföräldrar utvecklar olika strategier för att hantera dessa villkor. De ber om förtydliganden när frågorna upplevs som vaga, eller de ifrågasätter

underliggande antaganden – ofta med hjälp av humor för att minska risken för ansiktshot – samt problematiserar ibland frågorna tillsammans med utredaren. Dessa strategier synliggör hur de sökande navigerar mellan idealet om öppenhet och kravet på att framstå som lämpliga. Studien visar därmed att frågors funktion och potential i hög grad formas av ramar för diskursiva praktiker, och den bidrar till tidigare forskning genom att belysa hur ibland svårfångade normer och förväntningar synliggörs och kan fångas i det institutionella samtalet. Att samtalen beskrivs som hybrida speglar hur de formas av outtalade ramar, där handläggarens tolkning och professionella omdöme får särskild betydelse, till exempel i bedömningen av föräldralämplighet.

I det tredje bidraget, skrivet av Mona Blåsjö, Carla Jonsson och Sofia Johansson, anläggs ett metaperspektiv, med fokus på själva konstruktionen av ramar. Författarnas ambition är att bidra till forskningen om språkideologier genom att studera språkplanering i näringslivet. Detta gör de i form av en fallstudie om hur språkideologier och diskurser kommer till uttryck, samt hur positioneringar görs diskursivt under ett språkplaneringsarbete i ett multinationellt företag. Närmare bestämt undersöks hur de anställda arbetar fram ramar för språkval och översättning då ett flerspråkigt intranät utformas i företaget. Språkplaneringsarbetet ska utmynna i skriftliga språkliga riktlinjer, och därmed explicita ramar. Således rör det sig om en institutionell ram med tydliga kopplingar till både ideologi och diskurs, och deltagarna i studien har i jämförelse med andra bidrag i detta temanummer ett ovanligt stort handlingsutrymme, på så sätt att uppgiften är att identifiera och fastställa ramar för företagets intranät. Studien bygger på medierad diskursanalys (MDA) samt teori om språkideologier, och det etnografiskt insamlade materialet undersöks med hjälp av tematisk analys och diskursanalys. Genom utdrag från workshoppar och intervjuer visar författarna hur en språkhierarki-ideologi kommer till uttryck, där engelska-på-en-infödd-talare-nivå placeras överst. De visar också hur en effektivitetsdiskurs, en inkluderingsdiskurs och en jämlikhetsdiskurs realiserar i språkplaneringsarbetet, och konstaterar att inkludering och effektivitet kan ses som samverkande diskurser i ett vinstdrivande företag (se också Nuottaniemi för en diskussion av fenomenen vinst och effektivitet som ramar). Ideologier, normer och förväntningar har effekt på den interpersonella nivån, men rör sig i praktiken över såväl nationell som institutionell och interpersonell nivå. Studien visar vidare hur (själv)ironi och narrativer om olika gruppers språkkompetenser används som resurser för distansering gentemot potentiellt känsliga ideologiska ståndpunkter. En möjlig tolkning är, enligt författarna, att deltagarna använder sig av dessa resurser för att de saknar tillgång till

vetenskapligt grundad kunskap och terminologi för flerspråkighet och språkkompetenser. I analysen är ideologierna synliga på det interpersonella lagret i modellen, men som redan konstaterats i andra undersökningar rör det sig om diskurser som också är förankrade långt bortom det lokala.

