

SPRÅK & STIL

TIDSKRIFT FÖR SVENSK SPRÅKFORSKNING

tema Språkbrukets
ramar i arbetslivet

35
NY FÖLJD
2025

Språk och stil

Tidskrift för svensk språkforskning

Huvudredaktör

David Håkansson

Redaktörer

Gustav Bockgård Sofie Henricson Susanna Karlsson

Redaktionssekreterare

Lise Horneman Hansen

Redaktionsråd

Mona Blåsjö, Stockholm, Anna W. Gustafsson, Lund, Per Holmberg, Göteborg, Jan Lindström, Helsingfors, Muriel Norde, Berlin, Catharina Nyström Höög, Stockholm, Hedda Söderlundh, Södertörn, Christian Waldmann, Växjö, Camilla Wide, Åbo

Programförklaring och historik

Språk och stil strävar efter att vara ett brett forum för forskning om svenska språket. Bidrag om svenskan under alla tider välkomnas därför. Också ämnesmässigt och metodiskt är inriktningen vid: svenskans struktur, variation och bruk vad gäller såväl talspråk som skriftspråk inom alla genrer.

Språk och stil utkom med sitt första nummer 1901. Efter tjugo år bytte tidskriften namn till Nysvenska studier och under detta namn utgavs den fram t.o.m. 1990. Då återtog det gamla namnet och även undertiteln ändrades för att ge uttryck för en breddad inriktning. Språk och stil utges av Adolf Noreen-sällskapet i Uppsala.

Bidrag till Språk och stil

Språk och stil innehåller tre typer av bidrag: *artiklar* som redovisar originalforskning av skilda slag, *smärre bidrag* som förutom kortare studier och liknande också kan utgöras av aktuella notiser, debattinlägg m.m. samt *recensioner* där aktuell litteratur inom området kortfattat presenteras och diskuteras. Se vidare under *Instruktion till författarna* på bakpärmens insida.

Språk och stil tillämpar ett referentsystem där samtliga artiklar anonymt granskas av flera oberoende, vetenskapligt kvalificerade bedömare. Oavsett om ett manus antas till publicering eller ej får författaren ta del av referenternas utlåtanden.

Bidrag för publicering kan löpande lämnas in via publicera.se. Skrifter som önskas anmälda sänds till Språk och stil, Nordiska språk, Uppsala universitet. Box 527, SE-751 20 Uppsala.

Prenumeration

Språk och stil utkommer med ett nummer varje år. Särskilda temanummer därutöver kan förekomma. Priset är för närvarande 250 kr per årgång. Anmälan av ny prenumeration skickas till sos@nordiska.uu.se. Alla nummer från och med 2005 är fullt ut och helt fritt tillgängliga digitalt och likaså register över tidigare årgångar av Nysvenska studier och Språk och stil. Frågor om abonnemang och lösnummerförsäljning riktas till tidskriftens distributör eddy.se ab, Box 1310, SE-621 24 Visby; telefon: +46-498-25 39 00; e-post: order@bokorder.se.

Språk och stil

TIDSKRIFT FÖR
SVENSK SPRÅKFORSKNING

tema Språkbrukets ramar i arbetslivet

Gästredaktörer

Lina Nyroos, Hanna Sofia Rehnberg och Hedda Söderlundh



DISTRIBUTION

NY FÖLJD

eddy.se ab
e-post: order@bokorder.se

35 ♦ 2025

Utgiven med stöd av Vetenskapsrådet

Utgiven med stöd av



SVENSKA LITTERATURSÄLLSKAPET I FINLAND

Ingrid, Margit och Henrik Höijers donationsfond II

Språk och stils redaktion tar hjälp av externa manusgranskare för att avgöra vilka bidrag som ska antas till publicering. Inför bearbetningen av sina manus har också artikelförfattarna fått ta del av referenternas utlåtanden. Redaktionen tackar följande personer för värdefulla referentinsatser under arbetet med denna volym av Språk och stil:

Mona Blåsjö, Charlotta Seiler Brylla, Natalia Ganuza, Karin Helgesson, Per Holmberg, Gunilla Jansson, Anna-Malin Karlsson, Kamilla Kraft, Marie Källkvist, Camilla Lindholm, Simon Magnusson, Andreas Nord, Catrin Norrby, Niklas Norén, Magnus P. Ångsal.

De engelska sammanfattningarna har språkgranskats av fil.dr Donald Sims MacQueen.

© Författarna

ISSN 1101-1165

DOI 10.61965/sos202535

E-ISSN 2002-4010

DOI-URL <https://doi.org/10.61965/sos202535>

Produktion: eddy.se ab, Visby 2025

Printed by Italgraf Media, Stockholm 2026

Innehåll

Hedda Söderlundh, Lina Nyroos & Hanna Sofia Rehnberg: Introduktion: Ramar för text och samtal i arbetslivet.	5
Maria Johansson: Stöd inom ramarna. En samtalsanalys av hur Kronofogdens kundservice bemöter uttryck för ekonomisk utsatthet	32
Madeleine Wirzén: Att besvara »väldigt breda frågor». Adoptionssökandes svar och strategier i utredningssamtal inför adoption	63
Mona Blåsjö, Carla Jonsson & Sofia Johansson: »Bara för att det blir en enklare värld». Språkideologisk förhandling i ett globalt intranätsprojekt . . .	94
Andreas Nord & Karin Helgesson. Illröda texter, ärvda skrivningar och utrymmen för professionellt tyckande. Dialogiska perspektiv på yrkesskrivande i kommunal förvaltning	128
Gunilla Jansson: Hantering av kommunikativa problem i flerspråkiga möten i äldreomsorgen	161
Andreas Nuottaniemi: Engelskans smidighet och svenskans friktion. Språk, kapital och arbete i den »gröna» industrin	194
Författarna i detta nummer	225

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 verksamhetsspecifika 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 språkpolicyer studerats, med fokus på både innehåll och framväxt samt tolkning och efterlevnad. Särskilt internationellt orienterade företag, men också lärosäten, har numera nedtecknade språkpolicyer 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 språkpolicyer 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 språkpolicyn 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 språkpolicyn 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 svärfångade 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/))

Stöd inom ramarna

En samtalsanalys av hur Kronofogdens kundservice bemöter uttryck för ekonomisk utsatthet

Av MARIA JOHANSSON

Abstract

Johansson, Maria, maria.i.johansson@nordiska.uu.se, Ph.D.: Department of Scandinavian Languages, Uppsala University: "Support within the framework. How frontline service officials at the Swedish Enforcement Authority respond to clients' talk about financial hardship". *Språk och stil* NF 35, 2025, pp. 32–62.

This article explores how talk about financial hardship is responded to in service calls to the Swedish Enforcement Authority (SEA), a national government agency working with debts. Talk about financial hardship can present a dilemma for frontline service officials, who are expected to provide responsive, personalized and empowering support while remaining impartial and effective. Using Conversation Analysis (CA) alongside theories of Street-Level Bureaucracy (SLB), the study examines how frontline service officials respond to clients' talk about financial hardship, and how their answers are shaped by general norms of institutional interaction, as well as the SEA's specific routines, regulations and ideals. The data comprises 113 recorded phone calls to the SEA's centralized customer service. The analysis shows that frontline officials tend to prioritize service and minimize affiliation with the clients' stances. As a result, the SEA's support is formulated as institutional, objective, and neutral. At the same time, the analysis indicates how the responses involve a delicate balancing act between alignment and affiliation, and between the SEA's routines and regulations. By analysing naturally occurring interactions, the article illustrates how frontline service officials balance, invoke and negotiate ideals, routines and regulations in practice. In doing so, the article also demonstrates how conversation analysis can concretize and refine theories of professional interaction.

Keywords: Swedish, institutional interaction, Conversation Analysis (CA), Street-Level Bureaucracy (SLB), affiliation, financial hardship, policy implementation.

Varje år ringer över en miljon personer till Kronofogdens kundservice för att få information, råd och stöd i olika slags skuldärenden (Kronofogden 2023). De som kontaktar kundservicen kan vara privatpersoner, företag, organisatio-

Stort tack till två anonyma granskare och gästredaktörerna för hjälpsamma kommentarer på tidigare versioner av artikeln! Forskningen har möjliggjorts ekonomiskt tack vare bidrag från Erik Wellanders fond och Svenska Akademiens Bernadottestipendium.

<https://doi.org/10.61965/sos.2025.62933>

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

ner eller andra myndigheter, och de kan söka hjälp för att de har skulder att betala, för att de vill få hjälp med att få betalt eller för att få allmän information. De allra flesta kundservicesamtalen kommer dock från personer som har skulder att betala.¹ Även om många samtal till Kronofogden är rutinartade serviceutbyten deltar handläggarna på kundservice regelbundet i samtal om ekonomisk utsatthet och svåra situationer. Det kan handla om att de som ringer beskriver hur de inte ser någon väg ut ur sin skuldsituation eller att de uttrycker känslor av oro och upprördhet inför sin ekonomi eller Kronofogdens beslut. Att ställas inför sådana beskrivningar kan på flera sätt innebära en utmanande balansgång för handläggarna. Utöver att ta del av och bemöta svåra situationer behöver de förhålla sig till riktlinjer och ideal samt ett standardiserat arbetssätt som styr vad de *kan*, *får* och *ska* säga till dem som ringer in. Enligt myndighetens uppdrag, värdegrunder och interna policyer förväntas handläggarna till exempel vara lyhörda, ge stöd och inta ett aktiverande förhållningssätt till personer med skulder att betala, samtidigt som de ska förbli partsneutrala, sakliga och effektiva (Kronofogden 2014, 2017, 2021, Statskontoret 2019). Som medarbetare på kundservice har handläggarna dessutom grundläggande befogenheter och kunskaper samt en hög arbetsbelastning med många telefonsamtal per dag, vilket kan påverka deras handlingsutrymme. Vilket stöd inom de här ramarna kan handläggare på Kronofogdens kundservice ge när de som ringer uttrycker ekonomisk utsatthet? Och hur hanterar och balanserar handläggarna ideal och riktlinjer om bland annat aktivt, lyhört, effektivt och partsneutralt bemötande i praktiken?

Den här artikeln undersöker hur handläggare på Kronofogdens kundservice bemöter inringares uttryck för ekonomisk utsatthet, och hur bemötandena kan relateras till mönster för institutionell interaktion samt till myndighetens riktlinjer, ideal och rutiner. Artikeln undersöker alltså hur myndighetskommunikationen formas av och tillämpas i relation till ramfaktorer, som i detta fall står för såväl rutiner och förutsättningar inom kundserviceverksamheten som ideal och riktlinjer för bemötande utifrån myndighetens uppdrag, värdegrunder och interna policyer. Studien utgår från inspelade telefonsamtal till Kronofogdens kundservice, och samtalen studeras med samtalsanalys, *Conversation Analysis* (Sacks m.fl. 1974), och relateras till teori om *frontlinjesbyråkrati* (Lipsky 2010). Detta innebär bland annat att både ekonomisk utsatthet och institutionella riktlinjer ses som aspekter som aktualiseras och talas fram av samtalsdeltagarna i och genom interaktion. Det övergripande syftet med artikeln är

¹ Personlig kommunikation, Anders Andersson, controller på Kronofogden, 14 november 2022.

att ge förståelse för hur handläggare genom sitt språkbruk omsätter, balanserar och omförhandlar institutionella förutsättningar, riktlinjer och ideal när inringare uttrycker ekonomisk utsatthet. Genom att belysa hur riktlinjer och ideal fungerar i praktiken är ett syfte också att visa hur samtalsanalytiska studier kan konkretisera och komplettera en verksamhets teorier om och modeller för interaktion.

Artikeln är upplagd på följande sätt: I avsnitt 1 presenteras den institutionella kontexten, Kronofogden, och de lagar, riktlinjer och ideal som omger myndigheten och kundserviceverksamheten. I avsnitt 2 beskrivs artikelns teoretiska och metodologiska ramverk, *Conversation Analysis*, och hur samtalen till Kronofogden kan förstås som en frontlinjesbyråkrati. Avsnitt 3 presenterar sedan materialet som artikeln utgår från och redogör för hur det har bearbetats, transkriberats och analyserats med samtalsanalytisk metod. I avsnitt 4 följer en samtalsanalys av hur handläggare på Kronofogden bemöter uttryck för ekonomisk utsatthet. Artikeln avslutas i avsnitt 5 med en sammanfattande diskussion.

1 Om Kronofogden

Kronofogden är den statliga myndighet som arbetar med skulder. Utan att ta ställning för eller emot någons ärende hjälper myndigheten både de som inte fått betalt och de som har skulder att betala (Kronofogden 2021). Det primära sättet att ta kontakt med och få hjälp av Kronofogden är genom myndighetens kundservice. Kundenservice går att ringa eller mejla, och numera finns det också kontaktvägar via digitala tjänster, men de flesta så kallade kundfrågorna besvaras per telefon (Kronofogden 2023). När artikelns material spelades in år 2019 tog Kronofogdens kundservice emot cirka 1,3 miljoner telefonsamtal, som i genomsnitt varade i cirka fyra minuter (Kronofogden 2019). För en enskild handläggare motsvarade det ungefär att besvara 50 samtal om dagen.² Sedan dess har skulderna hos Kronofogden ökat till rekordhöga belopp, och allt fler tar kontakt med myndighetens kundservice (Kronofogden 2023, 2024).

Hur Kronofogden och handläggarna på kundservice ska arbeta och bemöta dem som ringer in styrs på en övergripande nivå av myndighetens uppdrag. På Kronofogdens webbplats beskrivs uppdraget så här: »Vi hjälper den som vill få

² Personlig kommunikation, Anders Andersson, controller på Kronofogden, 14 november 2022.

betalt och vi ger stöd och råd till den som ska betala» och »Vi tar aldrig ställning för eller emot någon av de inblandade» (Kronofogden 2021). Kronofogden har med andra ord i uppdrag att fastställa och driva in skulder på ett rättssäkert och sakligt sätt. Genom det arbetet ska myndigheten bidra till ett välfungerande samhälle, minska överskuldsättning och motverka brottslighet. Myndigheten ansvarar också för skuldsanering, förebyggande arbete och tvister som inte rör betalning, till exempel vräkning. Kronofogdens uppdrag fastställs i lagar och förordningar (t.ex. SFS 1981:774, SFS 2016:1333), och genom årliga regleringsbrev (Finansdepartementet 2025). I förordningen med instruktioner för Kronofogden står det exempelvis att myndigheten »ska tillhandahålla information och god service så att allmänhet och företag har goda förutsättningar för att kunna fatta långsiktiga och hållbara beslut» (SFS 2016:1333, § 3).

Hur Kronofogden utför sitt uppdrag formas också av värdegrunder, som formulerar gemensamma mål och uttrycker en förenande anda för hur arbetet ska utföras (Björkvall & Nyström Höög 2019). Kronofogdens arbete styrs av värdegrunder på två nivåer, dels för myndigheten, dels för alla statsanställda. Den myndighetsspecifika värdegrunden säger exempelvis att Kronofogden ska arbeta enligt visionen »alla betalar och ingen blir överskuldssatt» samt ledorden »pålitlig, hjälpsam och offensiv» (Kronofogden 2021). Den statsgemensamma värdegrunden säger bland annat att Kronofogden och dess medarbetare ska agera sakligt och opartiskt samt ge medborgarna effektiv service och ett gott bemötande (Statskontoret 2019).

På Kronofogdens kundserviceavdelning finns det dessutom interna dokument som förmedlar ideal och förutsättningar för bemötande, till exempel studiematerial för nya handläggare och den så kallade medlyssningsmallen. Den senare används när en handläggare sitter bredvid och lyssnar när en annan handläggare tar emot ett samtal, vilket används i utbildning och för kvalitets-säkring. I dessa interna dokument går det till exempel att läsa att handläggare ska »[f]örstå Kronofogdens uppdrag, verksamhet, vision och värden för att tillämpa rätt attityd och bemötande» (Kronofogden 2018a, s. 9) samt att handläggare genom sitt bemötande »ser individen» och pratar »mänskligt, lyhört [och] enkelt» (Kronofogden 2014). Utöver policyer för generellt bemötande finns det riktlinjer för hur handläggare ska bemöta personer med skulder att betala. När skuldsatta ringer in förväntas handläggarna till exempel ha ett »aktiverande förhållningssätt» som ska »aktivera kunden till eget handlande» och »bidra till kundens motivation och handlingskraft att återta kontrollen över sin situation» (Kronofogden 2017). Ett sådant förhållningssätt kan handläggarna uppnå

genom att ställa aktiverande frågor om inringarens tankar om situationen och om hur hen har tänkt att gå vidare (Kronofogden 2017).

Även andra skrivelser om Kronofogden, såsom informationstexter, ger en bild av ideal och förutsättningar för Kronofogdens och handläggarnas arbete:

Det är inte helt ovanligt att medborgare känner oro inför kontakter med oss. Det kan bero på att vi har ett uppdrag som innebär att vi ibland behöver fatta beslut som påverkar människors liv, exempelvis att ägodelar ska användas för att betala en skuld. När vi gör det, är det viktigt att vi värnar om den enskildes rättigheter. [...] Vi har stora befogenheter och med det följer ett stort ansvar. Vi möter ofta människor i kris och vi vet att respekt och empati är viktigt i det mötet. (Kronofogden 2018b, s. 3)

I informationen betonas dels myndighetens stora befogenheter, dels att myndighetens arbete ofta innebär att möta personer i svåra situationer, vilket ställer krav på respekt och empati. Tillsammans med uppdrag, värdegrunder och övriga riktlinjer ger detta bilden av kundservicehandläggarnas arbete som en komplex situation, där krav som neutral, saklig och effektiv service samt ett personligt och lyhört bemötande behöver balanseras i praktiken.

2 Teoretiska och metodologiska utgångpunkter

I det här avsnittet beskrivs först hur samtalen till Kronofogdens kundservice kan förstås som en frontlinjesbyråkrati. Därefter presenteras *Conversation Analysis*, som fungerar som studiens teoretiska och metodologiska ramverk.

2.1 Frontlinjesbyråkrati

Kundservicesamtalen till Kronofogden innebär direkta möten mellan en representant för en myndighet och en klient. Samtalen kan därmed beskrivas som en street-level bureaucracy, SLB (Lipsky 2010). På svenska har SLB omnämnts som både gräsrotsbyråkrati (Baianstovu 2012, Höglund & Flinkfeldt 2024) och frontlinjesbyråkrati, med omskrivningar som »arbete i välfärdsstatens frontlinje» (Schierenbeck 2004, Flinkfeldt & Näsman 2019, Johansson 2024). Många gånger används översättningarna parallellt, men det har också hävdats att de kan ge olika konnotationer, särskilt i förhållande till byråkraternas handlingsutrymme och relation till medborgarna (Schierenbeck 2004, s. 121,

Baianstovu 2012, s. 48–49). I den här artikeln använder jag frontlinjesbyråkrati i linje med annan samtalsanalytisk forskning om myndighetsrepresentanters kommunikation med medborgare (Bruhn & Ekström 2017, Flinkfeldt & Näsman 2019, Höglund & Flinkfeldt 2024).

Frontlinjesbyråkrater, som kundservicehandläggare, har alltså som främsta arbetsuppgift att interagera direkt med klienter, och de fungerar därmed som en medlare mellan stat och medborgare. I mötet med klienter ska frontlinjesbyråkrater arbeta enligt bestämda lagar, riktlinjer och rutiner samtidigt som de förväntas anpassa sitt bemötande efter situationen och personen. Arbetet i frontlinjen beskrivs därför ofta som ett dilemma mellan att å ena sidan tolka och följa standardiserade riktlinjer och rutiner, och å andra sidan vara lyhörd mot den enskildas situation och behov (Lipsky 2010, Bruhn & Ekström 2017). Arbetet innebär hög arbetsbelastning, begränsade befogenheter och snäva ramar för agerande, och frontlinjesbyråkraterna tenderar därför att utveckla strategier för att standardisera och rutinisera arbetet (*coping behaviour*, Lipsky 2010). Detta innebär samtidigt att frontlinjesbyråkraterna har ett handlingsutrymme och att de därmed kan ses som en sista och avgörande länk i implementeringen av riktlinjer och ideal. På ett övergripande plan uppmärksammar SLB alltså ett glapp mellan ideal och praktik. I teorin framhävs att »the decisions of street-level bureaucrats, the routines they establish, and the devices they invent to cope with uncertainties and work pressures, effectively *become* the public policies they carry out» (Lipsky 2010, s. xiii).