Andreas Nord och Karin Helgesson visar i det fjärde bidraget hur skribenter inom kommunal förvaltning utför sitt skrivande inom ett system av ramar som på flera sätt reglerar och formar deras skrivande. Materialet utgörs av intervjuer, vilka analyseras utifrån Bachtins dialogism, i syfte att undersöka skrivandets förutsättningar i en kontext där det årligen produceras stora mängder texter. Konkreta mallar och genrekonventioner utgör formella ramar för texterna, medan kollegor och chefer som granskar och korrigerar innehåll och språk utgör grindvakter – och därmed formerar en ram på det interpersonella lagret. Parallellt med dessa formella strukturer utvecklar skribenterna även lokala redskap, såsom textbanker med formuleringar, vilka i sin tur etablerar ytterligare normer samtidigt som de bidrar till enhetlighet i texterna. Liksom i Wirzéns kapitel identifieras på detta sätt både uttalade, gemensamma krav och outtalade förväntningar som ramfaktorer. Dessa visar sig dessutom spela en avgörande roll: genom kollegial granskning och återanvändning av tidigare skrivningar från textbanken etableras informella normer som reglerar både form och innehåll. Studien betonar därmed hur ramar skapar villkor för det professionella skrivandet, i form av både något som skribenterna måste förhålla sig till och något som hela tiden reproduceras genom skrivandet. Intressanta iakttagelser är att dessa normer är lokalt förankrade. De förmedlas genom praktik snarare än explicit undervisning, och fungerar som tysta vägledare för skribenterna. Samtidigt tillåts ett visst mått av reflektion, vilket betyder att skribenterna kan utöva agentskap inom de givna strukturerna. Ramar i form av externa explicita normer, såsom den om klarspråk, framträder i viss mån som omstridda; vissa skribenter gör motstånd mot vad de uppfattar som förenklingskrav, eftersom dessa krav anses stå i konflikt med yrkesmässiga ideal om exakthet. Sammantaget visar studien hur yrkesskrivandet i kommunal förvaltning i hög grad formas av institutionella ramar, och den bidrar med att belysa skribenternas individuella handlingsutrymme i praktiken.

Den ramfaktor som står i centrum i Gunilla Janssons bidrag, som är det femte i temanumret, är påbudet att äldreomsorgen i Sverige ska vara personcentrerad, vilket innebär att omsorgen ska genomföras i samarbete med omsorgstagaren och med respekt för individens rätt till självbestämmande och integritet. Detta förhållningssätt föreskrivs i äldreomsorgens lagar och riktlinjer. Det rör sig således om en ramfaktor som kan hänföras till det nationella men också till det institutionella, verksamhetsspecifika lagret i Ricento och Hornbergers

modell. I viss mån är påbudet tvingande, eftersom det går tillbaka på lagstiftning. Samtidigt är det inte alltid möjligt att entydigt avgöra när någon uppfyller eller bryter mot påbudet, eftersom det kan vara svårt att identifiera och enas om vad personcentrering innebär i enskilda situationer, som ofta präglas av målkonflikter. Syftet med artikeln är att undersöka hur den personcentrerade omsorgen som ramfaktor omsätts i praktiken i flerspråkiga möten mellan omsorgstagare och omsorgsarbetare, det vill säga på den interpersonella nivån. Med hjälp av samtalsanalys med multimodala inslag utforskas vilka kommunikativa problem som uppstår och hur lösningar kommer till stånd. Analysen visar hur pekningar och handgester framstår som en central diskursiv resurs när personcentrering som ramfaktor omsätts i praktik i flerspråkiga omsorgsmöten. I jämförelse med samtalen mellan handläggarna på Kronofogden och inringarna (se Johansson), är det interpersonella mötet på boendet av ett annat slag. Vid Kronofogden finns en förutsägbarhet i vad inringarna vill prata om, medan de anställda på boendet måste tolka och anpassa ramarna efter alla de möjliga situationer som kan uppstå i en boendemiljö. Janssons analys visar hur de anställdas kreativitet bidrar till att upprätthålla ramarna: svenska är det officiella arbetsspråket, men för att uppnå en personcentrerad vård i den flerspråkiga miljön används framför allt icke-verbala resurser. Verksamheten kräver tolkning och reflektion från den anställde, vilket i praktiken också ger ett stort handlingsutrymme i relation till de rättsliga ramar som gäller.

I temanumrets sista bidrag analyserar Andreas Nuottaniemi hur språkliga ideologier i kombination med kapitalistiskt organiserade arbetsprocesser begränsar såväl yrkesvardag som mobilitet på arbetsmarknaden för anställda på Northvolts batterifabrik i Skellefteå. Mot bakgrund av en kombination av kritisk sociolingvistik och marxistisk värdeteori diskuteras engelskans och svenskans funktion och värde i den pågående »gröna» omställningen. Mervärdesproduktion är den ramfaktor som ligger i blickfånget, och som Nuottaniemi använder för att förklara hur kunskaper i olika språk värderas på arbetsplatsen – men också i det omkringliggande samhället. Bidraget belyser den låga värderingen av språklig kompetens i etablering av industri, men också rekryteringen och undervärderingen av arbetare på en global arbetsmarknad. Etnografiskt material, medietexter och intervjuer med dels företrädare för fabriken respektive lokalsamhället, dels inflyttade arbetare, utgör grund för analysen. Bidraget visar hur ekonomi och industrins behov av flexibel och disciplinerad arbetskraft styr spelreglerna i det privata företagandet, och sätter ramarna för såväl arbetarnas som lokalsamhällets språkpraktiker. Ramarna är inledningsvis dolda för de internationellt rekryterade arbetarna, men blir över tid synliga