Trots att teorin om frontlinjesbyråkrati lyfter fram direkta möten mellan institutionsrepresentanter och klienter som avgörande för hur riktlinjer implementeras är det få studier som har utforskat språkbruket i mötena och vad som faktiskt sker i interaktion deltagarna emellan. Enligt Bartels (2013) har tidigare forskning i stället fokuserat på individuella erfarenheter av mötena, till exempel genom intervjuer, vilket också har bidragit till att hantera medborgare och byråkrater som fasta social roller som inte formar och formas av varandra. På senare år har dock studier inom olika vetenskapsområden uppmärksammat hur en samtalsanalytisk ansats kan fylla denna forskningslucka genom att belysa hur riktlinjer och ideal omsätts och omförhandlas från tur till tur i samtal mellan människor (se t.ex. Caswell 2020, Höglund & Flinkfeldt 2024, Johansson 2024). Samtalsanalytiska studier kan alltså synliggöra hur frontlinjesbyråkrater fungerar i praktiken och hur policyer »talas fram» (Caswell 2020).

2.2 Conversation Analysis

Det teoretiska och metodologiska ramverket för artikeln är *Conversation Analysis*, vilket också omnämns som CA eller samtalsanalys (Sacks m.fl. 1974). CA ger dels särskilda perspektiv på språk och social interaktion, dels en uppsättning verktyg och begrepp för att arbeta med ett samtalsmaterial, och på så sätt kan CA ses som både teori och metod (se t.ex. Heritage 2008). CA har sociologisk grund och härrör från Garfinkels etnometodologi (Garfinkel 1967) och Goffmans teori om en interaktionsordning (Goffman 1983), som båda framhåver betydelsen av att studera social interaktion och människors faktiska handlande (Heritage 1984). Detta arv innebär bland annat att samtal ses som social handling, det vill säga som någonting som skapar och upprätthåller mening. Ett centralt antagande är vidare att social interaktion är systematiskt organiserad, till exempel genom turtagning, sekventiell organisation och preferensorganisation (Sacks m.fl. 1974, Pomerantz & Heritage 2013, Stivers 2013). Som metodologi innebär CA därför systematiska och materialnära studier av interaktion, med fokus på hur samtalsdeltagarna åstadkommer sociala handlingar tur för tur och i samspel med varandra. Analysförfarandet är induktivt, och innebär bland annat transkriptioner och sekventiella närstudier av samtalsdata för att urskilja mönster i interaktionen och i de handlingar som utförs (Sidnell 2013).

Att samtalsanalysen studerar hur mening formas och sociala handlingar utförs från tur till tur innebär vidare att organisationer, institutioner och identiteter ses som formade i och genom interaktion – som »talked into being» (Heritage 1984, s. 290). Samtalen till Kronofogden kan klassificeras som institutionella samtal, det vill säga samtal där deltagarna agerar i olika roller och där interaktionen formas av särskilda mål och ramar (Heritage & Clayman 2010). De särskilda målen, rollerna och ramarna gör att institutionell interaktion tenderar att ha utmärkande drag som skiljer sig från vardaglig interaktion. Ett sådant drag är att institutionsrepresentanter i regel undviker att visa affektivt och empatiskt stöd³ när klienter uttrycker känslor eller beskriver svåra situationer, såsom vore prefererat i vardagliga sammanhang (se t.ex. Jefferson & Lee 1981, Ruusuvauro 2007, Ekström m.fl. 2013, Weatherall 2015, Flinkfeldt & Näsman 2019). När det gäller samarbetande och stödjande responser skiljer samtalsanalytisk forskning mellan två typer: *affiliation* (sv. *affiliering*) och *alignment* (Stivers 2008). Stivers m.fl. (2011, s. 20) beskriver *alignment* som »the structural level of cooperation» och *affiliation* som »the affective level of

³ I artikeln använder jag *affektiv* som en övergripande term, som rör såväl känslor som *empati*, 'uttryckt inlevelse i andra personers behov och reaktioner'.

cooperation». *Affiliering* innebär alltså att ansluta sig till en affektiv hållning som någon annan ger uttryck för, medan *alignment* innebär att vara i linje med och bidra till den handling som utförs. Eftersom vi utför sociala handlingar i samspel när vi samtalar är alignment alltid relevant, medan affiliering bara är relevant när någon uttrycker en affektiv hållning (Stivers m.fl. 2011).

Tidigare samtalsanalytisk forskning om olika slags institutionella kontexter har uppmärksammat att institutionsrepresentanter tenderar att undvika affiliering med klienters affektiva hållningar och i stället fokusera på det institutionella målet (se t.ex. Jefferson & Lee 1981, Ruusuvuori 2007, Ekström m.fl. 2013, Weatherall 2015, Flinkfeldt & Näsman 2019). I sammanhang där institutionsrepresentanter har krav på sig att förhålla sig partsneutrala kan affiliering till och med beskrivas som en restriktiv samtalsaktivitet (Weatherall 2015). Studier av samtal till CSN:s kundservice har till exempel visat hur handläggare ger minimala responser på inringares problemberättande och klagomål, och att de därmed ger låg grad av affiliering samtidigt som de styr samtalet mot service (Ekström m.fl. 2013, Ekström & Lundström 2014). I samtal till Försäkringskassan ser dock Flinkfeldt och Näsman (2019) hur handläggare kan »bädda in» institutionell service i empatiska uttryck genom att först uttrycka förståelse för inringarens situation (»jag förstår») och sedan fortsätta med en relevant servicehandling. Med den empatiska inbäddningen kan den service som ges bli mindre konfrontativ och i stället framställas som en omsorg om inringarens bästa. Weatherall och Keevallik (2016), som studerar liknande uttryck för förståelse i bland annat servicesamtal, menar dock att uttryck för att förstå den andra inte nödvändigtvis behöver fungera affilierande. I linje med Sacks (1992) skiljer de mellan att *hävda* och *uppvisa* förståelse (*claim* vs *demonstrate understanding*). Att hävda förståelse innebär att explicit säga att man förstår, medan en uppvisad förståelse blir synlig genom efterföljande affilierande handlingar snarare än en viss formulering. Weatherall och Keevallik (2016) visar hur en hävdad förståelse som respons på problemberättande eller klagomål snarare kan göra en *pro forma*-affiliering, det vill säga affiliering för syns och formens skull. Att hävda förståelse blir då en resurs för att skifta fokus vid *misalignment*, det vill säga när den som bemöter inte stödjer den andras handlingsprojekt. En hävdad förståelse efter exempelvis ett klagomål kan därmed vara ett sätt att föra fram sin egen eller institutionens agenda.

Likt teori om SLB har samtalsanalytisk forskning om institutionell interaktion påpekat att det kan finnas ett glapp mellan teorier om professionella samtal och hur samtalen faktiskt går till i praktiken (Peräkylä & Vehviläinen 2003, Stokoe 2014). Numera är CA-forskning om institutionella sammanhang ofta

tillämpad, vilket innebär att den på olika sätt kan återkoppla och bidra till den praktiska verksamhet som studerats (Antaki 2011). Peräkylä och Vehviläinen (2003) föreslår och beskriver specifikt hur CA kan utföras i dialog med verksamheters teorier om interaktion – utan att nödvändigt styras av dem eller ta dem som utgångspunkt. De skriver om *stocks of interactional knowledge* (SIK), som är »organized knowledge (theories or conceptual models) concerning interaction, shared by particular professions or practitioners» (Peräkylä & Vehviläinen 2003, s. 730). SIK innebär alltså teorier eller idéer om interaktion, vilka kan vara såväl deskriptiva som normativa och mer eller mindre konkret kopplade till en verksamhet. Peräkylä och Vehviläinen exemplifierar bland annat med patientcentrerad vård och språkliga praktiker kopplade till det idealet, såsom att ställa öppna frågor. Utifrån exempel från samtalsanalytisk forskning föreslår de sedan hur CA kan vara i dialog med SIK på fyra huvudsakliga sätt, nämligen genom att 1) korrigera de antaganden som görs om interaktion, 2) ge en mer detaljerad bild av de praktiker som beskrivs, 3) bidra med en ny dimension till förståelsen av de språkliga praktikerna och 4) ge en beskrivning av konkreta språkliga praktiker i relation till en abstrakt teori. På dessa fyra sätt kan alltså teorier och idéer om professionella samtal bli mer (väl)grundade i faktiskt interaktion, och samtalsanalytisk forskning kan därmed bidra till att komplettera eller utveckla professionens praktik (Peräkylä & Vehviläinen 2003). I artikeln utgår jag från att ett slags SIK kan framkomma genom Kronofogdens uppdrag, värdegrunder och riktlinjer, vilka mer eller mindre konkret formulerar ideal för och teorier om interaktion.

3 Material och metod

Studiens material är hämtat ur en korpus om 113 kundservicesamtal, drygt 8 timmars samtalsdata, som spelades in 2019 vid ett av Kronofogdens kundservicekontor inom ramen för min avhandling (Johansson 2024).⁴ De inspelade samtalen varierar i längd; det kortaste är en minut, det längsta knappt 21 minuter och medelsamtalstiden är cirka 4 minuter (Johansson 2024, s. 55). Dessa samtalslängder överensstämmer med Kronofogdens egen statistik för hela verksamheten (Kronofogden 2023, s. 19). I inspelningarna deltar åtta

⁴ Att materialet har spelats in och analyserats inom ramen för min avhandling innebär att samtalsutdrag eller delar av utdrag har analyserats tidigare, dock med ett annat fokus. Exempel som helt eller delvis har publicerats tidigare förses med en kommenterande fotnot och referens.

handläggare med olika behörigheter, och i inspelningarna ingår Kronofogdens fyra ärendetyper: 1) inringare som har en skuld att betala, 2) inringare som vill få betalt för en skuld, 3) inringare med allmänna frågor och 4) inringare som antingen vill få uppgifter ur Kronofogdens register eller inte uppger något ärende i det röststyrda talsvaret. Majoriteten av samtalen i korpusen kommer dock från personer med skulder att betala, vilket är i linje med Kronofogdens rapport för hela kundserviceverksamheten (Johansson 2024, s. 56).

Samtalen till Kronofogden sker inom en institutionell kontext med strikta säkerhetskrav, och i samtalen nämns personliga och ekonomiska uppgifter som kan betraktas som känsliga eller privata, och som i en del fall kan vara belagda med sekretess (SFS 2009:400, kap. 34). Detta ställer höga krav på forsknings-etiken, särskilt i relation till deltagarnas säkerhet och integritet, i samband med materialinsamling och hantering av materialet. Utöver forskningsetiska riktlinjer formade Kronofogdens arbetssätt, regler och säkerhetskrav hur materialet kunde samlas in (Johansson 2024). Samtalen spelades in manuellt genom att jag satt tillsammans med de handläggare som deltog. På så sätt kunde jag ge information till och be om samtycke från inringarna före inspelningen. Alla deltagare, både handläggare och inringare, har fått utförlig information och gett ett aktivt och dokumenterat samtycke till att delta. Materialet har hanterats konfidentiellt, och när det presenteras, som i denna artikel, är uppgifter som kan kopplas till en person eller ett mål – såsom namn, personnummer, adress, skulduppgift och datum – utbytta. Projektet är godkänt av Etikprövningsmyndigheten (Dnr: 2019-02549).

För den aktuella studien har materialet bearbetats, transkriberats och analyserats enligt samtalsanalytisk metod (Jefferson 2004, Sidnell 2013, se transkriptionsnyckel sist i artikeln). Genom att lyssna på samtalen flera gånger och transkribera har jag observerat materialet och samlat sekvenser där ekonomisk utsatthet uttrycks av inringare och bemöts av handläggare. En *samling* är flera fall av ett liknande interaktionellt fenomen, som kan närstuderas och jämföras för att sedan kunna ge en mer generell beskrivning (Sidnell 2013). Samlingen som ligger till grund för artikeln innefattar alltså både inringarnas uttryck för ekonomisk utsatthet och handläggarnas responser, men analyserna lyfter specifikt fram handläggarnas bemötanden. I linje med samtalsanalysens teoretiska antaganden ser jag ekonomisk utsatthet som något som relevantgörs av inringarna i interaktionen, snarare än något på förhand givet av exempelvis objektiva mått. Därmed har sammantaget inringarnas beskrivningar av låg inkomst eller brist på kapital respektive formuleringar av oro eller känslor för den ekonomiska situationen hanterats som uttryck för ekonomisk utsatthet.

Ekonomisk utsatthet uttrycks och bemöts i 29 av de 113 inspelade samtalen, det vill säga i drygt en fjärdedel av korpusens kundservicesamtal. Totalt uttrycks och bemöts ekonomisk utsatthet i 70 sekvenser. Det innebär att ett samtal kan innehålla flera uttryck för ekonomisk utsatthet och att ett uttryck sällan kommer ensamt. Uttrycken kan därför behöva bemötas flera gånger och på olika sätt under samtalets gång. Inringarnas uttryck för ekonomisk utsatthet förekommer vidare i olika faser och sekventiella positioner i samtalen, men främst genom problemlerättande i ärendepresentationer eller i responser på handläggarens information och Kronofogdens beslut. Det mönstret överensstämmer med hur och när ekonomisk utsatthet uttrycks i samtal till Försäkringskassan (Flinkfeldt & Näsman 2019). Analyserna i artikeln fokuserar dock på handläggarnas bemötanden snarare än den uttryckta utsatthetens position, språkliga form och sociala funktion.

För att närstudera samlingen med fokus på handläggarnas responser gjorde jag inledningsvis en grov kategorisering av olika typer av bemötanden. För att ge en övergripande bild av materialet visas denna kategorisering i tabell 1.

Tabell 1. Grov kategorisering av handläggarnas bemötanden

Typ av bemötande	Antal
Fråga om personnummer	9
Information om regel/process	23
Rekommendation	4
Uppgifter från register	9
Minimala responser, t.ex. »m»	2
Erkännande av problem, t.ex. »jag hör»	3
Hävdad förståelse, »jag förstår»	5
Vidarekoppling internt	6
Kombination av flera bemötanden	8
Ingen respons	1

Av tabell 1 framgår att handläggarna tenderar att bemöta uttryck för ekonomisk utsatthet med information om Kronofogdens regelverk och processer, med att fråga om inringarens personnummer, med uppgifter från de digitala registren eller genom en kombination av dessa bemötanden. I avsnittet som följer analyseras handläggarnas olika bemötanden vidare, dels utifrån *affiliering* och *alignment*, det vill säga responser som samspelar på ett affektivt respektive

strukturellt plan (Stivers 2008, avsnitt 2.2), dels i relation till Kronofogdens riktlinjer, ideal och rutiner (avsnitt 1).

4 Analys

Analysen är indelad i tre avsnitt, där de första analyserna utgör en grund för de efterföljande. I avsnitt 4.1 analyseras hur uttryck för ekonomisk utsatthet i första hand bemöts med service, och hur handläggare styr samtalen mot detta mål genom att ge svar med få eller inga drag av affiliering. I avsnitt 4.2 analyseras två exempel på hur handläggare bemöter uttryck för ekonomisk utsatthet med information, och hur sådana bemötanden innebär en balansgång mellan flera olika institutionella ideal och riktlinjer samt mellan normalisering och mottagaranpassning. Avsnitt 4.3 lyfter slutligen fram exempel där handläggarna aktualisera gränser för Kronofogdens service, vilket belyser hur handläggarnas bemötanden också formas av standardiserade rutiner och förutsättningar för kundserviceverksamheten.

4.1 Att bemöta med service

Ett övergripande mönster i kundservicesamtalen är att handläggarna bemöter uttryck för ekonomisk utsatthet med service snarare än att affiliera med inringarens uttryckta problem. Detta mönster visar dels att ekonomisk utsatthet hanteras som en legitim grund till att få myndighetens hjälp. Dels visar det hur samtalen i första hand är orienterade mot ett institutionellt mål, att ge relevant service från myndigheten, vilket går i linje med resultat av tidigare forskning (se t.ex. Ekström m.fl. 2013, Flinkfeldt & Näsman 2019, jfr avsnitt 2.2). I det följande visas två utdrag som exemplifierar hur handläggaren visar minimal affiliering med inringarens uttryckta ekonomiska utsatthet, och hur samtalet därmed styrs mot service.

Exempel 1 visar hur en privatperson inleder sitt samtal med att säga att hen inte har tillräckligt med pengar för att betala sin skuld till Kronofogden, och hur handläggaren bemöter detta med att fråga om personnummer. Uppgifter som personnummer gör det möjligt för handläggaren att söka i Kronofogdens register, och med frågan styr handläggaren alltså samtalet mot det institutionella målet. Utdraget börjar direkt efter hälsningsfraserna och när inringaren börjar beskriva sin situation.

Exempel 1. Kan ja ta ditt personnummer? (SEACS 56, 00.07.31–00.39.61)⁵

1 I: pt. .h hej. (.) .h jo (0.6) e:h ja har fått e:h ehm e:hm (0.7) e:h
 2 (.) ett bre:v här från kronofogden att ja skulle beta:la, (0.5) .h
 3 ettusensex-=ett sex- (1.0) ettu:sensexhundratjuge kronor?
 4 KS: jmh, (0.4)
 5 I: e::h (0.5) till å med arton n:ollfem tie,
 6 (0.9)
 7 KS: m:.
 8 I: pt. .hh tyvärr hah=jah- har ja noll kronor på mitt konto.
 9 (0.6)
 10 KS: oke:j, .hh kan ja ta ditt [personnummer?
 11 I: [fö:r ja har i-
 12 (0.8)
 13 femti tretton, tjuogoett?
 14

I början av samtalet beskriver inringaren exakta uppgifter om en skuld (rad 1–6) och hur hen inte kan betala på grund av avsaknad av medel. Situationen formuleras som olycklig (*tyvärr*, rad 9), och uttrycket *noll kronor* (rad 9), som är en extremfallsformulering (Pomerantz 1986) legitimerar kontakten med Kronofogden genom att betona allvaret i situationen (Johansson 2024, s. 106–107). I nästa tur bemöter handläggaren inringarens uttryckta problem på ett neutralt och serviceorienterat sätt. Handläggaren inleder med *okej*, (rad 11), som tidigare har beskrivits som ett sätt att inta en neutral hållning till föregående yttrande (Ekström & Lundström 2014, Lindström 2018). Därefter frågar handläggaren om personnummer. Med personnumret kan handläggaren söka på inringarens ärende i registren, och frågan öppnar därmed upp för personlig hjälp. Dessutom bryter frågan om personnummer av inringarens fortsatta problemberättande (rad 12), och på så sätt skiftar handläggaren fokus och aktivitet i samtalet från problemberättande till service (Ekström & Lundström 2014, Weatherall 2015). Genom sitt bemötande hanterar handläggaren alltså inringarens uttryck för en ekonomiskt svår situation som en anledning till att få Kronofogdens hjälp, snarare än något som kräver att hen ansluter sig till inringarens affektiva hållning. När inringaren därpå ger sitt personnummer hanterar hen också bemötandet som relevant i sammanhanget.

I andra fall kan inringarnas uttryck för ekonomisk utsatthet hanteras som både affilieringsrelevanta och servicerelevanta av deltagarna, det vill säga som någonting som kräver både affektiv respons och institutionell hjälp. Det blir då särskilt tydligt hur handläggarna kan behöva balansera potentiellt motstri-

⁵ Jfr Johansson 2024, s. 106–107 där delar av utdraget har analyserats utifrån hur inringaren uppnår service genom legitimitets- och identitetsarbete.

diga krav som kommer av ramfaktorerna, såsom att vara lyhörda och se individen (Kronofogden 2014) och förhålla sig neutrala, sakliga och effektiva till inringarens ärende (Statskontoret 2019). I likhet med vad Flinkfeldt och Näsman (2019) har sett i samtal till Försäkringskassan kan Kronofogdens handläggare bemöta inringaren genom att först hävda förståelse för hens situation, och sedan fortsätta med en relevant servicehandling. Att hävda förståelse på detta sätt kan dels ge en empatisk inbäddning av servicen, som framställer den institutionellt orienterade hjälpen som en omsorg om inringarens bästa utan att handläggaren tar hens parti (Flinkfeldt & Näsman 2019). Dels går det att se den hävdade förståelsen som en pro forma-affiliering (Weatherall & Keevallik 2016), och därmed som en resurs för att skifta fokus i samtalet och komma vidare med den institutionella uppgiften.

Exempel 2 visar hur handläggaren bemöter ett uttryck för en svår ekonomisk situation med att hävda förståelse och därefter ge information. Med denna respons orienterar sig handläggaren mot inringarens affektiva hållning, utan att explicit ansluta sig till den och på så sätt potentiellt ta ställning i inringarens ärende. I stället styrs samtalet mot det institutionella målet. Samtalet kommer från en person som ringer om en närstående som har skulder som hen inte kan betala. Innan utdraget tar vid har handläggaren sagt att hen kan se en fastställd skuld i registret, det vill säga en skuld som drivs in av Kronofogden, och gett uppgifter om sista betalningsdag. Inringaren påpekar återigen att hens anhöriga inte har några medel att betala med och gör på så sätt motstånd mot handläggarens information.

Exempel 2. Ja förstår. (SEACS 60, 01.06.85–01.21.19)

- 1 I: han ha:r inga pengar å betala [me överhuvudta:ge.]
 2 KS: [#a-# nä- nä ja förstår.]=nä men ja
 3 förstår de men vi kan inte (0.4) dra- te- vi kan inte göra en
 4 avbetalningsplan eller så me honom, .h de han kan [göra de e ju
 5 I: [nähä?
 6 KS: <frivilliga> insättningar?
 7 (1.1)
 8 KS: .hh[h
 9 I: [im:?

Inringaren uttrycker en ekonomiskt utsatt situation för den anhöriga genom en extremfallsformulering (rad 1), och gör ett slags motstånd mot Kronofogdens beslut om att driva in skulden. Detta kan göra det relevant med en affilierande respons, och i delvis överlappande tal hävdar handläggaren att hen förstår (rad 2–3). Den hävdade förståelsen är orienterad mot inringarens affek-

tiva hållning, men ansluter sig inte nödvändigtvis till den. Affilieringen kan i stället ses som *pro forma* (Weatherall & Keevallik 2016), med vilken handläggaren erkänner inringarens problem, utan att direkt ta ställning i ärendet. Med den hävdade förståelsen gör handläggaren samtidigt en övergång till institutionell service. Handläggaren formulerar fortsatt hur Kronofogden (vi, rad 3) har begränsade möjligheter att hjälpa till med avbetalningsplaner (rad 3–4), samtidigt som hen presenterar och förklarar vad inringaren och hens anhöriga kan göra i den svåra situationen (rad 4 och 6). På så sätt styr handläggaren samtalet mot ett framtida agerande, vilket omsätter ett aktiverande förhållnings-sätt (Kronofogden 2017). Att handläggaren tidigare har hävdat förståelse för den potentiellt svåra situationen gör också att den institutionellt orienterade informationen framställs som omsorgsfull (Flinkfeldt & Näsman 2019). I och genom sitt bemötande ger handläggaren alltså ett aktiverande stöd som uppmärksammar inringarens problem, samtidigt som det stöd som ges blir sakligt och partsneutralt.

4.2 Att bemöta med information om regelverk och processer

Som framgått av analyserna hittills hanterar handläggare på kundservice uttrycken för ekonomisk utsatthet som servicerelevanta i första hand. Snarare än att bemöta med affektiva responser svarar de med information, uppgifter från registren eller rekommendationer om hur inringaren ska agera framåt. Det vanligaste bemötandet är att handläggarna ger information om Kronofogdens processer och regelverk (tabell 1). I det här avsnittet visas två exempel på hur ett sådant bemötande kan innebära en balansgång mellan flera institutionella ideal och riktlinjer, såsom att se individen genom att vägleda och aktivera hen (Kronofogden 2014, 2017) och att ge saklig och partsneutral service (Statskontoret 2019, Kronofogden 2021). De två exemplen synliggör mer specifikt hur bemötande med så kallad villkorad information, information utifrån särskilda förutsättningar (Höglund & Flinkfeldt 2024), å ena sidan kan normalisera en svår situation men riskera att bli opersonlig, å andra sidan kan fungera som ett mottagaranpassat och empatiskt stöd inom ramarna.

Exempel 3 är ett utdrag från samma kundservicesamtal som visades i exempel 1, där en person uttrycker att hen inte kan betala sina skulder. Under samtalets gång formulerar inringaren på flera sätt en ekonomiskt svår situation, och exempel 3 visar hur handläggaren bemöter ett uttryck för ekonomisk utsatthet med information om skuldsanering, en process som innebär att en högt skuldsatt

betalar en del av sina skulder under några år för att sedan bli skuldfri. Innan utdraget börjar har inringaren själv tagit upp skuldsanering, och handläggaren har erbjudit sig att skicka en informationsblankett. Inringaren har tackat ja till erbjudandet och uttrycker sedan att hen inte ser någon annan utväg.

Exempel 3. Ansöka om skuldsanering. (SEACS 56, 09.34.26–10.15.09)

- 1 I: öh ja:- ja ser liksom inte eh:: ja ser inget ljus i tunneln liksom.
 2 KS: nå:? men då e de#:h# ett bra alternativ att ansöka om (.)
 3 skuldsanering, >för att< (.) .hh (0.6) har man så mycke skulder att
 4 man inte s- (.) känner att man har nån möjlighet att betala de öh
 5 under väldigt lång ti:d, .hh så ä: (0.4) skuldsanering h (0.4) de man
 6 ska ansöka om helt enkelt >för att< (0.7) då kan man få hjälp att
 7 (0.4) .hhh [bli av me sina skulder.]=>de e ju en- de e ju en<
 8 I: [(°ja har- ja har skulder°)]
 9 KS: lång process e de, men e:h (0.6) [ha:r man e:h,
 10 I: [ja.
 11 I: °d- ö-° h
 12 (1.2)
 13 KS: vill man bli skuld[fri så fe de brah.f
 14 I: [(ja: har inte-) ja- ja- °ö:h° jahe (.) ja vhet-
 15 .h jah [vheth inhthe. .h ja vet inte hur ja ska bära mej å:t
 16 KS: [m.
 17 I: annars, för de- [de e- de e liksom-
 18 KS: [nä::

När inringaren talar om sina ekonomiska framtidsutsikter genom extremfallsformuleringen *ja ser inget ljus i tunneln liksom* (rad 1) uttrycker hen en ekonomisk utsatt situation. Inringarens tur innehåller också tvekljud och omstarter, som vittnar om att yttrandet är disprefererat och socialt känsligt (Pomerantz & Heritage 2013). Detta kan göra det relevant med ett affektivt bemötande från handläggaren, men i nästa tur undviker handläggaren att affiliera med inringarens hållning. Handläggaren bemöter först med *nå:?* (rad 2), som bekräftar och visar strukturellt stöd för inringarens berättande, och fortsätter sedan med att positivt värdera skuldsanering som ett möjligt nästa steg för inringaren (rad 2). Handläggaren övergår sedan till att beskriva processen för skuldsanering. Handläggaren generaliserar informationen och därmed inringarens situation, dels genom det generiska pronomenet *man* (rad 3–6, 9 och 13), dels genom att förmildra och förallmänliga inringarens negativa känsla och affektiva hållning (*att man inte s- (.) känner att man har nån möjlighet att betala*, rad 3–4). Genom handläggarens villkorade information presenteras och värderas skuldsanering vidare som ett bra och görbart, om än tidskrävande, alternativ som det går att ta till om man har viljan att bli skuldfri (rad 5–7, 9 och 13). Med den värderade och villkorade men generellt hållna informationen gör handläggare-

ren en implicit och neutral rekommendation om hur inringaren kan gå vidare, utan att ge några direkta garantier om skuldsanering. På så sätt balanserar och omsätter handläggaren ideal och riktlinjer om såväl aktivering som neutralitet.

Att handläggarens information i exempel 3 är allmänt hållen gör å ena sidan att processen för skuldsanering normaliseras, vilket kan bidra till att minska det sociala stigma som problem med ekonomin kan innebära. Det är betydelsefullt i sammanhanget eftersom stigmatisering av ekonomiska problem kan utgöra ett hinder för att söka hjälp (Kronofogden 2018b, Andelic m.fl. 2019). Men den generella informationen blir å andra sidan opersonlig. Det kan göra informationen ottydlig och vag för den som söker hjälp (Höglund & Flinkfeldt 2024), och dessutom frånga myndighetens ideal och riktlinjer om ett lyhört och personligt bemötande (Kronofogden 2014). Överlappande med handläggarens information talar inringaren tyst om sin egen situation (rad 8), och mot slutet av och efter utdraget fortsätter inringaren sitt problembeskrivande, där den flåsande rösten vittnar om en fortsatt upprördhet (rad 14–15 och 17). Tillsammans med avsaknaden av bekräftelse från inringarens sida signalerar detta att den allmänt hållna informationen ännu inte är tillräcklig eller fullt ut relevant för inringaren.

En risk med att bemöta med information om Kronofogdens processer är alltså att informationen kan bli för allmän och hanteras som ett otillräckligt stöd av den som ringer. Men att bemöta med villkorad information om Kronofogdens processer kan också fungera som ett slags affilierande respons, som uppmärksammar inringarens problem utan att direkt ta ställning i ärendet. Exempel 4 visar hur handläggaren ger ett bemötande med information som är orienterat mot inringarens uttryckta oro, men det visar också utmaningar med att omsätta ett aktiverande förhållningssätt i praktiken. Utdraget kommer från ett samtal där en privatperson uttrycker oro över kommande skulder, i synnerhet hur de kan påverka hans boende- och familjesituation. Exemplet börjar när handläggaren ställer en aktiverande fråga (Kronofogden 2017), som också fungerar som en implicit rekommendation genom att signalera att det kan vara en möjlig lösning för inringaren att sälja sitt hus för att betala skulderna (*advice-implicative interrogative*, Butler m.fl. 2010). Denna och ännu en aktiverande men informationsorienterad fråga möts av motstånd från inringaren genom dels egna uppgifter om den ekonomiska situationen, dels fler uttryck för ekonomisk utsatthet. Handläggaren återgår då till att ge uppgifter från registret och villkorad information om Kronofogdens processer. I sammanhanget fungerar uppgifterna och informationen som en resurs för att lugna inringaren i den svåra situationen, och därmed som ett institutionellt och opartiskt men mottagaranpassat och empatiskt stöd.

Exempel 4. De e inget som sker på en dag (SEACS 88, 05.41.65–06.55.10)⁶

1 KS: men har du *ı*själv funderat på att hitta ett annat *ı*boende å
 2 kanske sälja huset *ı*själv >för att< betala_ı dina skulder.
 3 (1.8)
 4 I: nä- tro-=ja vet inte om de räckerh.
 5 KS: nej?
 6 (7.2)
 7 I: om de räcker.=de:=de ja s: stora summa, då (så) i framtiden.
 8 KS: ja[:.
 9 I: [ska betala.=vi e lite oroli.
 10 KS: ja:. .h [de man- de man [ti-
 11 I: [#ha:# [ja har jobbat i många å:r,=i många år å
 12 I: [sen (.)komma- komma i en sån situation.
 13 KS: [ı#a:.#
 14 KS: ja:.
 15 (2.2)
 16 KS: hu- hur ser de ut me jobb framö:ver för dej,
 17 (2.4)
 18 I: ah ja vet inte.=>fortfarande< så ja måste ha:, (.) kontakten me
 19 olika,
 20 (0.6)
 21 KS: *ı*ja:h,=
 22 I: =°#jah.#°
 23 (0.9)
 24 I: °så #de:# (a:h se::h)°
 25 KS: men de e jät[tebra att du ringer men, .h men de e ganska lång
 26 I: [°(eh o s:h)°
 27 KS: process >så att< de e inte så att vi kommer [å- (.) å:, .hh b-
 28 I: [°hm°
 29 KS: byter lås på ditt hus imorron, utan de e allti: hm: *ı*bre:v å
 30 papper å sånt innan, .h >så att< (0.4) du har i så fall tid på:
 31 de:j, (.) a- att .nfh .h (.) bli medveten om: de de=e mycke som
 32 ska till. speciellt när man ha:r ba:rn? (0.4) ä de alla barnen
 33 under arton också,
 34 (1.3)
 35 I: ~ja:,~
 36 KS: ja:.
 37 (2.1)
 38 KS: >så att< de e *ı*ingenting som ske:r på en da:g, .hh e:hm men som de
 39 ser ut just nu: så- så: (0.4) finns de *ı*ingenting angående hu:set?
 40 (4.1)
 41 I: °*ı*nähä,°

Handläggarens första fråga på rad 1–2 fungerar som en implicit rekommendation och ett milt förslag om att det kan vara möjligt att sälja huset för att ta sig ur skuldsituationen (Johansson 2024, s. 223). När inringaren, efter långa pauser, svarar att hen inte tror att en försäljning skulle täcka skulderna hanterar

⁶ Jfr Johansson 2024, s. 222 där första delen av utdraget har analyserats utifrån deontiska hållning.

hen handläggarens rekommendation som irrelevant eller otillräcklig, och hen fortsätter i stället att uttrycka oro över sina ekonomiska framtidsutsikter (rad 4, 7 och 9). Handläggaren bemöter först med minimala responser (*nej?* och *ja.*, rad 5 och 8), vilka bidrar till inringarens pågående berättande, utan att explicit ansluta sig till hens affektiva hållning (Stivers 2008). Därmed ges inringaren ett utrymme att berätta om sin situation, utan att handläggaren tar ställning i ärendet. På rad 10 inleder handläggaren sedan en tur där hen sannolikt ska ge allmän information. Överlappande fortsätter inringaren dock sitt problemberättande (rad 11–12), vilket handläggaren bemöter med ytterligare minimalt affilierande men strukturellt stöttande responser (rad 13 och 14) och en informationsinriktad fråga om jobb (rad 16). Med detta uppmuntras inringarens berättande samtidigt som inringarens uttryck för ekonomisk utsatthet främst hanteras som information som krävs för att ge fortsatt service.

Handläggarens fråga på rad 16 kan vidare beskrivas som ett sätt att omsätta Kronofogdens ideal och riktlinjer om ett aktiverande förhållningssätt (Kronofogden 2017). Inringaren svarar dock med en uttryckt osäkerhet inför arbetsituationen, pauser samt otydliga och tystlåtna responser med en röstkvalitet som vittnar om att inringaren är ledsen (rad 17–20, och 22–24), vilket synliggör utmaningar med att omsätta det aktiverande förhållningssättet i praktiken. Efter den något otydliga responsen från inringaren skiftar handläggaren fokus genom att positivt värdera och uppmuntra steget som inringaren har tagit genom kontakten med kundservice (rad 25). Hen fortsätter sedan med att ge villkorad men mottagaranpassad information om Kronofogdens möjliga agerande (rad 27 och 29–33). I informationen är handläggaren orienterad mot Kronofogdens omfattande befogenheter, men framställer samtidigt myndighetens processer som tidskrävande och stegvisa, särskilt när den skuldsatta har barn. Handläggaren ställer därpå en fråga om inringarens barn är under 18 år, vilken är formulerad så att *ja* är det förväntade svaret (rad 32–33, Hayano 2013). Efter en längre paus (rad 34) bekräftar inringaren detta med darrande röst (rad 35), vilket signalerar ett disprefererat svar samt uttrycker en oro och upprördhet. Handläggaren bemöter återigen med en minimal respons, som å ena sidan går i linje med inringarens fortsatta berättande, å andra sidan inte direkt ansluter till inringarens uttryckta oro (rad 36). Inringaren fortsätter dock inte att berätta, utan en paus på över två sekunder följer (rad 37).

När inringaren inte tar vid fortsätter handläggaren med att sammanfatta sin information om Kronofogdens agerande med *>så att< de e ingenting som ske:r på en da:g* (rad 38). Därpå vänder hen sig mot det digitala registret och förmedlar att hen inte kan se att det finns några uppgifter om utmätning på huset

(rad 38–39). Med informationen och uppgifterna intar handläggaren en neutral och saklig hållning till inringarens ärende. Samtidigt kan den mottagaranpassade informationen ses som en orientering mot inringarens uttryckta oro och upprördhet, eftersom den försäkrar hen om att Kronofogdens agerande inte ska påverka boende- och familjesituationen för tillfället. Därmed visar exemplet hur handläggaren ger ett empatiskt stöd i och genom den mottagaranpassade informationen. Trots detta bemöter inringaren informationen med ännu en lång paus (rad 40) samt ett tyst och tonsänkt *°|nähä,°* (rad 41). Svaret vittnar om en fortsatt oro, och efter utdraget fortsätter samtalet med att handläggaren rekommenderar inringaren att kontakta instanser utanför Kronofogden för att lösa situationen. Det visar utmaningar med att ge tillräckligt stöd i svåra situationer, och att det stöd som kan ges är format av de institutionella ramarna.

4.3 Att bemöta med gränser för arbetet

Att det stöd som Kronofogdens handläggare kan ge är format av de institutionella förutsättningarna blir vidare tydligt genom att handläggare kan bemöta uttryck för ekonomisk utsatthet med gränsdragningar för Kronofogdens uppdrag och handläggarnas ansvar. Som medarbetare på kundservice arbetar handläggarna i Kronofogdens frontlinje, där de å ena sidan är en betydande länk i implementeringen av riktlinjer och ideal, å andra sidan har ett standardiserat arbete med grundläggande befogenheter och kunskaper (Lipsky 2010). I handläggarnas arbete ingår det att avgöra om ett ärende är relevant för Kronofogden och att tolka vilken typ av hjälp inringaren behöver, men de har inte mandat att handlägga specialiserade ärenden. När handläggarna själva inte kan hjälpa till, på grund av begränsade befogenheter eller utifrån Kronofogdens uppdrag, kan de behöva koppla vidare inringaren internt eller hänvisa till andra instanser. I detta avsnitt analyseras två exempel som visar hur handläggare bemöter ekonomisk utsatthet med denna typ av gränsdragning och därmed hanterar inringarnas problem som utanför handläggarnas eller myndighetens handlingsutrymme och ansvarsområde. Utöver att omsätta och balansera de ideal och riktlinjer för bemötande som belysts i tidigare analyser visar avsnittets exempel alltså hur handläggarnas stöd formas av rutiner och förutsättningar inom kundserviceverksamheten.

I exempel 5 bemöter handläggaren inringarens uttryck för ekonomisk utsatthet med att framhäva sina begränsade befogenheter och därefter koppla vidare inom myndigheten. Samtalet kommer från en privatperson som har fått

ett nytt belopp för löneutmätning, och som genom sin uttryckta ekonomiska utsatthet gör ett motstånd och klagomål mot beslutet. Inringarens uttryck för ekonomisk utsatthet gör det därmed relevant med ett affektivt bemötande och en eventuell ändring av uppgifterna. Detta kan innebära en utmaning för handläggaren som dels behöver förhålla sig till riktlinjer och ideal om exempelvis sakligt och partsneutralt bemötande, dels inte har mandat att utreda eller ändra potentiellt felaktiga uppgifter. Utdraget inleds när inringaren formulerar det nya löneutmätningens beloppet som obegripligt.

Exempel 5. Nu pratar du me kundservice (SEACS 98, 01.09.35–02.00.53)⁷

- 1 I: ah du vet att de=e: ju liksom:=hur ska ja >överhuvutaget< kunna
2 existera,=de ska tydli^en dra:s tju^egef^emtusen^ehundrafem kroner,=ja
3 mena >de e ju liksom,<
4 (1.0)
5 I: [de e ju he^elt obegriplit,
6 KS: [va ha:r du i lön,
7 (1.2)
8 I: ja:h de e ju en provisioⁿslön. [så att de e vissa månader tjäna^r ja
9 KS: [†a:ha?=^ek†e:j.
10 I: ju me:r å viss månader tjäna^r ja mindre va,=å nu e de ju som så
11 >att< vi har ju bara elva månaderslön,
12 KS: †a:[:,
13 I: [>så att< ja har ingen lön i augusi må:nad å får ja ut ni-=ja:
14 har alltså inte ens till min hy:ra på sjutusen^ehundra[femtiåtta
15 KS: [.hhh
16 I: kronor.=[förstår du själv,]
17 KS: [>oj oj oj< hh] ja:? (.) jo ja hö:r- ja hö:r att de:h-
18 h:eh? å sen när ja tittar (ju) på beslutet heller så hittar ja'nte
19 va de skulle kunna v- hur de e <berä:knat [heller,> (.) .hh ja >†vet
20 I: [°nheh°
21 KS: inte riktigt om [hon:-< a? .h nä: de här va †lite †knepigt du:.. så:-
22 I: [n†j.
23 KS: >så att< e:hm (.) pt nu pratar du me kundservice, ja tror ja
24 behöver koppla dej till en utmätningshandläggare: .h så ni får †se:
25 va de e som har blivit e:h kn†sigt här.

På rad 1–5 formulerar inringaren en ohållbar ekonomisk situation till följd av Kronofogdens nya beslut. Snarare än att affiliera med inringarens hållning och den uttryckt svåra situationen bemöter handläggaren med en uppgiftsorienterad fråga (rad 6), och hen styr därmed samtalet mot fortsatt service. Styrningen mot service följs av en paus (rad 7), vilket signalerar ett kommande motstånd (Sikveland & Stokoe 2016), och inringaren fortsätter sedan med att

⁷ Jfr Johansson 2024, s. 148–150 där utdraget ingår i exempel som analyseras utifrån epistemisk hållning.

beskriva sin lönesituation och hur Kronofogdens beslut gör att hen inte kommer att kunna betala hyran (rad 8, 10–11 och 13–14). Inringaren avrundar med att vädja om handläggarens förståelse (rad 16). Med detta hanterar inringaren alltså handläggarens serviceorienterade bemötande som otillräckligt, och det blir relevant för handläggaren att bemöta med en affektiv respons.