när kurser i svenska som ibland erbjuds inte går att genomföra på grund av det hårda skiftarbetet. Till skillnad från kapitlet av Blåsjö, Jonsson och Johansson visar Nuottaniemi att de anställdas handlingsutrymme inte kan tas för givet i privat sektor. Snarare tycks utrymmet för reflektion och tolkning – i alla fall sådan som har betydelse för handling – i stort sett saknas i den kapitalistiskt organiserade arbetsprocess som råder på Northvolts batterifabrik, där de anställda enbart är en mänsklig förlängning av de maskiner de hanterar. Här är också de språkliga förutsättningarna av ett annat slag, dels genom att arbetet är språkfattigt, dels genom att behovet av svenska blir tydligt först när fabriken går i konkurs och de anställda ska söka nya arbeten i landet. Sociologen Archer (1995) diskuterar hur etablerade strukturer kan vara vilande och i ett visst ögonblick få inverkan på – och därmed också makt över – andra individers möjligheter till fria handlingar. Detta kan förklara hur de ekonomiska ramar som påverkar både språkliga praktiker och möjligheten att lära nya språk får konkreta konsekvenser först vid konkursen, när fabriksarbetarnas språkkunskaper inte längre räcker till.

Ramarna som undersöks i temanumrets bidrag är av olika slag, och de rör sig i och mellan olika lager av yrkeslivets samtal och texter. Bland mångfalden ramor finner vi lagtext, politiskt uppdrag, riktlinjer (även språkliga riktlinjer), språkliga ideologier, mallar, ekonomisk vinst samt genrekonventioner. Ramor är något som anställda och lekmän måste förhålla sig till, samtidigt som de hela tiden reproduceras (se särskilt Johansson, Nord & Helgesson samt Wirzén). Handlingsutrymmet ser olika ut i de undersökta situationerna vilket beror på ramornas karaktär, men också på verksamhetens mål (jfr t.ex. Jansson och Johansson). Bidragen visar att ramor på den nationella nivån ofta är formaliserade och tvingande, medan ramor som är verksamma på den institutionella nivån kan vara formulerade som ett stöd för den yrkesverksamme – särskilt vad gäller muntliga möten med lekmän. För skrivandet är normer och genrekonventioner betydelsefulla ramor. De rättsliga ramorna, men också de som baseras på ekonomisk vinst eller starka gemensamma normer, visar sig ge deltagarna ett begränsat handlingsutrymme med endast litet utrymme för reflektion och förändring. Äldrevården som beskrivs av Jansson är ett undantag, möjligen genom att själva ramfaktorn »personcentrerad vård» kräver en anpassning efter varje enskild individ och dennes boendesituation, även om den har grund i nationell lagstiftning. De institutionella ramorna, som beskrivs i riktlinjer eller handböcker, ger generellt ett större handlingsutrymme men ställer också högre krav på reflektion från särskilt den anställda. Detta illustreras särskilt väl i Wirzéns studie där till exempel öppna frågor framställs

som ett ideal som sedan måste omsättas i praktik. I privat sektor är ramarna av delvis annat slag. Vi ser betydelsen av dels ekonomisk vinst, dels ideologier kring olika språks status och användbarhet. I alla verksamheter kan det uppstå konflikter mellan ramar och en uppgift kan styras av flera olika mål, vilket kan skapa svårigheter. Bidragen belyser på detta sätt också implicita, icke-formaliserade och därmed mer svårfångade ramfaktorer. I bidragen beskrivs de i termer av förväntningar, ideologier, normer och diskurser. Även dessa sätter gränser för individer och deras handlande (se särskilt Wirzén och Nuottaniemi), samtidigt som de tycks ge en riktning – särskilt då de explicita och formaliserade ramarna står under förhandling (jfr Blåsjö, Jonsson & Johansson).

4 Vägar framåt

Ambitionen med temanumret är att bredda och fördjupa kunskapen om diskursiva praktiker i professionella sammanhang, med särskilt fokus på hur aktörer förhåller sig till faktorer som styr, begränsar och möjliggör deras handlande. Vi har lyft fram *ramar* som begrepp, vilket har tolkats av temanumrets författare som villkor och förutsättningar vilka aktörerna förhåller sig till – men också återskapar – när de talar och skriver. Styrkan med begreppet, menar vi, ligger i möjligheten att lyfta ut och ringa in de strukturerande faktorer som explicit eller implicit formar och sätter villkor för skriftliga och muntliga praktiker i ett yrkessammanhang. Det är på detta sätt mer specifikt än *kontext*, där också andra aspekter än dem som aktörerna förhåller sig till och återskapar diskursivt ofta ingår, som till exempel arbetsmiljö, tidsfaktorer eller rummets beskaffenheter. Att koppla rambegreppet till en lökmetafor, av det slag som Ricento och Hornberger presenterar, är därtill fruktbart eftersom modellen kan synliggöra mångfalden ramar och hur de förhåller sig till varandra på olika nivåer.

Författarna till temanumrets bidrag betonar ramarnas styrande och begränsande aspekter, medan de möjliggörande aspekterna ges mindre utrymme. Därmed synliggörs också en lucka i den samling bidrag som temanumret rymmer: Vilka ramar formar skriftliga och muntliga professionella praktiker som inte genomförs inom en organisation, som till exempel konstnärers eller frilansande skribenters yrkespraktiker? Sådana studier skulle kunna bidra till en breddad förståelse av diskursiva praktiker i yrkessammanhang, men också av ramar i andra sektorer än de undersökta. En ytterligare utveckling för framtida studier vore att ge större utrymme för själva ramarna i analysen, särskilt de som uttrycks i skriftliga dokument: Hur realiseras ideationella och intertextuella

relationer i ramar på olika nivåer? Hur relaterar ramar på olika nivåer till varandra, och vad betyder det för de diskursiva praktikerna? Det vore också möjligt att genomföra mer omfattande undersökningar som täcker modellens alla lager, från analys av ramar på nationell nivå, över analys av ramar på institutionell nivå, till analys av ramar i det interpersonella mötet, och där relationen mellan ramarna ligger i fokus. Vår förhoppning är att temanumret inspirerar till en mängd kommande studier om diskursiva praktiker i professionella sammanhang och hur de relaterar till ramar – både av olika slag och på olika nivåer.

Litteratur

- Archer, Margaret, 1995: *Realist Social Theory: The Morphogenetic Approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Archer, Margaret, 2007: *Making Our Way through the World: Human Reflexivity and Social Mobility*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Asmuß, Birte, 2013: The emergence of symmetries and asymmetries in performance appraisal interviews: An interactional perspective. I: *Economic and Industrial Democracy* 34(3). S. 553–570.
- Bateson, Gregory, 2000: *Steps to an ecology of mind*. Chicago: University of Chicago Press.
- Björkvall, Anders & Nyström Höög, Catharina, 2021: Semiotic vagueness as a tool for goal fulfilment: ‘Platforms of values’ in Swedish public administration. I: *Journal of Applied Linguistics and Professional Practice* 16(1). S. 5–28.
- Drew, Paul & Heritage, John, 1992: Analyzing talk at work: An introduction. I: Paul Drew & John Heritage (red.): *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 3–65.
- Giddens, Anthony, 1984: *The constitution of society: outline of the theory of structuration*. Cambridge: Polity Press.
- Goffman, Erving, 1974: *Frame Analysis*. Boston: Northeastern University Press.
- Goffman, Erving, 1981: *Forms of Talk*. Oxford: Blackwell.
- Gordon, Cynthia & Tannen, Deborah, 2023: Framing and related concepts in interactional sociolinguistics. I: *Discourse Studies* 25(2). S. 237–246.
- Gumperz, John J., 1992: Contextualisation and understanding. I: Alessandro Duranti & Charles Goodwin (red.): *Rethinking context: language as an interactive phenomenon*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 229–253.
- Heritage, John & Clayman, Steven, 2010. *Talk in action interactions, identities, and institutions*. Oxford: Wiley-Blackwell.
- Heydon, Georgina, 2004: Establishing the structure of police evidentiary interviews with suspects. *Forensic Linguistics* 11(1). S. 27–49.
- Houtkoop-Steenstra, Hanneke, 1996: Probing behaviour of interviewers in the standardised semi-open research interview. I: *Quality and Quantity* 30(2). S. 205–230.