Men handläggaren ger ett sakligt och partsneutralt bemötande genom att undvika att ansluta sig till inringarens affektiva hållning, samtidigt som hen erkänner inringarens problem. Överlappande med inringarens problemberättande säger handläggaren först $\uparrow a:ha? = k\uparrow e:j$, $\downarrow a::$, och $>oj oj oj<$ (rad 9, 12 och 17), vilka fungerar som insiktsmarkörer (Heritage 1984) som uppvisar en ny förståelse för inringarens problem (Ekström & Lundström 2014). Handläggaren bemöter sedan med *jo ja hö:r- ja hö:r* (rad 17) och erkänner därmed det nya beslutet som ett problem för inringaren, utan att uttryckligen ta ställning till om uppgifterna är korrekta eller inte. När handläggaren därpå vänder sig mot sin datorskärm och Kronofogdens register (rad 17–19) styr hen återigen samtalet mot service. Genom orienteringen mot registret aktualiserar handläggaren samtidigt sina begränsade befogenheter att se och ge mer specifika uppgifter om ärendet. Hen formulerar inringarens ärende som *knepig*t (rad 21), framhåller sin roll som kundservicehandläggare och uppger att hen *behöver* (rad 24) koppla vidare inringaren. Thunman m.fl. (2020) har tidigare uppmärksammat hur vidarekopplingar inom Försäkringskassan hanteras som det bästa möjliga servicealternativet, snarare än en önskvärd och slutgiltig hjälp, och hur handläggare därmed balanserar begränsade mandat att ge specifik service med att ändå uttrycka en villighet att hjälpa. På liknande sätt talar handläggaren här fram gränser för den hjälp hen själv kan ge, och det blir tydligt hur den standardiserade kundservicen formar samtalet.

Inringarnas uttryck för ekonomisk utsatthet kan också bemötas med gränsdragningar för hela myndighetens arbete. I exempel 6 bemöter handläggaren inringarens uttryck för ekonomisk utsatthet med att hänvisa till kommunala budget- och skuldrådgivare, vilka har i uppgift att ge ekonomisk planering och rådgivning till privatpersoner (Konsumentverket 2023). Utdraget kommer från slutet av ett cirka 13 minuter långt samtal, där inringaren upprepade gånger har uttryckt ekonomisk utsatthet och oro (exempel 1 och 3). Genom rekommendationen att kontakta en annan instans dras en gräns för såväl samtalet som Kronofogdens fortsatta hjälp.

Exempel 6. Få lite råd och stöd från dom (SEACS 56, 12.03.40–12.36.38)⁸

1 I: °°jahh.°° de e nog så att ja få:r (0.4) ts:=sälja den här
 2 lägenheten. men ja vet ju inte va: ja ska ta i vägen. [hh
 3 KS: [°nä.°
 4 (0.4)
 5 KS: .h men #e:h=eh-# ja tycker att du ska kontakta en budget
 6 å skuldrådgivare också. (0.4) å:: (.) få lite rå:d å [stöd från
 7 I: [i kom-
 8 KS: dom.
 9 (0.9)
 10 I: i kommunen då.=
 11 KS: =i:a:h, (0.3) de kostar ingenting å man kan boka in ett möte me
 12 dom, .hhh å:: (0.4) få lite stöd då:r,
 13 I: [i ha.
 14 (0.9)
 15 KS: °av dom också.° [hur man ska tänka runt de.
 16 I: [ha,
 17 (1.6)
 18 I: pt o:kej.
 19 KS: i m.=
 20 I: =då ska ja- då ska ja gö:ra de. (°för h°) (.) [h
 21 KS: [jättebra:..
 22 I: h °få vi se° hur de kan gå, hehe .h

Inringaren talar här fram en oro och ovisshet inför sin ekonomiska framtid, där en möjlig försäljning av lägenheten å ena sidan skulle lösa skuldsituationen, å andra sidan potentiellt skulle göra hen bostadslös (rad 1–2). Handläggaren bemöter denna ekonomiska utsatthet med en tyst minimal respons, °nä.° (rad 3), som affilierar minimalt men erkänner inringarens problem och bidrar till hens berättande (Ruusuvuori 2007). Men inringaren fortsätter inte att berätta, och efter en paus skiftar handläggaren fokus mot service; hen inleder sin tur med ett kontrasterande *men e:h* (rad 5), och gör sedan en rekommendation om att kontakta en budget- och skuldrådgivare för stöd (rad 5–6, 11–12 och 15). Rekommendationen formuleras som handläggarens personliga åsikt (*ja tycker*, rad 5) och handläggaren uppvisar därmed en omsorg om inringaren (Johansson 2024). Steget framåt motiveras också genom att framställas som görbart och gratis (rad 11–12).

Med rekommendationen omsätter handläggaren ett aktiverande förhållningssätt (Kronofogden 2017). Samtidigt rör rekommendationen att kontakta en annan instans för att *få lite råd och stöd* (rad 6) *av dom också* (rad 15), vilket dels formulerar kontakten som ett komplement till Kronofogdens stöd, dels signalerar att både handläggaren och Kronofogden inte har möjlighet att

⁸ Jfr Johansson 2024, s. 205–207 där utdraget har analyserats utifrån deontisk hållning.

ge rådgivning och mer stöd i den svåra situationen. Med detta aktualiserar handläggaren myndighetens uppdrag (Kronofogden 2021), och formulerar Kronofogdens stöd som neutralt och sakligt framför rådgivande, praktiskt och personligt. Den ekonomiska utsattheten hanteras därmed som ett institutionellt relevant problem, samtidigt som handläggaren avsäger sig ansvar för problemet och avböjer fortsatt hjälp (jfr Ekström & Lundström 2014). Genom bemötandet balanserar handläggaren alltså sina och myndighetens begränsade möjligheter att ge vidare service med att ändå uttrycka en villighet att hjälpa (Thunman m.fl. 2020). Inringaren säger sedan att hen tänker agera enligt rekommendationen (rad 20 och 22), och efter en uppmuntrande och avslutsorienterad bekräftelse från handläggaren (*jättebra*., rad 21) avslutas samtalet. Trots att handläggaren drar en gräns för Kronofogdens hjälp hanterar inringaren därmed bemötandet som relevant och hjälpsamt.

5 Diskussion

Artikelns analys visar hur kundservicehandläggarnas bemötanden av uttryck för ekonomisk utsatthet formar och formas av såväl mönster för institutionell interaktion som Kronofogdens specifika riktlinjer, ideal och rutiner. På ett övergripande plan hanterar handläggarna inringarnas uttryck för ekonomisk utsatthet som en relevant grund till Kronofogdens hjälp. Det innebär att handläggarna i första hand bemöter den uttryckta utsattheten med att ge service i form av exempelvis information och uppgifter, och att de visar minimal affiliering med inringarnas uttryckta problem. Som uppmärksammat i analysavsnittet går det mönstret i linje med tidigare forskning om affiliering i institutionell interaktion. Artikelns analys visar till exempel hur en fråga om personnummer eller en hävdad förståelse och pro forma-affiliering kan fungera som resurser för att skifta fokus från problemberättande till service (exempel 1 och 2, Ekström m.fl. 2013, Ekström & Lundström 2014, Weatherall 2015, Weatherall & Keevalik 2016). På samma gång kan en hävdad förståelse fungera som en empatisk inbäddning av den kommande servicen (Flinkfeldt & Näsman 2019), vilket formulerar servicen som en omsorg om den skuldsatta, utan att handläggaren explicit ansluter sig till inringarens hållning och potentiellt tar ställning i ärendet. Genom att skilja mellan affiliering och alignment, alltså responser som samspelar på affektiv respektive strukturell nivå (Stivers 2008), synliggör analyserna också komplexiteten i att ge stödjande responser på uttryck för ekonomisk utsatthet.

I analysexemplen kan handläggarna bidra till inringarnas pågående berättande om svåra situationer, samtidigt som de undviker att ansluta sig till deras affektiva hållningar (exempel 4 och 6). Därmed får de som ringer utrymme att göra sin röst hörd, på samma gång som handläggarna förhåller sig neutrala till inringaren och hens ärende. Utifrån handläggarnas bemötande av ekonomisk utsatthet formas och upprätthålls rollerna som handläggare och klient, och samtalet blir tydligt fokuserat på det institutionella målet. Genom interaktionen framstår och formuleras också det stöd som handläggarna och Kronofogden kan ge som i första hand serviceorienterat, opartiskt och sakligt.

Utöver generella normer för institutionell interaktion formas handläggarnas bemötanden av olika institutionella ramfaktorer. Artikelns analys synliggör hur handläggarna ständigt balanserar, omsätter och omförhandlar såväl standardiserade rutiner och förutsättningar inom kundservicen som ideal och riktlinjer för bemötande utifrån myndighetens uppdrag, värdegrunder och policyer. När handläggare bemöter uttryck för ekonomisk utsatthet talar de fram Kronofogdens uppdrag, samtidigt som de tillämpar riktlinjer och ideal om bland annat ett aktiverande förhållningssätt, neutralitet, saklighet, effektivitet och ett personligt stöd (Kronofogden 2017, 2021, Statskontoret 2019). I linje med Lipsky (2010) kan kundservicehandsläggarna beskrivas som frontlinjesbyråkrater, vars huvudsakliga arbete är att interagera direkt med medborgare. Som frontlinjesbyråkrater ska handläggarna inte bygga långvariga relationer med dem som ringer, men de är ansiktet utåt för Kronofogden, och det går att hävda att deras »actions are the policies provided by government» (Lipsky 2010, s. xix, kursiv i original).

Trots att studier om frontlinjesbyråkratier lyfter fram byråkraternas aktiva roll och direkta interaktion med medborgare har få utforskat vad som sker *mellan* deltagarna i praktiken (Bartels 2013). Genom att kombinera teori om frontlinjesbyråkrati med samtalsanalys kan artikeln bidra till att fylla denna forskningslucka. Frontlinjesarbetet framställs till exempel ofta som ett dilemma mellan standardisering och begränsade befogenheter å den ena sidan, och lyhördhet och flexibilitet å den andra (Lipsky 2010). Den här studien kan bekräfta och konkretisera denna bild, bland annat genom att lyfta fram både utmaningar och en flexibilitet i implementeringen av riktlinjer, rutiner och ideal. Analyserna visar bland annat på svårigheter med att omsätta ett aktiverande förhållningssätt (exempel 4, Kronofogden 2017), och hur ett bemötande med information kan bli såväl otillräckligt och opersonligt som mottagaranpassat och empatiskt

(exempel 3 och 4). Att skifta fokus mot service genom att fråga om personnummer eller hävda förståelse kan vidare ses som strategier för rutinisera arbetet (Lipsky 2010) när handläggare ställs inför tal om ekonomisk utsatthet. Och när handläggare bemöter uttryck för ekonomisk utsatthet med gränser för Kronofogdens eller kundservicens hjälp blir det synligt hur den standardiserade kontexten och handläggarnas begränsade befogenheter formar samtalet (exempel 5 och 6). I ett bredare perspektiv pekar artikelns kombination av samtalsanalys och teori om frontlinjesbyråkrati på betydelsen av tvärvetenskaplighet; samtalsanalytiska studier kan konkretisera frontlinjesbyråkratier genom att synliggöra hur riktlinjer talas fram och omförhandlas i interaktion (Caswell 2020), medan teori om frontlinjesbyråkrati kan bredda den språkvetenskapliga förståelsen för språkbruk i relation till institutionella normer.

Studien visar alltså hur Kronofogdens riktlinjer, förutsättningar och ideal fungerar i autentiska samtal, och därmed kan analyserna också belysa, konkretisera och till viss del korrigera antaganden om Kronofogdens bemötande. Genom att återkoppla sådana resultat om Kronofogdens kommunikation till verksamheten kan forskningen komma till nytta för Kronofogden och dem som kontakter myndigheten. I linje med Peräkylä och Vehviläinen (2003) går det att se teorier om professionell interaktion i Kronofogdens uppdrag, värdegrunder och policyer. Peräkylä och Vehviläinen (2003) beskriver sådana teorier som generella idealiseringar, och påpekar att »concepts related to practices consist of ideals and visions of the ‘best possible situations’, whereas institutional practices constantly deal with the range of cases that do not reach such ideals» (Peräkylä & Vehviläinen 2003, s. 728). I Kronofogdens uppdrag, värdegrunder och policyer kan relationen mellan ideal och praktik på liknande sätt vara vag. De analyser som presenteras här kan bland annat ge en mer detaljerad bild av hur ideal om ett aktiverande förhållningssätt görs i praktiken (exempel 2, 3 och 6), men också korrigera idealen genom att visa hur aktiverande frågor inte alltid faller väl ut (exempel 4). Flera av analyserna konkretiserar också hur handläggarna orienterar sig mot mer abstrakta ideal utifrån Kronofogdens uppdrag, som stöd och neutralitet (Kronofogden 2021). Därigenom visar studien på hur samtalsanalytisk forskning kan ge nya insikter om professionella samtal utifrån faktisk interaktion och hur forskningen därmed har potential att bidra till och utveckla en verksamhets praktik.

Litteratur

- Andelic, Nicole, Stevenson, Clifford & Feeney, Aidan, 2019: Managing a moral identity in debt advice conversations. I: *British Journal of Social Psychology* 58(3). S. 630–648.
- Antaki, Charles, 2011: *Six kinds of Applied Conversation Analysis*. I: *Applied Conversation Analysis: Intervention and Change in Institutional Talk*. United Kingdom: Palgrave Macmillan. S. 1–14.
- Baianstovu, Rúna, Í., 2012: *Mångfald som demokratins utmaning: en studie av hur socialtjänsten som välfärdsbyråkrati och moralisk samhällsinstitution förstår och hanterar kulturell mångfald*. Diss. Örebro universitet: Institutionen för beteende-, social- och rättsvetenskap.
- Bartels, Koen P. R., 2013: Public Encounters: The History and Future of Face-to-Face Contact Between Public Professionals and Citizens. I: *Public Administration* 91(2). S. 469–483.
- Björkvall, Anders & Nyström Höög, Catharina, 2019: Legitimation of value practices, value texts, and core values at public authorities. I: *Discourse & Communication* 13(4). S. 398–414.
- Bruhn, Anders & Ekström, Mats, 2017: Towards a Multi-level Approach on Frontline Interactions in the Public Sector: Institutional Transformations and the Dynamics of Real-time Interactions. I: *Social Policy & Administration* 51(1). S. 195–215.
- Butler, Carly W., Potter, Jonathan, Danby, Susan, Emmison, Michael & Hepburn, Alexa, 2010: Advice-implicative Interrogatives: Building »Client-centered« Support in a Children's Helpline. I: *Social Psychology Quarterly* 73(3). S. 265–287.
- Caswell, Dorte, 2020: Talking policy into being – How street-level bureaucrats and vulnerable unemployed talk about labor market participation. I: *European Policy Analysis* 6(1). S. 23–37.
- Ekström, Mats, Lindström, Anna & Karlsson, Susanna, 2013: Managing troubles-talk in the renegotiation of a loan contract. I: *Discourse Studies* 15(4). S. 371–394.
- Ekström, Mats & Lundström, Fredrik, 2014: The termination of complaints in calls to an authority for student support. I: *Journal of Pragmatics* 74. S. 132–149.
- Finansdepartementet, 2025: Regleringsbrev för budgetåret 2025 avseende Kronofogdemyndigheten. <https://kronofogden.se/download/18.6a828e55193b4daa6736b9d4/1735814228733/Regleringsbrev-for-budgetaret-2025-avseende-Kronofogdemyndigheten.pdf> [Hämtad: 2025-01-15].
- Flinkfeldt, Marie & Näsman, Elisabet, 2019: På tal om pengar. Problembeskrivningar, hjälp och bemötande när barnfamiljer ringer till Försäkringskassan. Socialförsäkringsrapport nr 2019:4. Försäkringskassan.
- Garfinkel, Harold, 1967: *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Goffman, Erving, 1983: *The Interaction Order*: American Sociological Association, 1982 Presidential Address. I: *American sociological review* 48(1). S. 1–17.

- Hayano, Kaoru, 2013: Question Design in Conversation. I: Jack Sidnell & Tanya Stivers (red.), *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester, U.K.: Wiley-Blackwell. S. 395–414.
- Heritage, John, 1984: *Garfinkel and ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- Heritage, John, 2008: Conversation analysis as social theory. I: Bryan S. Turner (red.), *The New Blackwell Companion to Social Theory*. Oxford: Blackwell. S. 300–320.
- Heritage, John & Clayman, Steven, 2010: *Talk in action: Interactions, Identities, and Institutions*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Höglund, Frida & Flinkfeldt, Marie, 2024: Att ge information i skriven interaktion: personanpassning i den digitala välfärdsstatens frontlinje. I: *Socialvetenskaplig tidskrift* 31(1). S. 155–174.
- Jefferson, Gail, 2004: Glossary of transcript symbols with an introduction. I: *Conversation Analysis: Studies from the first generation*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. S. 13–31.
- Jefferson, Gail & Lee, John R. E., 1981: The rejection of advice: Managing the problematic convergence of a 'troubles-telling' and a 'service encounter'. I: *Journal of Pragmatics* 5(5). S. 399–422.
- Johansson, Maria, 2024: I samtal med Kronofogden. Hur myndighetsservice görs i språkliga möten mellan inringare och kundservicehandläggare. Diss. Uppsala: Institutionen för nordiska språk.
- Konsumentverket, 2023: *Kommunernas budget- och skuldrådgivning*. <https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/var-verksamhet/stod-till-kommuner/budget-och-skuldradgivning/> [Hämtad 2023-11-01.]
- Kronofogden, 2014: *Medlysningsmall*. (Internt utbildningsmaterial.)
- Kronofogden, 2017: *Aktiverande förhållningssätt med inringande gäldenär*. (Internt utbildningsmaterial.)
- Kronofogden, 2018a: *Utbildningsplan kundservice*. Information till nyanställd, handledare och chef. (Internt utbildningsmaterial.)
- Kronofogden, 2018b: *Det här är Kronofogden*. https://kronofogden.se/download/18.6afcd4217d1812e6e45b61/1693225980721/Det-har-ar-Kronofogden_KFM-985_utgava-4.pdf [Hämtad 2023-12-09.]
- Kronofogden, 2019: *Kronofogdens årsredovisning 2019*. <https://kronofogden.se/om-kronofogden/uppdrag-och-vardegrund> [Hämtad 2022-08-12.]
- Kronofogden, 2021: *Uppdrag och värdegrund*. <https://kronofogden.se/om-kronofogden/uppdrag-och-vardegrund> [Hämtad 2022-11-01.]
- Kronofogden, 2023: *Årsredovisning Kronofogdemyndigheten 2023*. <https://kronofogden.se/download/18.4d3e9d9a18be02f5b2a64f7/1708546821035/Kronofogdens%20%C3%A5rsredovisning%202023.pdf> [Hämtad: 2024-07-23.]
- Kronofogden, 2024: *Stor ökning av svenskarnas skulder hos Kronofogden*. <https://kronofogden.se/om-kronofogden/nyheter-och-press/pressmeddelande/2024-01-23-stor-okning-av-svenskarnas-skulder-hos-kronofogden> [Hämtad 2025-01-16].

- Lindström, Anna, 2018: Calibrating an agnostic epistemic stance in Swedish conversation: The case of okej-prefacing in calls to the Swedish Board for Study Support. I: John Heritage & Marja-Leena Sorjonen (red.), *In Between Turn and Sequence: Turn-Initial Particles Across Languages*. Studies in Language and Social Interaction 31. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. S. 339–370.
- Lindström, Anna & Sorjonen, Marja-Leena, 2013: Affiliation in Conversation. I: Jack Sidnell & Tanya Stivers (red.), *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester, U.K.: Wiley-Blackwell. S. 350–369.
- Lipsky, Michael, 2010: *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Peräkylä, Anssi & Vehviläinen, Sanna, 2003: Conversation Analysis and the Professional Stocks of Interactional Knowledge. I: *Discourse & Society* 14(6). S. 727–750.
- Pomerantz, Anita, 1986: Extreme case formulations: A way of legitimizing claims. I: *Human Studies* 9(2). S. 219–229.
- Pomerantz, Anita & Heritage, John, 2013: Preference. I: Jack Sidnell & Tanya Stivers (red.), *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester, U.K.: Wiley-Blackwell. S. 210–228.
- Ruusuvuori, Johanna, 2007: Managing affect: Integration of empathy and problem-solving in health care encounters. I: *Discourse Studies* 9(5). S. 597–622.
- Sacks, Harvey, 1992: *Lectures on Conversation*. Volym I–II. Oxford: Blackwell.
- Sacks, Harvey, Schegloff, Emanuel A. & Jefferson, Gail, 1974: A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. I: *Language* 50(4). S. 696–735.
- Schierenbeck, Isabell, 2004: En välfärdsstat för alla? Frontlinjebyråkrater och invandrarklienter. I: *Engagemang, mångfald och integration: om möjligheter och hinder för politisk jämlikhet*. (SOU 2004:49). S. 121–147. <https://data.riksdagen.se/fil/7120C5D6-C45A-4F04-977E-08516B079571> [Hämtad 2025-06-01.]
- SFS 1981:774. Utsökningsbalk. Justitiedepartementet. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/utsokningsbalk-1981774_sfs-1981-774 [Hämtad 2022-11-01.]
- SFS 2009:400. Offentlighets- och sekretesslag. Justitiedepartementet. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/offentlighets--och-sekretesslag-2009400_sfs-2009-400 [Hämtad 2022-08-24.]
- SFS 2016:1333. Förordning (2016:1333) med instruktion för Kronofogdemyndigheten. Riksdagsförvaltningen. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning--20161333-med-instruktion-for_sfs-2016-1333 [Hämtad 2022-11-01.]
- Sidnell, Jack, 2013: Basic Conversation Analytic Methods. I: Jack Sidnell & Tanya Stivers (red.), *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester, U.K.: Wiley-Blackwell. S. 77–99.
- Sikveland, Rein Ove & Stokoe, Elizabeth, 2016: Dealing with Resistance in Initial Intake and Inquiry Calls to Mediation: The Power of »Willing«. I: *Conflict Resolution Quarterly* 33(3). S. 235–254.