- Houtkoop-Steenstra, Hanneke & Antaki, Charles, 1997: Creating happy people by asking yes-no questions. I: *Research on Language and social interaction* 30(4). S. 285–313.
- Idevall Hagren, Karin, 2016: Språk och rasism: Privilegiering och diskriminering i offentlig, medierad interaktion. (Doktorsavhandling.) Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet, 97. Uppsala: Uppsala universitet.
- Johansson, Maria, 2024: I samtal med Kronofogden: Hur myndighetsservice görs i språkliga möten mellan inringare och kundservicehandläggare. (Doktorsavhandling.) *Studia philologiae Scandinavicae Upsaliensia* 26. Uppsala: Acta Universitatis Upsaliensis.
- Kahlin, Linda & Tykesson, Ingela, 2016: Styrning av språkligt beteende på callcenter i Sverige och Moldavien. I: Anna W. Gustafsson, Lisa Holm, Katarina Lundin, Henrik Rahm & Mechtilde Tronnier (red.): *Svenskans beskrivning 34: Förhandlingar vid Trettiofjärde sammankomsten*, Lund den 22–24 oktober 2014. (Lundastudier i nordisk språkvetenskap.) Lund: Språk och litteraturcentrum, Lunds universitet. S. 257–270.
- Karlsson, Anna-Malin & Nikolaidou, Zoe, 2012: Aktivitetsteori och textanalys. I: Mats Landqvist, Anna-Malin Karlsson & Hanna Sofia Rehnberg (red.): *Med språket som arbetsredskap. Sju studier av kommunikation i vården. Text- och samtalsstudier från Södertörns högskola 1*. S. 35–48.
- Kirilova, Marta & Angouri, Jo, 2017: Communication practices and policies in workplace mobility. I: Suresh A. Canagarajah (red.): *The Routledge handbook of migration and language*. New York: Routledge. S. 540–557.
- Kraft, Kamilla, 2017: Constructing migrant workers. Multilingualism and communication in the transnational construction site. Opublicerad doktorsavhandling. Oslo universitet.
- Kronkvist, Ola, 2021: Polisförhör. Metoderna, forskningen och lagen. 2:a upplagan. Malmö: Gleerups.
- Landqvist, Mats & Karlsson, Anna-Malin, 2012: Med språket som arbetsredskap i vård och omsorg. I: Mats Landqvist, Anna-Malin Karlsson & Hanna Sofia Rehnberg (red.): *Med språket som arbetsredskap. Sju studier av kommunikation i vården. Text- och samtalsstudier från Södertörns högskola 1*. S. 5–12.
- Landqvist, Mats, 2012: Det goda samtalet. I: Mats Landqvist, Anna-Malin Karlsson & Hanna Sofia Rehnberg (red.): *Med språket som arbetsredskap. Sju studier av kommunikation i vården. Text- och samtalsstudier från Södertörns högskola 1*. S. 49–62.
- Latour, Bruno, 2005: *Reassembling the social: An introduction to actor network-theory*. Oxford: Oxford University Press.
- Ledin, Per & Machin, David, 2016: Management discourse in university administrative documents in Sweden: How it recontextualizes and fragments scholarly practices and work processes. I: *Pragmatics: quarterly publication of the International Pragmatics Association* 26(4). S. 653–674.
- Lind Palicki, Lena, 2010: Normaliserade föräldrar en undersökning av Försäkringskassans broschyrer 1974–2007. (Doktorsavhandling). Akademin för humaniora, utbildning och samhällsvetenskap, Örebro Universitet.