- Statskontoret, 2019: Den statliga värdegrunden: gemensamma principer för en god förvaltningskultur. Stockholm: Statskontoret.
- Stivers, Tanya, 2008: Stance, Alignment, and Affiliation During Storytelling: When Nodding Is a Token of Affiliation. I: *Research on Language and Social Interaction* 41(1). S. 31–57.
- Stivers, Tanya, 2013: Sequence Organization. I: Jack Sidnell & Tanya Stivers (red.), *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester, U.K.: Wiley-Blackwell. S. 191–209.
- Stivers, Tanya, Mondada, Lorenza & Steensig, Jakob, 2011: Knowledge, morality and affiliation in social interaction. I: Jakob Steensig, Lorenza Mondada & Tanya Stivers (red.), *The Morality of Knowledge in Conversation*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 3–24.
- Stokoe, Elizabeth, 2014: The Conversation Analytic Role-play Method (CARM): A Method for Training Communication Skills as an Alternative to Simulated Role-play. I: *Research on Language and Social Interaction* 47(3). S. 255–265.
- Thunman, Elin, Ekström, Mats & Bruhn, Anders, 2020: Dealing with Questions of Responsiveness in a Low-Discretion Context: Offers of Assistance in Standardized Public Service Encounters. I: *Administration & Society* 52(9). S. 1333–1361.
- Weatherall, Ann, 2015: »But whose side are you on?» Doing being independent in telephone-mediated dispute resolution. I: Fabienne H.G. Chevalier & John Moore (red.), *Producing and Managing Restricted Activities: Avoidance and withholding in institutional interaction. Pragmatics & Beyond New Series* 255. S. 151–179.
- Weatherall, Ann & Keevallik, Leelo, 2016: When Claims of Understanding Are Less Than Affiliative. I: *Research on Language and Social Interaction* 49(3). S. 167–182.

Bilaga: Transkriptionsnyckel

KS:	Kundservicehandläggare
I:	Inringare
[]	Överlappande tal
=	Ord eller turer uttalas ihop
(.)	Mikropaus
(1.5)	Paus mätt i tiondelars sekund
.	Fallande intonation
,	Svagt stigande intonation
?	Starkt stigande intonation
<u>Ord</u>	Betoning
ORD	Starkt tal
°ord°	Svagt tal
↑ ↓	Stigande resp. fallande ton i stavelsen efter

<ord>	Långsamt tal
>ord<	Snabbt tal
:	Utdraget ljud
Or-	Avbrutet ljud
fordf	Leende röst
~ord~	Darrande röst
#ord#	Knarrande röst
hh	Utandning
.hh	Inandning
.nfh	Inandning genom näsan
pt.	Smackande ljud
(ord)	Osäkert yttrande

© 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/))

Att besvara »väldigt breda frågor»

Adoptionssökandes svar och strategier i utredningssamtal inför adoption

Av MADELEINE WIRZÉN

Abstract

Wirzén, Madeleine, madeleine.wirzen@liu.se, Ph.D., Department of Thematic Studies, Child Studies, Linköping University: "Responding to 'very broad questions': Adoption applicants' answers and strategies in pre-adoption assessment interviews". *Språk och stil* NF 35, 2025, pp. 63–93.

In welfare institutions, such as social services, conversation functions not only as a medium but also as a central working method. In this context, open-ended questions are often regarded as preferable to closed-ended ones, as they are believed to reduce professional influence on the conversation. However, open-ended questions can present challenges, particularly in contexts where clients are expected to showcase their personal qualities. This study investigates the challenges that may arise when using open-ended questions in adoption assessment interviews. The empirical data comprises recorded interviews analyzed using conversation analysis to examine how talk is structured in relation to institutional objectives. The findings indicate that prospective adoptive parents employ various communicative strategies to navigate the demands of open-ended questions, particularly when their suitability for parenthood is being evaluated. These strategies include seeking clarification, challenging implicit assumptions, and collaboratively addressing the complexity of the questions with the social worker. The study demonstrates how institutional goals influence the outcome of open-ended questions—an insight particularly relevant for professionals involved in assessment contexts. The ideal of open-ended questions becomes especially problematic in adoption assessments, where applicants are highly motivated to offer what they perceive as the "right" answers.

Keywords: open-ended questions, adoption assessment interviews, conversation analysis, social work, institutional interaction.

Inom socialt arbete och liknande välfärdsinstitutioner utgör kommunikation mellan professionella och klienter¹ grunden för verksamhetens arbete (Linell 2011a). I många fall är själva samtalandet arbetsverktyget (Hall m.fl. 2014) och en central resurs är den professionellas frågor. Med hjälp av frågor initierar den professionella ämnen, utvecklar topiker och genomför institutionella mål. Sam-

¹ I denna text kommer benämningen *klient* användas för den part i interaktionen som inte är professionell.

talets centrala roll i socialt arbete har medfört ett växande fält av handböcker och metodstöd som försöker förklara och precisera konsten att samtala. Generella riktlinjer och råd om hur den professionella parten bör agera synliggör också ideal och normer kring det professionella samtalet (Flinkfeldt & Iversen 2022). Det handlar till exempel om att man som professionell part företrädesvis ska ställa öppna frågor (i motsats till slutna) och bjuda in klienten att delge sitt perspektiv (Peräkylä & Vehviläinen 2003, Stokoe 2018). Generella riktlinjer för samtalsteknik tar sällan hänsyn till den specifika samtalssituationen och dess villkor, vilka innefattar såväl deltagarnas förväntningar som de betydande konsekvenser samtalet kan leda till. I utredning- och bedömningssituationer ställs detta på sin spets, då institutionella förväntningar på klientens verbala bidrag kan krocka med idealet om tillämnning av öppna frågor.

I utredningssamtal inför internationell adoption kombineras förberedelse för föräldraskap med granskning av lämplighet. Dessa samtal utgör därför en hybrid samtalspraktik där klientens förhoppningar om familjebildning står på spel. De presumtiva adoptivföräldrarna förväntas demonstrera sådan kunskap om adoption och adoptivbarn att de kan anses lämpliga för att bli föräldrar. Utredarens frågor är avgörande för att de presumtiva adoptivföräldrarna ska kunna göra detta, samtidigt som den institutionella ramen skapar en potentiellt svårnavigerad samtalssituation. Med institutionell ram avses de villkor, krav och förväntningar – både uttalade och underförstådda – som påverkar både professionella och klienter, såväl i den specifika samtalssituationen som i den vidare institutionella kontexten. Dessa kan kallas ramfaktorer, och utgörs dels av formella syften och bestämmelser som avgränsar och styr samtalet, dels av praktiska villkor som påverkar den professionella partens handlingsutrymme, såsom tid, plats och dokumentation. Utöver dessa konkreta ramar finns även mer subtila, ofta outtalade förväntningar på både den professionella parten och klienten. Dessa förväntningar kan härledas till föreställningar och ideal om hur samtalet ska organiseras och vad det bör innehålla (Jönsson 1988, Linell 2011a). Det finns en risk för diskrepans mellan uttalade och outtalade krav och förväntningar samtalet, särskilt för klienten som ofta är angelägen om att ge de svar som efterfrågas. När dessa förväntningar är otydliga eller tvetydiga ställs klienten inför ett dilemma och behöver finna strategier för att hantera och lösa situationen.

Trots att frågande utgör en så central praktik inom socialt arbete är forskningen på området begränsad. I synnerhet saknas det studier som undersöker relationen mellan institutionella ramfaktorer och frågornas potentiella betydelse för interaktionen. Syftet med denna studie är att undersöka hur institu-

tionella målsättningar påverkar deltagarnas utrymme att besvara de frågor som ställs i samtalet. Mer specifik fokuserar studien på svårigheter som kan uppstå med öppna frågor i en samtalssituation där lämplighet för föräldraskap provas. Studiens fokus vilar således på relationen mellan det institutionella samtalets ramar, det vill säga samtalets syften och inneboende förväntningar, och deltagarnas bidrag inom dessa ramar. Studien bidrar med kunskap om institutionell interaktion generellt, men specifikt om frågors potential i en institutionell kontext med höga insatser.

1 Forskningsbakgrund

I det här avsnittet presenteras den forskning som ligger till grund för studien.

1.1 Frågor och svar i institutionella samtal

Den aktuella studien kan placeras in i det forskningsfält som rör institutionella samtal (Drew & Heritage 1992, Sarangi & Roberts 1999). Sådana samtal karaktäriseras av att de syftar till att lösa specifika kommunikativa uppgifter som är knutna till en institution, och som åtminstone en av deltagarna representerar. Institutionella samtal följer därför rutiner och procedurer som skiljer sig från vardagliga samtal, inte minst avseende vad deltagarna talar om och på vilket sätt (Drew & Heritage 1992). Detta gör att institutionella samtal känns igen utifrån samtalets organisering och innehåll. Turtagningen utmärker sig ofta genom att den professionella parten har mandat att styra samtalet med hjälp av till exempel frågor, men också med andra initiativ, som klienten förväntas svara på (Heritage & Clayman 2010). Grundläggande för samtalsaktiviteter som följer intervjuformat, det vill säga att en person frågar och den andra svarar, är att den som ställer frågorna styr samtalet och samtalets innehåll (Sacks 1992). Frågaande utgör därför en framträdande resurs i institutionella samtal genom att det fungerar som drivmedel när professionella inleder samtal, utvecklar diskussioner och ifrågasätter klienters utsagor (Ehrlich & Freed 2010, Linell 2011b).

En vanlig uppdelning av frågetyper inom socialt arbete är öppna och slutna frågor. Öppna frågor är formulerade på sådant sätt att respondenten har möjlighet att utveckla sitt svar och själv välja vilken aspekt av frågan som svaret ska fokusera på. Öppna frågor kan variera i grad av öppenhet, vilket innebär att de

kan ge mer eller mindre vägledning för respondenten beträffande vad som efterfrågas. En sluten fråga begränsar istället svarsalternativen. Vissa slutna frågor är utformade som polära ja/nej-frågor och kan besvaras med ett enkelt ja eller nej. En annan typ av slutna frågor erbjuder flera svarsalternativ som respondenten kan välja mellan. Gemensam för slutna frågor är att de tenderar att projicera ett specifikt och kortfattat svar (Hayano 2013, Stokoe 2018). Öppna frågor anses generellt vara att föredra i de sammanhang där man önskar att den som ska besvara frågan producerar självständiga, opåverkade och trovärdiga svar (Peräkylä & Vehviläinen 2003). Slutna och ledande frågor betraktas i ett sådant perspektiv som ett sämre alternativ. Samtidigt visar studier att just slutna frågor kan ha en stödjande funktion i vissa samtalskontexter, särskilt när klienten uppvisar svårigheter med att svara (Ekström m.fl. 2019) och att slutna och ledande frågor kan hjälpa klienten att formulera ett för kontexten korrekt svar (Wirzén & Čekaitė 2022).

Intervjuer eller samtal som syftar till att samla in information har ofta opartiskhet och neutralitet som riktmärke (Iversen & Wirzén under utgivning). Det finns dock inget icke-värderande eller neutralt sätt att genomföra intervjuer på; en fråga bestämmer inte bara ramarna för ett kommande svar (vad svaret ska handla om) utan också hur svaret ska formuleras. Professionellas frågor är därmed inte en neutral aktivitet utan bidrar till att sätta agendan för samtalet genom att begränsa dess innehåll (Heritage 2002). Frågor och vad de efterfrågar hör ihop med vem som antas och förväntas ha kunskap i eller om ett ämne, vilket är kopplat till deltagarnas positioner, rättigheter och skyldigheter (Heritage & Clayman 2010, Hayano 2013). En frågas funktion och potential avgörs, förutom av frågans form, även av det sammanhang där frågan ställs och relationen mellan den som frågar och den som förväntas svara (Linell 2011a, Heritage 2012). Detta gör att en fråga som är utformad som sluten, det vill säga att den kan besvaras med en ja/nej respons eller med enkel fras, i vissa sammanhang genererar ett längre expanderat svar (Unger m.fl. 2024). Detta är inte sällan fallet i just institutionella samtal (Stokoe 2018, Wirzén & Čekaitė 2022). Förväntningar på deltagarnas bidrag i interaktionen har sitt ursprung i samtalets målsättning och agenda, den så kallade institutionella inramningen, vilken skapar olika förutsättningar för deltagande (Nyroos 2012). I varje situation finns specifika förväntningar på klientens svar. Klientens förmåga att möta dessa förväntningar påverkar sedermera den professionellas bedömning (Holland 2011, Wirzén & Lindgren 2021).

1.2 Frågors potential i hybrida samtalspraktiker

En hybrid samtalspraktik är en praktik som drivs att flera, potentiellt motstridiga kommunikativa syften och mål (Linell 2011b). I socialt arbete är det till exempel inte ovanligt att syftet med ett möte är både exempelvis omsorg och övervakning (van Nijnatten & van Elk 2015). Möten där den professionella parten har en grindvaktsfunktion och befogenhet att ta beslut som påverkar klientens liv, karaktäriseras ofta av hybriditet både i fråga om kommunikativa mål och metoder (Sarangi 2000). Detta kan till exempel bli synligt i hur samtalet organiseras, där sekvenser av råd och information ges samtidigt som den professionella partens uppdrag är att göra en bedömning av personens situation eller tillstånd (t.ex. Sarangi m.fl. 2004).

Som tidigare nämnts påverkar den pågående aktiviteten hur ett yttrande uppfattas och hanteras i interaktionen. Den information som genereras genom den professionella partens frågor tolkas därför utifrån samtalets syfte (Martinell Barfoed 2014). I detta sammanhang spelar den hybrida inramningen en central roll då den påverkar hur klienten uppfattar och tolkar frågorna. I många bedömningssituationer, till exempel anställningsintervjuer, adoptionsutredningssamtal och samtal inför viss behandling, ställs frågor som syftar till att utforska personens föreställningar, lämplighet och förståelse för en viss situation. Öppna frågor med hypotetiska och utforskande inslag kan möjliggöra undersökning av en persons lämplighet för en specifik position (Komter 1991), men sådana frågor kan också bidra till att en person utvecklar förståelse för exempelvis framtida föräldraskap (Noordegraaf m.fl. 2008). Studier har dock uppmärksammat att i vissa sammanhang, där en individs önskningar står på spel, blir bedömningsaspekten överordnad andra syften och mål (Speer & Parson 2006, Noordegraaf m.fl. 2008, 2010). Detta innebär att den professionella partens frågor i huvudsak uppfattas som ett test även om avsikten med frågorna egentligen är en annan.

Frågor är således kraftfulla redskap för att kontrollera interaktionen och samtalet. Genom frågor förväntas den andre svara, och beroende på de förväntningar som frågan inrymmer finns risk för ansiktsshotande situationer (Brown & Levinson 1987). Respondenten kan hantera situationen på olika sätt som är mer eller mindre konfrontativa (Iversen & Wirzén under utgivning). Att omformulera frågans utgångspunkt eller motsätta sig vissa delar av frågan kan utgöra strategier för att hantera svårigheter med att svara (Stivers & Hayashi 2010, Iversen 2012, Waring 2019). Även skratt kan fungera ansiktsbevarande när en person ska försöka svara på en eventuellt moraliskt laddad fråga (Haa-

kana 2001). Skratt har nämligen visat sig vara en resurs som enar deltagarna, men det kan också vara ett resultat av spänningar i samtalet (Adelswärd 1989, Osvaldsson 2004, se även Magnusson 2020). I en studie av hur standardiserade samtal fungerar i socialt arbete visar Martinell Barfoed (2014) att skratt, förklaringar och metakommentarer används av såväl den professionella parten som av klienten för att hantera samtalssituationen. För klienten kan sådana resurser användas för att förklara oförmågan att leverera ett svar medan det för den professionella parten kan vara ett sätt att förhålla sig till den professionella uppgiften och de frågor man behöver ställa. I vissa sammanhang kan brist på minne av en händelse eller att det finns osäkerhet kring svaret användas för att förklara oförmågan att ge ett svar (t.ex. Nyroos 2024), men i utredningssamtal inför adoption finns en förväntan på adoptionssökandes kunskap i frågor om adoption och adoptivbarn. Att inte kunna ge ett svar och därmed visa brist på kunskap är därför socialt riskabelt i dessa sammanhang. Användningen av öppna och breda frågor, som ger begränsad vägledning beträffande vad svaret bör rymma – samtidigt som det finns specifika krav på svarets innehåll och längd, gör att utredningssamtal inför adoption är en särskilt komplex samtalspraktik.

1.3 Förväntningar på presumtiva adoptivföräldrar

I utredningssamtal inför medgivande om adoption är det de presumtiva adoptivföräldrarnas önskan om att bilda familj som står på spel. Deras lämplighet som framtida föräldrar ska undersökas och bedömas av en för socialtjänsten utsedd familjerättssekreterare². Det finns ingen befintlig föräldrapraktik³ att bedöma utan det handlar om ett eventuellt föräldraskap och ett hypotetiskt barn (Lind & Lindgren 2017). Likt en anställningsintervju är utredningssamtal inför adoption därför på många sätt en fråga om identitetsarbete. Den sökande ska presentera sig som en bra och lämplig framtida förälder (Eriksson 2019). I detta är adoptionssökandes kunskap om adoptivbarn central, men även deras förmåga att hantera själva utredningssituationen utgör underlag för bedömning

² Kraven på utredaren är att denne har kunskaper och färdigheter som krävs för uppgiften, företrädesvis socionomexamen eller annan likvärdig utbildning (Socialstyrelsen 2020). Tjänstemannens beteckning kan variera men i följande text används *familjerättssekreterare* som benämning på utredaren.

³ Vid förstagångsadoption. Utredning för adoption när sökande redan har ett adoptivbarn har ett annat utgångsläge.

(Myndigheten för familjerätt och föräldraskapsstöd [MFOF] 2022). Familjerättssekreteraren har i sin tur en tvådelad uppgift: utredningen och samtalen med de presumtiva adoptivföräldrarna ska dels leda till en rekommendation om huruvida de sökande bör ges medgivande för adoption eller inte, dels att, genom samtal om det framtida föräldraskapet, bidra till de sökandes förberedelse inför adoptionen. Därigenom är utredningssamtal inför adoption att betrakta som en hybrid aktivitet där flera, potentiellt motstridiga, kommunikativa uppgifter kombineras (Sarangi 2000, Linell 2011b). Frågor som syftar till att bjuda in presumtiva adoptivföräldrar till att utforska sina egna föreställningar om framtiden fungerar samtidigt som granskningsverktyg. Öppna frågor kan i detta sammanhang bli särskilt svårt att hantera för de sökande därför att lämplighetsbedömningen uppfattas som överordnad och att de sökande därmed försöker leverera korrekta svar snarare än reflektioner (jfr Eriksson 2019). Målsättningen att skapa ett reflekterande samtal där sökandes farhågor, osäkerhet och tvivel får utrymme kan därför potentiellt hindras av vetskapen om att sökandes svar också bedöms.

Flera studier har visat att det finns både uttalade och outtalade förväntningar på presumtiva adoptivföräldrar. De uttalade förväntningarna kan summeras i bilden av »den goda adoptivföräldern» som kommuniceras till de sökande genom utbildning, böcker och informationsmaterial (Lind & Lindgren 2017, Wirzén 2024a). De outtalade förväntningarna återfinns i familjerättssekreterares föreställningar om hur en sökande bör agera (Wirzén & Lindgren 2021), men de blir också synliga genom utredningssamtalens organisering och i hur familjerättssekreteraren styr samtalet. Familjerättssekreterarens uppföljningsfrågor och ledande kommentarer har visat sig möjliggöra för sökanden att ge svar som matchar de institutionella förväntningarna (Wirzén & Čekaitė 2022, Wirzén 2024b, se även Noordegraaf m.fl. 2010). Trots detta fokus på frågor i tidigare forskning har det hittills saknats studier som specifikt undersöker hur de institutionella målsättningarna påverkar hur en fråga tolkas och bemöts av de adoptionssökande. Forskning om frågor i institutionella samtalspraktiker pekar på flera komplexa faktorer som påverkar hur frågor och svar hanteras. En central aspekt är den institutionella inramningen, liksom samtalets – ofta delvis outtalade – målsättningar och förväntningar, vilka tillsammans formar villkoren för interaktionen. Den här studien bidrar därför inte bara med kunskap om utredningssamtal i adoption, utan också med insikter om hur deltagare hanterar institutionella förväntningar i samtal mer generellt.

2 Material och metod

Materialet för denna studie utgörs av naturligt förekommande utredningssamtal mellan familjerättssekreterare och presumtiva adoptivföräldrar, genomförda i samband med ansökan om internationell adoption. Det inspelade materialet är således inte producerat av forskaren själv. Materialet omfattar 24 utredningssamtal om sammanlagt 36 timmar, och utgörs av ljudinspelningar. Eftersom videoinspelning inte var möjlig har kroppsliga och materiella aspekter av interaktionen inte kunnat analyseras. I materialet ingår fyra heterosexuella par, två ensamstående kvinnor och en ensamstående man. Samtliga deltagare (presumtiva adoptivföräldrar och familjerättssekreterare) lämnade sitt samtycke till att delta innan samtalen spelades in. Familjerättssekreteraren ansvarade för inspelning av samtalen. Därmed krävdes inte forskarens närvaro vilket potentiellt skulle kunna påverka samtalen och interaktionen mellan deltagarna. Studien prövades och godkändes av Etikprövningsnämnden innan den påbörjades. Alla uppgifter som kan kopplas till enskild person eller plats har ersatts med fingerade namn, och andra uppgifter är ändrade för att skydda deltagarnas anonymitet. Innan den analytiska bearbetningen av data beskrivs nämnare redogörs övergripande för organiseringen av, och kontexten för, utredningssamtal inför adoption.

2.1 Utredande samtal inför adoption i Sverige

När en enskild person eller ett par önskar adoptera ett barn från ett annat land genomförs en medgivandeutredning, som ska tillförsäkra att de presumtiva adoptivföräldrarna är lämpliga och väl förberedda på att ta emot ett barn för adoption. Beslut om medgivande för adoption fattas av socialnämnden i den aktuella kommunen, men för själva utredningen ansvarar en utsedd utredare vid socialkontoret. Det är familjerättssekreteraren som genomför intervjuer med sökande och som samlar in relevanta uppgifter om sökandens sociala, ekonomiska och hälsomässiga status. En serie samtal med de sökande utgör den mest omfattande delen av utredningsprocessen. Det saknas en enhetlig utredningsmetod eller en intervjuguide som alla kommuner följer, men det finns stora likheter i hur utredningen organiseras oavsett geografisk plats i Sverige. Myndigheten för familjerätt och föräldraskapsstöd (MFOF) tillhandahåller riktlinjer för vilka områden utredningen bör beröra och lyfter fram såväl riskfaktorer som lämplighetsmarkörer för adoption. Övergripande berör utred-

ningen i huvudsak tre områden: i) den sökandes kunskap och förståelse för ett adoptivbarns behov, ii) sökandens föräldraförmåga, iii) förutsättningar för adoption i den sökandens relation, nätverk och miljö. Handboken för utredning vid internationell adoption (MFOF 2022) beskriver vad utredningen särskilt ska fokusera på och ger förslag på viktiga frågor att ställa till de sökande. I handboken återkommer beskrivningar om att samtalen mellan utredaren och sökande ska undersöka hur de sökande ser på aspekter av barns behov, deras tankar om föräldraskap och deras syn på barn. Det finns således en ambition om att genom samtalet utforska och fånga presumtiva adoptivföräldrar bredare förståelse för, och förväntningar på, det framtida föräldraskapet.

Samtalen mellan familjerättssekreterare och presumtiva adoptivföräldrar följer en typisk fråga-svarsstruktur och utredarens frågor kan vara av olika karaktär. En del frågor kan liknas vid inhämtning av bakgrundsinformation, som den som görs i patient-läkarsamtal (se t.ex. Boyd & Heritage 2006), medan andra frågor har mer utforskande karaktär. Utredningen resulterar i en rapport i vilken familjerättssekreteraren ger rekommendation om huruvida den sökande bör få medgivande för adoption eller ej. Efter utredningen, och om sökande getts medgivande, fortsätter processen för de sökande genom kontakt med en auktoriserad adoptionsorganisation som agerar förmedlare för de länder som adoptivbarn som kommer till Sverige är födda i (MFOF 2022).

2.2 Analytiskt tillvägagångsätt

Den analys som presenteras i artikeln har genomförts i enlighet med de principer som är etablerade inom det samtalsanalytiska fältet. Det innebär en nära granskning av den sekventiella organiseringen av samtal, såsom turtagning, samtidigt tal och preferensstruktur. Yttranden i samtal ses som handlingar som får betydelse beroende på hur de är formulerade (Hutchby & Wooffitt 2008). Institutionell inramning är en central faktor för samtalets organisering och deltagarnas orientering. Inom samtalsanalys syftar begreppet kontext på de aspekter av situationen som görs relevanta i och genom interaktionen (Drew & Heritage 1992). Kontexten utgörs dels av samtalets uttalade mål, dels av deltagarnas yttranden, som formar samtalets dynamiska utveckling (Linell 2011a). Ett samtals förlopp kan aldrig förutses i förväg, utan utvecklas i stunden genom deltagarnas handlingar (Heritage & Clayman 2010), och deras yttranden visar hur de orienterar sig mot olika kontexter. Heritage (1984a, s. 290) beskriver detta som att institutioner är »talked into being», där samtal

blir institutionella genom deltagarnas orientering. Frågor aktualiserar kontext genom att göra vissa svar relevanta, vilket synliggörs i respondentens tolkning (Heritage 2010). Även normer och förväntningar är en del av kontexten och blir särskilt tydliga när de utmanas (Heritage 1984a). En noggrann analys av språket och interaktionens organisering kan därför avslöja hur deltagarnas tolkar situationen, på vilka sätt kontexter görs relevanta, samt vilka dilemman som kan uppstå i institutionella samtalspraktiker (Sarangi & Roberts 1999).

Analysen är fokuserad på hur deltagarna hanterar öppna frågor som, i avsaknad av tydlig vägledning om vad svaret bör innehålla, och i en situation där insatserna potentiellt är höga, kan upplevas som särskilt utmanande för de adoptionssökande. Det handlar om frågor som berör aspekter av adoptions-sökandes föreställningar om familj och deras föräldraförmåga. Givet utredningssamtalet syfte kan merparten av familjerättssekreterarens frågor sägas knyta an till lämplighetsbedömning. De avsnitt i vilka de sökande redogör för bakgrund (deras egen ursprungsfamilj, deras nuvarande familjesammansättning, arbetsförhållande, utbildning etc.) avviker från den samtalspraktik som återfinns i övriga delar av samtalen. I dessa avsnitt karaktäriseras interaktionen av korta, redogörande svar från sökanden som inte följs upp av familjerättssekreteraren. Frågor som berör framtida föräldrapraktiker, sökandens tankar om föräldraskap och adoptivbarns behov, utgör särskilt intressanta avsnitt därför att frågorna aktualiserar lämplighetsbedömning trots att de ofta är formulerade som en inbjudan till reflektion (genom att dessa frågor efterfrågar den sökandes tankar om något). Det är denna typ av frågor som analysen fokuserar på, och särskilt exempel i vilka de adoptionssökande uppvisar svårigheter med att ge ett svar.

Analysen fokuserar också på de »kommunikativa strategier» (Linell 1998, s. 227) som deltagarna använder för att lösa den kommunikativa uppgiften. Linell (1998) beskriver kommunikativa strategier som de metoder som används i genomförandet av kommunikativa projekt. På så sätt kan både professionellas frågor och klienters svar förstås som verktyg för att uppfylla institutionella syften. Exempelvis kan en familjerättssekreterares sätt att formulera frågor ses som ett medel för att driva samtalet framåt, medan de sökandes sätt att besvara dessa frågor på speglar deras försök att navigera samtalets krav och förväntningar. I ett sådan perspektiv är att ge svar en handling genom vilken deltagaren utför saker (Stivers 2022). Genom detaljerad analys av deltagarnas verbala bidrag synliggörs hur både de presumtiva adoptivföräldrarna och familjerättssekreterarna tolkar och hanterar det pågående samtalsprojektet.

Allt material som ligger till grund för studien är grovtranskriberats. Det innebär ordagrann transkribering av deltagarnas verbala bidrag samt vissa samtalsanalytiska detaljer såsom överlappande tal och pauser. De exempel som valts ut för närmare granskning har transkriberats med större noggrannhet enligt de konventioner som utarbetats inom samtalsanalys (Jefferson 2004). Transkriptionsnyckeln återfinns i bilaga.

3 Analys

Analysen visar att vissa typer av frågor som familjerättssekreterarna ställer kan vara svåra för adoptionssökande att besvara. Det gäller framför allt öppna frågor som är så brett formulerade att det blir otydligt för de sökande vad som efterfrågas. Men även slutna eller ledande frågor kan vara potentiellt svårtydda för presumtiva adoptivföräldrar. I det analytiska arbetet kartlades de instanser där adoptionssökande uppvisade svårigheter med att formulera sina svar. Vidare identifierades återkommande strategier som de sökande använde för att hantera dessa utmaningar. Dessa strategier är:

- i) *Att be om förtydligande*: De sökande efterfrågar klargöranden när frågan behandlas som vag, komplex eller alltför öppen. Detta sker genom att de sökande uttrycker osäkerhet och ber om mer information.
- ii) *Att ifrågasätta antaganden i frågan*: De sökande ifrågasätter och synliggör vad de uppfattar som underliggande antaganden i frågan. Det kan göras direkt eller indirekt, exempelvis genom att använda humor för att avdramatisera situationen och minska det sociala trycket.
- iii) *Gemensam problematisering av frågan*: Både de sökande och familjerättssekreteraren erkänner frågans komplexitet. Detta uttrycks genom gemensamt skrott, ironi eller andra markörer som signalerar att frågan är svår att besvara på ett klart och otvetydigt sätt.

Analysen visar hur problematiken i vissa frågor blir synlig genom de adoptionssökandes svar. Den belyser dels hur denna problematik kan identifieras i interaktionen, dels hur samtalets institutionella ramar och målsättningar kan bidra till att skapa eller förstärka dessa svårigheter. Särskilt pekar analysen på den potentiella problematik som kan uppstå när öppna, breda och moraliskt

laddade frågor ställs inom en samtalspraktik där det samtidigt finns förväntningarna på både innehåll och omfattning i de sökandes svar.

3.1 Att be om förtydligande

Adoptionsutredningssamtal är en samtalspraktik som både har kunskapsprövning och utvecklingsambitioner (tidigare omnämnt som hybriditet av bedömning och förberedelse i avsnitt 1.3). Detta gör att längre och utvecklade svar är förväntat och önskvärt, oavsett om frågan som ställs är sluten eller öppen (se Wirzén & Čekaitė 2022). Som beskrivits ovan är det många av familjerättssekreterarnas frågor som efterfrågar adoptionssökandens tankar, föreställningar och förväntningar på ett framtida familjeliv. Frågorna kan vara formulerade likt: »hur tänker du» eller »vad är dina tankar om». Även om de till synes efterfrågar reflektioner och just tankar om något så blir det i adoptionsökandens svar tydligt att bedömningskontexten, och det faktum att sökandens lämplighet för föräldraskap provas, påverkar hur frågan uppfattas. Breda ingångar (som »vad är dina tankar om») kan bli svåra för adoptionssökande att hantera då det saknas tydlig riktning i vad svaret mer specifikt bör koncentreras på. Att be om förtydligande utgör en strategi som adoptionssökande använder för att lösa detta:

Exempel 1. En familjerättssekreterare (FS) och en kvinnlig adoptionsökande (PM)

- 01 FS: hu- hur tänker du kring på,
02 (0.9)
03 FS: eh adoptivbarns bakgrund;
04 (0.7)
05 PM: mm::
06 (1.0)
07 PM: hur menar du?
08 FS: jag tänker deras uppväxt å [liksom]
09 PM: [mm]
10 FS: hur dom har haft det innan dom [kommer]
11 PM: [mm.] mm.
12 FS: till er,
13 PM: ja .hh eh ja:
14 (1.0)
15 PM: de e ju så svårt för man vet ju inte alls va dom,
16 (0.9)
17 PM: va:
18 (1.0)
19 PM: barnet har vart med om.
20 FS: näe,

Familjerättssekreteraren frågar hur den presumtiva adoptivmamman *tänker* kring adoptivbarns bakgrund (rad 1–3). Frågan är öppen på så sätt att den bjuder in till ett svar som kan fokusera på olika delar som knyter an till aspekter av adoptivbarns bakgrund. I de inspelade samtalen finns också exempel när adoptionssökande hanterar uppmaningar om att delge sina tankar genom att själva välja en specifik aspekt att fokusera på. I exemplet ovan blir det synligt att den breda inramningen skapar problem för den sökande att identifiera vad som egentligen efterfrågas. Detta synliggörs i raderna 5–7 där den sökande efter ett utdraget *mm* och en paus som indikerar tveksamhet säger *vad menar du*. Genom den formuleringen pekar den sökande ut familjerättssekreteraren som frågeställare och begär ett förtydligande. I raderna 8, 10 och 12 förtydligar familjerättssekreteraren vad som åsyftas med frågan genom att beskriva att det handlar om barnets uppväxt och hur barnet har haft det innan det kommer till sin nya familj i Sverige. Fortfarande är det som efterfrågas svårt för den sökande att svara på eftersom hon inte vet vad barnet har varit med om (rad 15–19). Den inledande frågans öppenhet öppnar upp för olika sätt att besvara den. Den sökandes svar visar hur frågan kan tolkas bokstavligt. Exemplet illustrerar att även frågor med hypotetisk karaktär, som inbjuder till olika tolkningar, också kan uppfattas som frågor där viss kunskap krävs för att kunna ge ett relevant svar.

Följande är ytterligare ett exempel på temat adoptivbarns bakgrund från ett annat samtal. I detta fall är frågan snävare och efterfrågar svar på en aspekt av adoptivbarns bakgrund. Frågan blir också normativt laddad då den söker svar på hur adoptivbarns framtid kan påverkas av deras bakgrund, vilket kan generera både positiva och negativa svar:

Exempel 2. En familjerättssekreterare (FS) och en manlig adoptions-sökande (PF)

- | | | |
|----|-----|--|
| 01 | FS: | vad har adoptivbarns bakgrund för betydelse för |
| 02 | | barnets framtid? |
| 03 | | (6.1) |
| 04 | PF: | oj. |
| 05 | | (5.7) |
| 06 | PF: | ja:: |
| 07 | | (0.7) |
| 08 | PF: | det var en väldigt bred frå[ga känner jag nu- nu-] |
| 09 | FS: | [ja den är stor] |
| 10 | PF: | ”£.hh hh£” |
| 11 | | (0.5) |
| 12 | FS: | tankar funderingar om de, |
| 13 | | (2.0) |

- 14 PF: tänker man ursprung då eller va,
 15 (2.9)
 16 PF: ja:
 17 (0.8)
 18 FS: (vet inte) vad du lägger in i bakgrund [också]
 19 PF: [JA PRECIS]
 20 det är ju då det blir ju väldigt [stort.]
 21 FS: [°mm°]

I detta exempel frågar familjerättssekreteraren vad bakgrunden har för betydelse för barnets framtid. Frågan är inte en inbjudan till att sökande ska delge sina tankar som fallet var i tidigare exempel. Istället framträder frågan ha en examinerande karaktär genom att den inleds med *vad* och att familjerättssekreteraren med den formuleringen efterfrågar något specifikt. På så sätt liknar den formen på frågor som har identifierats i utbildningssammanhang, så kallade »known information questions» (Mehan 1979, s. 285). Samtidigt är frågan bred och det finns många möjliga sätt att svara på vilket ökar komplexiteten i den givna situationen.

Den presumtiva pappan reagerar, efter en längre paus, på frågan med det korta yttrandet *oj*. Han uppvisar förvåning (Heritage 1984b) som respons på det som efterfrågas. *Oj* i detta sammanhang signalerar att sökanden blir ställd av frågans omfattning eller svårighetsgrad. Yttrandet följs av ytterligare en längre paus. Därefter adresserar sökanden svårigheten att ge ett svar på en så *bred fråga* (rad 8). Familjerättssekreteraren bekräftar sökandens kategorisering av frågan som bred (*ja den är stor*, rad 9). I rad 12 lägger familjerättssekreteraren till *tankar funderingar om de* vilket kan möjliggöra ett svar som är mer av reflekterande karaktär. Den presumtiva pappan söker då efter ett förtydligande och frågar tänker man ursprung då eller (rad 14). Yttrandet saknar frågeintonation men är syntaktiskt formulerat som en fråga. Genom att hänvisa till det generella *man* konstruerar den presumtiva pappan frågans avsändare som någon annan, och förlägger därmed ansvaret för frågan utanför rummet (Nyroos & Sandlund 2014). Familjerättssekreteraren behandlar heller inte frågan som om den vore adresserad till henne, istället lägger familjerättssekreteraren till en dimension genom att lyfta fram infallsvinkeln av vad den presumtiva adoptivpappan lägger in i begreppet bakgrund (rad 18). Detta skapar en försvårande omständighet snarare än en som förtydligar. Som ett resultat upprepar den presumtiva pappan att det är en stor fråga (rad 20).

Både exempel 1 och 2 innehåller frågor som har breda anslag och där förväntningarna på svaret är otydliga. Sökanden i exemplen uppvisar svårigheter relaterade till vad de förväntas svara på, det vill säga vad svaret bör innehålla.

I det första exemplet uttrycker sökanden behov av att veta vad familjerättssekreteraren menar med sin fråga. I det andra exemplet är det vad som menas med bakgrund, och vad som ryms i begreppet, som konstrueras som ett problem. Frågan i exempel 2 skiljer sig också från den i exempel 1 då den trots sin breda formulering har drag av kunskapsprövning, det vill säga att sökandens kunskap ska testas. Gemensamt är att sökandena efterfrågar förtydligande på frågan. Det visar också att sökande är angelägna om att ge ett visst svar och att de därmed visar medvetenhet om att deras svar bedöms.

Givet att breda frågor genererar svårigheter för adoptionssökande att ge svar, skulle man kunna tänka att frågor som är snävare formulerade blir enklare att svara på. I nästa exempel presenteras adoptionssökande för en polär fråga som projicerar ett bekräftande svar. Trots detta efterfrågar adoptionssökande förtydliganden vilket visar deras orientering mot att ge rätt svar.

Exempel 3. En familjerättssekreterare (FS), en manlig adoptionssökande (PF) och en kvinnlig adoptionssökande (PM)

- 01 FS: adoptio:n e ju nått som kan ha betydelse hela
 02 <li:vet> 'eh' vad tänker ni: o:m eller är det en
 03 grej som man gör 'när man adoptera hit barnet'
 04 eller tänker ni att det har nån påverkan för
 05 barnet sen?
 06 (3.4)
 07 PM: [ja-]
 08 PF: [du me]nar längre fram [för barnets: å så?]
 09 FS: [a:: eh ja precis,]
 10 PF: e:h=
 11 FS: =längre upp i barnets li:v.
 12 PF: ja: de e ju asså,
 13 (0.5)
 14 PF: de e väl nånting som kommer finnas med hela tiden
 15 å som jag tänker att man måste va öppen för
 16 att det kan ta sig olika uttryck.