- Linell, Per, 2011: Samtalskulturer: Kommunikativa verksamhetstyper i samhället. (Volym 1.) Linköping: Institutionen för kultur och kommunikation, Linköpings universitet.
- Lønsmann, Dorte, 2011: English as a corporate language: Language choice and language ideologies in an international company in Denmark. (Doktorsavhandling.) Roskilde universitet.
- Lønsmann, Dorte & Kraft, Kamilla, 2018: Language Policy and Practice in Multilingual Production Workplaces. I: *Multilingua* 37(4). S. 403–427.
- Nord, Andreas, 2011: Att revidera andras texter. Språkgranskning som en del av myndighetsskrivandet. Svenskans beskrivning 31. Förhandlingar vid Trettioförsta sammankomsten för svenskans beskrivning. Umeå den 20–21 maj 2010. S. 252–262.
- Nyroos, Lina & Sandlund, Erica, 2014: From paper to practice: Asking and responding to a standardized question item in performance appraisal interviews. I: *Pragmatics and Society* 5(2). S. 165–190.
- Nyroos, Lina & Söderlundh, Hedda, 2025: Att inleda ett polisförhör. Om fri berättelse som mål och medel. I: Christian Waldmann, Sofia Ask, Joacim Lindh, Malin Sandberg, Astrid Skoglund & Asbjørg Westum (red.): *Svenskan beskrivning 39: Förhandlingar vid trettionionde sammankomsten*. Växjö 4–6 oktober 2023. S. 298–312.
- Nyström Höög, Catharina & Björkvall, Anders, 2023: Keeping the discussion among civil servants alive: ‘Platform of values’ as an emerging genre within the public sector in Sweden. I: *Scandinavian Journal of Public Administration* 22(3). S. 17–38.
- Paulsrud, BethAnne & Cunningham, Una, 2023: Parallelingualism, translanguaging, and English-medium instruction in Nordic higher education. I: Elizabeth Peterson & Kristy Beers Fägersten (red.): *English in the Nordic Countries. Connections, Tensions, and Everyday Realities*. London: Routledge. S. 127–147.
- Polismyndigheten, 2023: *Polismyndighetens handbok för förhör*. Polismyndighetens förhållningsmodell. PM 2023:2.
- Pälli, Pekka, Vaara, Eero & Sorsa, Virpi, 2009: Strategy as text and discursive practice: A genre-based approach to strategizing in city administration. I: *Discourse & Communication* 3(3). S. 303–318.
- Rehnberg, Hanna Sofia, 2025: Positioning of applicants in asylum interviews: Case officers as recontextualising agents. I: *Language in Society* 54(2). S. 343–365.
- Ricento, Thomas & Hornberger, Nancy, H., 1996: Unpeeling the onion: Language planning and policy and the ELT Profession. I: *TESOL Quarterly* 30. S. 401–427.
- Sarangi, Srikant & Roberts, Celia (red.), 1999: *Talk, Work and Institutional Order: Discourse in Medical, Mediation and Management Settings*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Skillmark, Mikael, & Oscarsson, Lars, 2020: Applying standardisation tools in social work practice from the perspectives of social workers, managers, and politicians: a Swedish case study. I: *European Journal of Social Work* 23(2). S. 265–276.
- Solin, Anna & Pienimäki, Hanna-Mari, 2024: Negotiating language choice in a multilingual university: the interplay between formal policies and language policy as practice. I: Bonacina-Pugh, Florence (red.). *Language Policy as Practice: The Empirical Turn in Language Policy Research*. London: Palgrave Macmillan. S. 111–138.
- Suchman, Lucy & Jordan, Brigitte, 1990: Interactional Troubles in Face-to-Face Survey Interviews. I: *Journal of the American Statistical Association* 85 (409). S. 232–41.

- Söderlundh, Hedda & Keevallik, Leelo, 2023: Labour mobility across the Baltic Sea: Language brokering at a blue-collar workplace in Sweden. I: *Language in society* 52(5). S. 783–804.
- Söderlundh, Hedda, 2012: Myndighetens textproduktion – skribenter och texter vid Försäkringskassan. I: Catharina Nyström Höög, Hedda Söderlundh & Marie Sörlin (red.): *Myndigheterna har ordet: om kommunikation i skrift*. Språkrådet (Skrifter utgivna av Språkrådet, 14). Stockholm: Norstedt S. 39–66.
- Tykesson, Ingela & Kahlin, Linda, 2014: Att ge eller inte ge återkoppling: Moldavisk callcenterpersonal i dialog med svenska uppringare. I: *Nordand: Nordisk tidsskrift för andrespråksforskning* 9(1). S. 89–115.
- van Dijk, Teun A., 2023: Analyzing frame analysis: A critical review of framing studies in social movement research. I: *Discourse Studies* 25(2). S. 153–178.

© 2026 Författaren/författarna

Denna artikel publiceras med öppen tillgång under villkoren i
Creative Commons Erkännande-licensen ([CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/))