Även detta exempel knyter an till frågor om adoptivbarnets bakgrund och bakgrundens betydelse för barnets framtid. Familjerättssekreterarens fråga inleds med ett bakgrundspåstående: adoption kan ha betydelse hela livet. Därefter efterfrågas adoptionssökandes tankar, men familjerättssekreteraren formulerar inte färdigt sin fråga utan fortsätter med en ny fråga som utmanar det inledande påståendet. Familjerättssekreteraren ställer en fråga med två alternativ: antingen är adoption något som bara har betydelse när adoptionen sker eller så har adoption betydelse för barnet även senare (rad 2–5). Eftersom familjerättssekreteraren redan har konstaterat att adoption är något som kan ha betydelse

hela livet blir alternativfrågan möjligen svårtolkad för de presumtiva adoptivföräldrarna. Som redan beskrivits är utredningssamtal inför adoption en samtalspraktik där längre och utvecklade svar önskas. Slutna frågor eller frågor med alternativ besvaras därför sällan enbart med ett ja eller nej (Wirzén & Čekaitė 2022). Här ser vi hur en till synes ganska enkel fråga (om adoption har betydelse i ett längre perspektiv eller inte) följs av en längre paus (rad 6), och sedan av en fråga om förtydligande från den presumtiva pappan i rad 8: *du menar längre fram för barnet å så?* Frågan bekräftas av familjerättssekreteraren som också lägger till att det handlar om längre upp i barnets liv. I raderna 12–16 svarar den presumtiva pappan att det (syftar på adoptionsprocessen) *väl* kommer finnas med hela livet och att man behöver förhålla sig öppen för hur det kan komma till uttryck. Därigenom bekräftar han det som familjerättssekreteraren redan konstaterat inledningsvis men han gör även en viss utveckling av hur det eventuellt kan ha inverkan *hela tiden*. Exemplet visar att även en sluten fråga kan kräva viss fördjupning och utveckling från sökande. I detta fall efterfrågar den sökande ytterligare specificering, vilket indikerar att han är starkt orienterad mot att svara rätt. En förutsättning för att kunna ge rätt svar är att man förstår vad som faktiskt efterfrågas. Att be om förtydligande handlar därför inte enbart om att få vägledning i öppna frågor, utan också om att skapa förutsättningar för att kunna ge mer utförliga och nyanserade svar – även på frågor som är snävt formulerade.

3.2 Att ifrågasätta frågans antagande som inledning till ett svar

I detta avsnitt presenteras exempel där de underliggande antagandena i familjerättssekreterarens frågor synliggörs genom de presumtiva adoptivföräldrarnas ifrågasättande. När adoptionssökande inleder sitt svar med att ifrågasätta något i frågan, öppnas utrymme för andra tolkningar och svar. Dessa svar bygger i sin tur på antaganden som de adoptionssökande själva konstruerar i samtalet. Frågor rymmer alltid underliggande antaganden, och dessa blir särskilt tydliga när de ifrågasätts. I nyhetsintervjuer, där intervjuaren har en granskande roll, kan frågor som innehåller antaganden bli föremål för förhandling (Clayman & Heritage 2002), men i andra sammanhang där deltagarna har asymmetriska positioner kan ifrågasättanden eller invändningar vara potentiellt riskfyllda (Magnusson 2020). I adoptionsutredningsintervjuer står, som tidigare nämnts, familjebildning på spel och ett ifrågasättande kan äventyra samtalsrelationen. Adoptionssökande hanterar detta genom att ifrågasätta med humor, ironi och

genom att fokusera på brister i frågans innehåll. Inledningsvis analyseras ett exempel där en presumtiv mamma får frågan om vad hon vill veta om adoptivbarnet, en fråga som utgår från att det finns information att tillgå. Den presumtiva mamman bemöter frågan, inte i första hand med vad hon vill veta utan att hennes uppfattning är att man inte får särskilt mycket information:

Exempel 4. En familjerättssekreterare (FS) och en kvinnlig adoptionsökande (PM)

01 FS: vad vill du <veta> om de kommande barnet.
 02 (4.5) ((prassel med papper))
 03 PM: ja::=du e::hm jag trodde inte man fick veta
 04 sådär jättemycke=
 05 FS: =näe
 06 PM: många gånger.
 07 (1.3)
 08 FS: men=
 09 PM: =me:[neh]
 10 FS: [de] finns en historia?
 11 PM: ja så vill man ju såklart veta så mycket som
 12 möjligt tä[nker jag.]
 13 FS: [mmç]
 14 (0.2)
 15 PM: °e:h°
 16 (7.7) ((FS skriver))
 17 FS: vad e det som kan va bra med de: tänker duç (.)
 18 veta så mycket [som möjligtç]
 19 PM: [((hostar))] jag tänker att det
 20 kan va bra: dels å få reda på °uhh° vad barnet h-
 21 har varit med om,
 22 FS: mm,
 23 PM: e:hmm för sin egen skull eller a för å a (.) kunna
 24 bemöta på bä- bästa sätt å så .hh
 25 FS: mm,
 26 PM: e:h å sen tänker jag att man förmedlar det till
 27 barnet när det blir äldre å man pratar om,
 28 FS: mm,
 29 PM: a:
 30 (0.8)
 31 PM: a[l1t] det där att man är adopterad å,
 32 FS: [mm]
 33 (1.8)
 34 PM: de e ju många frågor å:
 35 (1.2)
 36 PM: funderingar såklart som barnet har,
 37 FS: mm.

I detta exempel rymmer socialsekreterares fråga antagandet om att det finns information om ett adoptivbarns bakgrund att tillgå. Detta behöver förstås i relation till de normer som präglar adoptionskontexten. Presumtiva adoptiv-

föräldrar förväntas ha tankar om ett framtida familjeliv men samtidigt inte ha orealistiska förhoppningar eller önskemål på ett adoptivbarn (MFOF 2022). Därutöver kan det saknas information om adoptivbarnets bakgrund, eller vara så att den information som finns inte stämmer. Frågan om vad den presumtiva adoptivmamman vill veta om adoptivbarnets bakgrund går emot den institutionella premissen att sökanden inte bör ha några krav eller önskemål om information kring adoptivbarnet. Antagandet om att det finns information att få, ifrågasätts alltså av den presumtiva adoptivmamman i rad 3–4. I rad 10 avslöjas att familjerättssekreterarens fråga kanske snarare syftar till att undersöka hur den sökande tänker kring detta med barns bakgrund och barnets tidigare erfarenheter. Familjerättssekreteraren inleder med *men* (rad 8), som signalerar att ett kontrastivt yttrande introduceras, och utvecklar sedan topiken med *de finns en historia* (rad 10). Därigenom hjälper familjerättssekreteraren den sökande genom att rikta frågan åt ett specifikt håll. Här är frågeintonationen en viktig signal som vägleder sökanden i hur yttrandet ska uppfattas. Frågan är formulerad som ett påstående men tillsammans med det introducerande *men* och frågeintonationen uppmuntrar den till en respons från sökanden. Den presumtiva mamman besvarar påståendet om att det finns en historia med ett *ja* och hon lägger till att *man ju såklart* vill veta så mycket som möjligt om barnets bakgrund (rad 11–12). *Man* och *ju såklart* (rad 11) fungerar här som en generalisering, en hänvisning till en allmän uppfattning som alla sökanden delar och som presenteras som självklar och allmängiltig (Heinemann m.fl. 2011).

Att man vill veta så mycket som möjligt om ett barns bakgrund är inte ett tillräckligt svar utan det krävs ett mer utvecklat resonemang. Detta blir synligt i familjerättssekreterarens uppföljningsfråga där hon frågar om syftet med att veta mycket om barnet, eller mer specifikt vad som är bra med det (rad 17–18). Här ser vi ett exempel på hur topiken utvecklas och specificeras genom en fördjupning som drivs av uppföljningsfrågor (Linell 2011a). Familjerättssekreteraren återanvänder sökandens egna ord (*veta så mycket som möjligt*) för att driva samtalet vidare. Detta resulterar i att den presumtiva adoptivmamman levererar ett svar i flera turer där hon berör betydelsen av kunskap om barnets bakgrund för att kunna bemöta barnet på bästa sätt. Detta hade kanske kunnat komma som svar redan efter den första inledande frågan om vad sökanden ville veta om det kommande barnet, men då frågan i sin form inte vägledde sökanden in på ett mer specifikt spår krävdes följdfrågor som möjliggjorde ett visst svar.

Motstånd mot en frågas antagande är som nämnts socialt riskabelt eftersom det finns ett socialt värde i att upprätthålla en god samtalston (Linell 2011b). Detta hänger samman med människors strävan efter att bevara varandras

»sociala ansikten» (Goffman 1967), vilket gör att direkta konfrontationer ofta undviks. För att hantera sådana potentiellt känsliga situationer används istället strategier som skratt och humor, vilka kan mildra eller omdirigera interaktionens fokus (Brown & Levinson 1987, Haakana 2001, Osvaldsson 2004). I nästa excerpt presenteras ett exempel på när skratt och humor används för att ifrågasätta antagandet i familjerättssekreterarens fråga. Familjerättssekreterarens fråga handlar om alternativ till adoption. Även om formen på frågan är sluten så är den i kontexten en uppmaning till sökanden att berätta om tankar kring familjebildning på andra sätt än adoption eller ett liv utan barn. Sökandens motstånd kan förstås i relation till de implicita antaganden som ligger i frågan – att det finns alternativ till adoption – när adoption ofta är personens enda möjlighet till egna barn:

Exempel 5. En familjerättssekreterare (FS) och en manlig adoptions-sökande (PF)

- 01 FS: har ni diskuterat <andra>
02 (0.2)
03 FS: alternativ till adoption?
04 (1.3)
05 PF: .hhh e::hhhhh e::h so:m vadå tänker du? fpåfhehhehh
06 .hh (.) att inte ha barn eller? hehhehhe
07 (1.0)
08 FS: [ja: (upp) till dej]
09 PF: [ATT VARA BARNlösa?] ja:°a°
10 FS: eller,
11 (1.0)
12 FS: hur man kan,
13 (0.8)
14 FS: >hur man kan<-
15 PF: skaffa hund fhhef
16 FS: J†A JO men,
17 PF: ehe[hehhehhe]
18 FS: [visst]>eller hur< ja men eller umgås me- med
19 barn på,
20 (0.6)
21 FS: på [andra] sätt asså ta del i andras barn eller .h
22 PF: [ja]
23 PF: ja .hh e::h jo men det har vi ju,
24 (0.4)
25 PF: diskuterat att om det inte skulle,
26 (0.2)
27 PF: bli så=så finns det ju massa andra saker i livet man
28 kan göra (.)såatth det är ju,
29 (1.1)
30 PF: vi kommer ju inte hänga upp oss på det om det inte
31 skulle bli så att vi bli- bli- får barn såatth,

I exemplet ställer familjerättssekreteraren en fråga om den sökande och hans partner har funderat på andra alternativ till adoption. Frågan bär därmed antagandet om att det finns alternativ till adoption. Frågor som på olika sätt närmar sig presumtiva adoptivföräldrars tankar om alternativa sätt att skapa familj är vanliga i utredningssamtalen. Tolkningshorisonten för denna topik är att presumtiva adoptivföräldrars önskan om adoption inte ska vara avgörande för deras gemensamma liv, det vill säga att ett adoptivbarn inte ska vara utslagsgivande för om den eller de sökande upplever mening med sitt liv (MFOF 2022). Ofta resulterar frågor likt den i exempel 5 i att sökanden berättar om hur de har resonerat kring familjebildning och varför de har valt adoption som alternativ, samt att de upplever ett fullgott liv även utan barn.

I exempel 5 synliggörs en inneboende problematik när frågan om alternativ till adoption ställs till sökande där familjebildning av olika skäl är biologiskt omöjligt, och där adoption kanske är det enda alternativet som kvarstår. Frågan om alternativ till adoption handlar därför om att inte få barn alls. Den presumtiva pappan i exemplet svarar familjerättssekreteraren med en fråga som synliggör just denna problematik. Yttrandet *som vadå tänker du* (rad 5) tillbakavisar familjerättssekreterarens fråga och kategoriserar den som svårbesvarad och orimlig. *Vadå* visar på vardaglighet men också att sökanden gör motstånd mot att svara på frågan så som den är formulerad. Fortsättningen på sökandens tur, *att inte ha barn eller* (rad 6) befäster problematiken med frågan. Här synliggörs således ett dilemma när frågor likt dessa ställs i en kontext där en sökandens motivation, dedikation och lämplighet för adoption granskas. Den presumtiva pappans skratt som omgärdar yttrandena signalerar diskrepansen mellan familjerättssekreterarens fråga och sökandens svar (Haakana 2001). Skrattet kan ses som en ansiktsbevarande åtgärd (Brown & Levinson 1987) som tonar ner den konfrontativa innebörden i det den sökanden säger, och därmed det som kan uppfattas som utmanande.

När familjerättssekreteraren försöker formulera vad alternativ till adoption skulle kunna vara (rad 10–14) så introducerar sökanden själv ett alternativ: *att skaffa hund* och skrattar kort (rad 15). Alternativet *att skaffa hund* blir särskilt laddat i kontexten då det inte kan anses stå i paritet med att »skaffa barn». Det framstår även som ett humoristiskt tillägg som ytterligare fördjupar problematiken med frågan om alternativ till adoption. Familjerättssekreteraren driver vidare frågan genom att bekräfta sökandens perspektiv (att göra något annat än adoption) men lägger också till att det finns andra sätt att umgås med barn på än att adoptera. Med detta introducerar familjerättssekreteraren en ledtråd (Wirzén & Čekaitė 2022) och ett kandidatsvar (Pomerantz 1988) som vägleder

den sökande i vad frågan handlar om och därmed vad svaret förväntas innehålla: en redogörelse för ett liv utan egna barn. Det är detta perspektiv som den sökande tar fasta på i sin längre utläggning (start rad 23). Den presumtiva pappan orienterar sitt svar mot frågan om hur han och hans partner skulle hantera att inte bli adoptivföräldrar. I svaret presenterar sökanden att han och hans partner ser andra värden i livet också och de inte skulle *hänga upp* sig på om de inte fick barn (rad 30–31). Frågan om alternativ till adoption utvecklas således till en diskussion om huruvida sökanden ser adoption som avgörande för hans och hans partners liv.

3.3 Gemensam problematisering av frågan

Ett tredje sätt, som knyter an till föregående kategori om ifrågasättande, är när både adoptionssökande och familjerättssekreterarna problematiserar frågan som ställs och därmed synliggör problem med hur frågan är formulerad eller vad den söker svar på. Även i denna kategori förekommer skratt och humor som en resurs i samtalet och som ett sätt att ifrågasätta frågan. Skratt kan också ha en mildrande effekt när adoptionssökande tillkännager att de inte vet hur de ska svara, det vill säga inte kan leverera trovärdiga beskrivningar som stärker bilden av dem som lämpliga. I exempel 6 är det en manlig sökande som får frågan om hur han tänker kring adoptivbarns bakgrund.

Exempel 6. En familjerättssekreterare (FS) och en manlig adoptionsökande (PF)

- 01 FS: hur tänker du på adoptivbarns <bakgrund>
 02 det är också en vid fråga >men ändå<
 03 PF: mm .hhh ehfhe:[fhhehef]
 04 FS: [°fm:hmhm]m:f°=
 05 PF: =>de- de- det< e så väl<dit> breda frågor
 06 ehm eh här ehm (.) pt.
 07 (1.0)
 08 PF: hh ja måste säga >ja- ja< har jättesvårt att
 09 .h definiera den här frågan >utan att säga<
 10 bakgrunden på barnet,
 11 FS: mmζ
 12 PF: e:h
 13 (1.9)
 14 PF: °.hh° jag vet inte om jag förstår frågan
 15 [frik(hh)tigtf]
 16 FS: [fhhh hehe].hhh

Som vi redan har sett i tidigare exempel är frågan om adoptivbarns bakgrund svårhanterlig eftersom den uppfattas som bred och otydlig av adoptionssökande. Därtill föreligger normativa antaganden om att man som presumtiv adoptivförälder inte får välja ett visst barn eller bör ha orimliga förväntningar på barnets bakgrund (MFOF 2022). I exemplet ovan har frågornas breda inramning redan varit uppe för diskussion i anslutning till tidigare frågor (familjerättssekreterarens uttalande i rad 2 *det är också en vid fråga* synliggör att tidigare frågor kategoriserats som just vida). Den presumtiva adoptivpappan inleder sin tur med *mm* följt av en ljudlig inandning. Sökanden uttrycker ett tvekljud som övergår i skratt, vilket familjerättssekreteraren stämmer in i. Det instämmande skrattet från familjesekreteraren visar att hon ansluter sig till och affilierar med den sökandes affektiva hållning (Lindström & Sorjonen 2013). I tur 5 adresserar den presumtiva pappan svårigheten med att svara på frågan därför att den, likt de andra, är *så* bred (rad 5). I hans svar argumenterar han för att det är svårt att svara på frågan om han inte vet vilken bakgrund det handlar om. Familjerättssekreteraren ger ett kort *mm* (rad 11) som varken bekräftar eller ifrågasätter den presumtiva pappan men som genom svag frågeintonation uppmuntrar honom att fortsätta (Heritage & Clayman 2010). I raderna 14–15 uttrycker den presumtiva pappan att han inte vet om han förstår frågan *riktigt*, vilket blir ett milt ifrågasättande av frågans otydlighet men också ett sätt att hantera hans egen oförmåga att tillhandahålla ett svar. Skrattet som uttalandet avslutas med befäster diskrepansen mellan samtalets institutionella målsättningar och adoptionssökandens svårigheter att leverera ett svar (Haakana 2001).

I exempel 6 kategoriserade familjerättssekreteraren frågan som *vid* (rad 2) och positionerar sig därmed på samma plats som den presumtiva adoptivpappan i relation till frågorna som ställs. Det kan ses som ett uttryck för hantering av den institutionella inramningen och asymmetrin mellan deltagarna. Genom att kategorisera frågan som *vid* så pekas frågan ut som tredje part, inte nödvändigtvis en som den professionella parten ansvarar för utan att avsändaren är någon annan än den som uttalar den (jfr Martinell Barfoed 2014, Nyroos & Sandlund 2014). Även humor och ironi kan användas för att mildra bedömningsaspekten. I nästa exempel används en sådan strategi av både adoptionsökande och familjerättssekreteraren som ett sätt för att hantera spänningen som uppstår när sökanden erkänner svårigheter med att leverera ett svar.

Exempel 7. En familjerättssekreterare (FS), en manlig adoptionssökande (PF) och en kvinnlig adoptionssökande (PM)

01 FS: hur tänker ni att ni vill va som föräldrar?
 02 (4.7)
 03 PF: °a°
 04 (0.7)
 05 PM: e du villig å börja:(hh)£
 06 PF: £ja hahh£ lä- lätt fråga.
 07 FS: mm.
 08 PM: [£huhhh£]
 09 FS: [den va] väl lätt,
 10 PF: a::
 11 FS: mm,
 12 (1.1)
 13 FS: ja men är det nånting [som du] tänker att de=här
 14 PM: [ja]
 15 FS: är viktigt för mig i mitt kommande °föräldraskap°,
 16 (0.9)
 17 PF: jag tänker att äve:n: asså öppenhet å ärlighet
 18 nån[stans] också e:h
 19 FS: [mm]
 20 (1.1)
 21 PF: att man pratar med sitt barn e::h
 22 (0.5)
 23 PF: både om det som är lätt men också de som är svårt.

Här ser vi återigen ett exempel på hur sökandens tankar om något efterfrågas (rad 1). Frågan adresseras till paret gemensamt och efter en paus yttrar den presumtiva pappan ett tyst *a* (rad 3) som visar att han tagit emot frågan men tvekar på svaret. Den presumtiva mamman erkänner svårigheten med att svara på frågan genom att fråga sin partner om han är *villig å börja* (rad 5). Yttrandet avslutas med skrattande röst vilket förstärker den potentiellt delikata uppgiften att leverera ett svar om sitt framtida föräldraskap. Att fråga om någon är *villig* att börja signalerar också att det potentiellt finns ett motstånd till att just börja svara, med andra ord att den presumtiva mamman inte vill börja. Den presumtiva pappan plockar upp och speglar den skämtsamma tonen och säger *ja lätt fråga* (rad 6) vilket signalerar ironi (synligt i den presumtiva adoptivmammans skratt i rad 8). I detta skede ansluter sig familjerättssekreteraren till den pågående skämtsamma behandlingen av frågan. Med samma ironi säger familjerättssekreteraren *den var väl lätt* (rad 9). Därigenom bidrar hon till sökandens projekt genom att delta i den skämtsamma jargongen (Adelsvärd 1989), men hon erkänner också svårighetgraden och den institutionella betydelsen av frågan. Skämtsamheten och beskrivningen av frågan som komplicerad bidrar också till ett uppvisande av en gemensam och nyanserad för-

ståelse av att föräldraskap är ett komplext förehavande. I rad 13 ställer familjerättssekreteraren en uppföljningsfråga som fokuserar på vad den presumtiva adoptivpappan ser som viktigt i sitt kommande föräldraskap. Därigenom har frågan snärvats in från tankar om hur de sökande vill vara till vad som är viktigt i föräldraskapet. Insnävningen leder till att ett av de institutionella målen med utredningssamtalet synliggörs. Detta resulterar sedan i att den presumtiva pappan (som av sin partner tilldelats ansvar att börja svara) börjar beskriva sina tankar om föräldraskap. I motsats till den gängse idén om att öppna frågor generera längre svar, ser vi här exempel på att det är den snävrare formen som hjälper sökanden börja formulera ett svar (de sökande fortsätter efter rad 23 att beskriva sina tankar om föräldraskap).

4 Slutsatser och diskussion

Syftet med den här studien är att identifiera hur samtalets institutionella målsättningar – dels att utreda och pröva den sökandes lämplighet för föräldraskap, dels att etablera ett samtal som stödjer förberedelse inför adoption – påverkar deltagarnas möjlighet att besvara frågor och att uttrycka sig. Frågor fungerar som centrala verktyg för att styra utredningssamtalet och skapa möjlighet för bedömning (Wirzén & Čekaitė 2022), men de kan samtidigt generera utmaningar när insatserna är höga och förväntningarna är otydliga. Studien problematiserar hur institutionella målsättningar kan begränsa eller forma det kommunikativa utrymmet, särskilt i relation till makt, normer och förväntningarna inom den institutionella kontexten. Analysen visar hur den professionella parten realiserar dessa målsättningar genom sina frågor, och hur det sekventiellt blir tydligt att dessa – ofta implicita – förväntningar kan skapa svårigheter för klienten. Genom att fokusera på hur presumtiva adoptivföräldrar besvarar framför allt öppna frågor i utredningssamtal inför adoption, belyser studien den komplexa relationen mellan institutionella förväntningar och deltagarnas bidrag i interaktionen.

Analysen av utredningssamtalen synliggör att öppna och breda frågor, framför allt kring vissa teman som rör hypotetiska aspekter av föräldraskap och adoptivbarns bakgrund och behov, aktualiserar ett kommunikativt dilemma för adoptionssökande. Otydlighet beträffande vad som efterfrågas, i kombination med institutionella förväntningar på den sökandes kunskap, försätter den sökande i en potentiellt ansiktshotande situation (Goffman 1967). Exempelen

som lyfts fram i analysen visar situationer när presumtiva adoptivföräldrar uppvisar svårigheter med att besvara de frågor som ställs till dem, men också exempel på när de skapar handlingsutrymme i en utmanade situation, där brist på kunskap och att inte kunna ge svar är riskabelt.

En av de identifierade strategierna som presumtiva adoptivföräldrar använder sig av när det som efterfrågas är otydligt är att be om förtydligande. De presumtiva adoptivföräldrarna ber familjerättssekreterarna att förklara vad som menas med frågan och vad som efterfrågas mer specifikt. Deras svårigheter med att ge ett svar kan därigenom förklaras med hur frågan är formulerad. Genom att be om förtydligande får den sökande mer vägledning av familjerättssekreteraren som hjälper den sökande att fokusera på något specifikt i det som efterfrågas. Det är dock inte säkert att sökandens begäran om förtydligande resulterar i att den sökande får mer vägledning, och då lämnas frågan obesvarad att samtalet går vidare.

Den andra strategin som används av sökanden är att ifrågasätta de antaganden som ligger till grund för frågan. Strategin möjliggör förhandling kring frågans innebörd vilket också resulterar i att familjerättssekreteraren lägger till och specificerar det som efterfrågas. Eftersom ifrågasättande är socialt riskabelt i kontexter där mycket står på spel och där presumtiva adoptivföräldrar kan upplevas befinna sig i ett beroendeförhållande till familjerättssekreteraren (Eriksson 2016) används förmildrande resurser såsom skratt och humor tillsammans med ifrågasättandet. Dessa resurser pekar samtidigt på samtalets känslighet och att presumtiva adoptivföräldrar behöver justera och anpassa sitt förhållningsätt utifrån samtalets dynamik (jfr Magnusson 2020).

Det finns också fall där både adoptionssökande och familjerättssekreteraren problematiserar frågan och det som efterfrågas. Genom denna strategi möjliggörs ett ifrågasättande av själva frågan samtidigt som den sökande ges utrymme att uttrycka svårigheter med att svara. Genom att peka på att det finns problem i frågan eller att frågan är svårbesvarad, riktas fokus mot frågan som tredje part vilket bidrar till minskad distans mellan den professionella parten och klienten (jfr Martinell Barfoed 2014). Tidigare forskning har visat att den vars roll är att fråga kan hjälpa till i samtalssituationer där någon uttrycker osäkerhet eller ifrågasätter frågors antaganden (Iversen 2012). Det som gör adoptionsutredningskontexten särskilt komplex är att den liknar en testsituation, där sökanden förväntas demonstrera sina kvalifikationer som framtida förälder (Eriksson 2019). Detta gör motstånd och ifrågasättande särskilt riskabelt. Samtidigt kan den uppvisade osäkerheten vittna om ett nyanserat förhåll-

ningssätt hos de sökande, där de erkänner föräldraskapets komplexitet vilket också är en önskvärd hållning inom de institutionella ramarna.

De kommunikativa praktiker som utvecklas i utredningssamtalen styrs därför i hög grad av både implicita och explicita förväntningar på vilka svar den adoptionssökande ska ge, men även av den adoptionssökandes uppfattning om vilka svar som är önskvärda. Analysen visar att frågor som ger uttryck för institutionella förväntningar kan skapa dilemman för de sökande, särskilt när dessa förväntningar är motstridiga eller rör moraliskt laddade ämnen. Studien visar att de sökandes strategier – så som att be om förtydligande eller att ifrågasätta – kan skapa utrymme för mer utvecklade och reflekterande svar, men att detta ofta kräver aktiv vägledning från den professionella parten (jfr Wirzén & Čekaitė 2022).

Den professionella partens möjlighet att utföra sin institutionella uppgift – att samla in information och göra en bedömning – är i hög grad beroende av att ställa frågor. Frågor utgör därmed ett centralt redskap i institutionella samtalskontexter (Ehrlich & Freed 2010, Linell 2011a). Idealet om att använda öppna frågor bygger på idén om att den professionella parten inte ska påverka klientens svar, utan ge utrymme för klientens egna beskrivningar och perspektiv (Peräkylä & Vehviläinen 2003, Iversen & Wirzén under utgivning). Öppna frågor kan därför ge sken av att vara neutrala, men denna studie visar att presumtiva adoptivföräldrar orienterar sig mot bedömningskontexten, vilket gör öppna frågor särskilt utmanande när de saknar tydliga anvisningar beträffande vad som efterfrågas. Öppna frågor som ber om adoptionssökandens tankar om något kan ses som kamouflage för den granskning som egentligen pågår. Möjligen är detta ett resultat av utredningssamtals hybrid syften, där både granskning av lämplighet och förberedelse för föräldraskap ska kombineras. Studien synliggör således att bedömningskontexten överskuggar andra syften. Det finns därför en överhängande risk att de som utreds fastnar i ambitionen att leverera korrekta svar vilket potentiellt motverkar utredningssamtals dubbla syfte. Den kunskapen är viktigt om man vill utveckla det praktiska hantverket i samtal. Det pekar på att den institutionella inramningen – som betonar att samtalet är just utredande – i hög grad påverkar hur frågor uppfattas och därmed vilken funktion de får i den specifika kontexten (Ehrlich & Freed 2010).

I institutionella samtalspraktiker är det därför viktigt att beakta hur både frågornas utformning och det sätt på vilket den professionella parten ställer dem påverkar klientens möjlighet att delta i samtalet (jfr Martinell Barfoed 2014). Praktiska implikationer för utredningssamtal innefattar vikten av att utredare är medvetna om hur deras frågor kan uppfattas och hur frågorna

kan formuleras för att minska osäkerhet och skapa utrymme för reflektion. Uppföljningsfrågor som tydliggör kontext och syfte kan vara avgörande för att stödja de sökandes svar. Det kan också vara fruktbart att särskilja examinerande moment från moment där man önskar fördjupa adoptionssökandens medvetenhet och kunskap. Fallbeskrivningar eller hypotetiska situationer som sökanden ska lösa kan vara ett alternativ av mer examinerande karaktär (vilket används vid utredning av familjehem, se Socialstyrelsen 2023). Vill man istället uppmuntra reflektion och fördjupning av kunskap kan material som stimulerar till detta användas. Det bör tilläggas att de empiriska exempel som lyfts fram i denna studie visar hur de presumtiva adoptivföräldrarna genom olika kommunikativa strategier hanterar och löser utmanande situationer. En central fråga är därför om öppna frågor och otydliga förväntningar verkligen utgör ett problem. Det finns exempel i det inspelade materialet där samtalets komplexitet ökar och svårigheterna blir mer påtagliga, men dessa har inte inkluderats i analysen då de innehåller andra försvårande faktorer. Det genomgående mönstret är dock att både presumtiva adoptivföräldrar och familjerättssekreterare tillsammans arbetar för att driva samtalet i linje med de institutionella målsättningarna. I vissa fall innebär detta ett merarbete, vilket analysen visar exempel på, som skulle kunna minskas genom ökad tydlighet, utan att prövningen av lämplighet åsidosätts.

Sammanfattningsvis visar studien att en frågas potential och funktion i hög grad styrs av den institutionella inramningen. Sådana fynd pekar på nödvändigheten av att ifrågasätta generella råd om samtalsteknik men också behovet av ökad medvetenhet om det komplexa samspel som föreligger mellan deltagare i interaktion och de kommunikativa projekt som de är engagerade i.

Litteratur

- Adelswärd, Viveka, 1989: Laughter and dialogue: The social significance of laughter in institutional discourse. I: *Nordic Journal of Linguistics* 12(2). S. 107–136.
- Boyd, Elizabeth & Heritage, John, 2006: Taking the history: Questioning during comprehensive history taking. I: John Heritage & Douglas W. Maynard (red.): *Communication in Medical Care: Interaction Between Primary Care Physicians and Patients*. Cambridge University Press. S. 151–184.
- Brown, Penelope & Levinson, Stephen C., 1987: *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Clayman, Steven & Heritage, John, 2002: *The News Interview: Journalists and Public Figures on the Air*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Drew, Paul & Heritage, John (red.), 1992: *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ekström, Mats, Bruhn, Anders & Thunman, Elin, 2019: A caring interview: Polar questions, epistemic stance and care in examinations of eligibility for social benefits. I: *Discourse Studies* 21(4). S. 375–397.
- Eriksson, Pia K., 2016: Losing control in pre-adoption services: Finnish prospective adoptive parents emotional experience of vulnerability. I: *Social Work & Society* 14(1). S. 1–17.
- Eriksson, Pia K., 2019: Putting one's best foot forward: Finnish prospective adoptive parent's strategic interaction in statutory pre-adoption services. I: *Qualitative Social Work* 18(2). S. 325–340.
- Ehrlich, Susan L. & Freed, Alice F., 2010: The function of questions in institutional discourse. I: Alice F. Freed & Susan L. Ehrlich (red.): "Why Do You Ask?" The Function of Questions in Institutional Discourse. Oxford: Oxford University Press. S. 3–19.
- Flinkfeldt, Marie & Iversen, Clara, 2022: Samtal i socialt arbete en introduktion. I: Clara Iversen & Marie Flinkfeldt (red.): Samtal i socialt arbete – ett samtalsanalytiskt perspektiv. Malmö: Gleerups. S. 15–23.
- Goffman, Erving, 1967: *Interaction ritual. Essays on face-to-face behavior*. New York: Doubleday.
- Haakana, Markku, 2001: Laughter as a patient's resource: Dealing with delicate aspects of medical interaction. I: *Text & Talk* 21(1–2). S. 187–219.
- Hall, Christopher, Juhila, Kirsi, Matarese, Maureen & Van Nijnatten, Carolus. (red.), 2014: *Analysing Social Work Communication: Discourse in Practice*. New York: Routledge.
- Hayano, Kaoru, 2013: Question design in conversation. I: Jack Sidnell & Tanya Stivers (red.): *The Handbook of Conversation Analysis*. Oxford: Wiley-Blackwell. S. 395–414.
- Heinemann, Trine, Lindström, Anna & Steensig, Jakob, 2011: Addressing epistemic incongruence in question – answer sequences through the use of epistemic adverbs. I: Tanya Stivers, Lorenza Mondada & Jakob Steensig (red.): *The Morality of Knowledge in Conversation*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 107–130.
- Heritage, John, 1984a: *Garfinkel and Ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- Heritage, John, 1984b: A change of state token and aspects of its sequential placement. I: J. Maxwell Atkinson & John Heritage (red.): *Structures of Social Action*. Cambridge, UK: Cambridge University Press. S. 299–345.
- Heritage, John, 2002: Designing questions and setting agendas in the news interview. I: Phillip J. Glenn, Curtis D. LeBaron & Jenny Mandelbaum (red.): *Studies in Language and Social Interaction*. Mahwah, NJ: Erlbaum. S. 57–90.
- Heritage, John, 2010: Questioning in medicine. I: Alice F. Freed & Susan L. Ehrlich (red.): "Why Do You Ask?" The Function of Questions in Institutional Discourse. Oxford: Oxford University Press. S. 42–68.
- Heritage, John, 2012: Epistemics in action: Action formation and territories of knowledge. I: *Research on Language & Social Interaction* 45(1). S. 1–29.

- Heritage, John & Clayman, Steven, 2010: *Talk in Action: Interactions, Identities and Institutions*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Holland, Sally, 2011: *Child and Family Assessment in Social Work Practice*. 2. uppl. London: Sage.
- Hutchby, Ian & Wooffitt, Robin, 2008: *Conversation Analysis*. 2. uppl. Cambridge: Polity Press.
- Iversen, Clara, 2012: Recordability: Resistance and collusion in psychometric interviews with children. I: *Discourse Studies* 14(6). S. 691–709.
- Iversen, Clara & Wirzén, Madeleine, under utgivning: *Interviews*. I: Melissa Stevanovic (red.): *Research Handbook on Social Interaction*. Edward Elgar Publishing.
- Jefferson, Gail, 2004: Glossary of transcript symbols with an introduction. I: Gene H. Lerner (red.): *Conversation Analysis: Studies From the First Generation*. Amsterdam: John Benjamins Publishing. S. 13–31.
- Jönsson, Linda, 1988: *Polisförhåret som kommunikationssituation*. Linköping: Linköpings universitet.
- Komter, Martha, 1991: *Conflict and Cooperation in Job Interviews*. Amsterdam: John Benjamins Publishing.
- Lind, Judith & Lindgren, Cecilia, 2017: Displays of parent suitability in adoption assessment reports. I: *Child & Family Social Work* 22. S. 53–63.
- Lindström, Anna & Sorjonen, Marja-Lena, 2013: Affiliation in conversation. I: Jack Sidnell & Tanya Stivers (red.): *The Handbook of Conversation Analysis*. Oxford: Wiley Blackwell. S. 350–369.
- Linell, Per, 1998: *Approaching Dialogue*. Philadelphia: John Benjamins Publishing.
- Linell, Per, 2011a: *Samtalskulturer: Kommunikativa verksamhetstyper i samhället*. Volym 1. Linköping: Linköpings universitet.
- Linell, Per, 2011b: *Samtalskulturer: Kommunikativa verksamhetstyper i samhället*. Volym 2. Linköping: Linköpings universitet.
- Magnusson, Jenny, 2020: Oenighet i handledningssamtal: Att säga emot sin handledare. I: *Språk och stil* 30. S. 175–204.
- Martinell Barfoed, Elizabeth, 2014: Standardiserad interaktion – en utmaning i socialt arbete. I: *Socialvetenskaplig tidskrift* 21(1). S. 4–23.
- Mehan, Hugh, 1979: “What time is it, Denise?”: Asking known information questions in classroom discourse. I: *Theory into Practice* 18(4). S. 285–294.
- Myndigheten för familjerätt och föräldraskapsstöd, 2022: *Internationell adoption. Handbok för socialtjänsten*. https://mfof.se/download/18.7c267bb719379bee57678bd/1654235125635/Internationell%20adoption%20-%20Handbok%20för%20socialtjänsten_20220603.pdf (hämtad 6 november 2024)
- Noordegraaf, Martine, Van Nijmegen, Carolus & Elbers, Eline, 2008: Future talk: Discussing hypothetical situations with prospective adoptive parents. I: *Qualitative Social Work* 7(3). S. 310–329.
- Noordegraaf, Martine, Van Nijmegen, Carolus & Elbers, Eline, 2010: Assessing and displaying suitability for adoptive parenthood: a conversation analysis of relationship questions and answers. I: *Text & Talk* 30(3). S. 289–309.

- Nyroos, Lina, 2012: The social organization of institutional norms: interactional management of knowledge, entitlement and stance. Uppsala: Uppsala universitet.
- Nyroos, Lina, 2024: "I don't remember that": Negotiating memories and epistemic claims in Swedish high-stake police interviews. I: *International Journal for the Semiotics of Law-Revue Internationale de Sémiotique Juridique* 37(2). S. 485–515.
- Nyroos, Lina & Sandlund, Erika, 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.
- Osvaldsson, Karin, 2004: On laughter and disagreement in multiparty assessment talk. I: *Text & Talk* 24(4). S. 517–545.
- Peräkylä, Anssi & Vehviläinen, Sanna, 2003: Conversation analysis and the professional stocks of interactional knowledge. I: *Discourse & Society* 14(6). S. 727–750.
- Pomerantz, Anita, 1988: Offering a candidate answer: An information seeking strategy. I: *Communication Monographs* 55(4). S. 360–373.
- Sacks, Harvey, 1992: *Lectures on Conversation* Vol. 1. Oxford: Blackwell.
- Sarangi, Srikant, 2000: Activity types, discourse types and interactional hybridity: the case of genetic counselling. I: Srikant Sarangi & Malcolm Coulthard (red.): *Discourse and Social Life*. Harlow: Pearson Education. S. 1–27.
- Sarangi, Srikant, Bennert, Kristina, Howell, Lucy, Clarke, Angus, Harper, Peter & Gray, Jonathon, 2004: Initiation of reflective frames in counseling for Huntingtons Disease predictive testing. I: *Journal of Genetic Counseling* 13(2). S. 135–155.
- Sarangi, Srikant & Roberts, Celia (red.), 1999: *Talk, Work and Institutional Order: Discourse in Medical, Mediation and Management Settings*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Socialstyrelsen, 2020: Nationell adoption. Handbok för socialtjänsten. Artikelnummer: 2020–2–6589.
- Socialstyrelsen, 2023: Pro-fam. Processen vid utredning av familjehem. Artikelnummer: 2023–6–8659.
- Speer, Susan A. & Parsons, Ceri, 2006: Gatekeeping gender: Some features of the use of hypothetical questions in the psychiatric assessment of transsexual patients. I: *Discourse & Society* 17(6). S. 785–812.
- Stivers, Tanya, 2022: *The Book of Answers: Alignment, Autonomy, and Affiliation in Social Interaction*. New York: Oxford University Press.
- Stivers, Tanya & Hayashi, Makoto, 2010: Transformative answers: One way to resist a question's constraints. I: *Language in Society* 39(1). S. 1–25.
- Stokoe, Elisabeth, 2018: *Talk: The Science of Conversation*. London: Robinson.
- Unger, Sanne, Ongena, Yfke & Koole, Tom, 2024: Expanded and non-conforming answers in standardized survey interviews. I: *Text & Talk*. S. 1–24.
- Van Nijmegen, Carolus & van Elk, Eline, 2015: Communicating care and coercion in juvenile probation. I: *The British Journal of Social Work* 45(3). S. 825–841.
- Waring, Hansun Zhang, 2019: Problematising information-seeking Wh-questions. I: *Language & Communication*, 64. S. 81–90.
- Wirzén, Madeleine, 2024a: Performing the ideal adoptive parent in Swedish adoption assessment interviews. I: *Nordic Social Work Research*. S. 1–22.

- Wirzén, Madeleine, 2024b: Constructing future parental suitability: Prospective adoptive parents' communicative strategies in adoption assessment interviews. I: Text & Talk 44(1). S. 69–96.
- Wirzén, Madeleine & Čekaitė, Asta, 2022: Assessing and assisting prospective adoptive parents: Social workers' communicative strategies in adoption assessment interviews. I: Qualitative Social Work 21(1). S. 91–111.
- Wirzén, Madeleine & Lindgren, Cecilia, 2021: 'It shouldn't just be these kinds of sunshine stories': Social workers' discussion of 'past difficulties' as a key theme in adoption assessment interviews. I: European Journal of Social Work 24(4). S. 578–590.

Bilaga: Transkriptionsnyckel

[]	Överlappande tal
(0.5)	Tystnad i tiondels sekunder
(.)	Mikropaus (tystnad mindre än 0.2)
((ord))	Kommentar från transkriberaren
.hh	Hörbar inandning
hh	Hörbar utandning
o:rd	Kolon indikerar förlängning av ljud
<u>ord</u>	Betoning
ORD	Yttrande med högre ljudvolym
°ord°	Yttrande med lägre ljudvolym
>ord<	Yttrande med snabbare tempo
<ord>	Yttrande med långsammare tempo
=	Saknas mellanrum mellan ord eller turer
., , ?	Indikering av prosodi (? - frågeintonation, , - svagare frågeintonation, , - konstant eller något fallande ton, . - fallande ton)
£ord£	Yttrande sägs med skrattande eller leende röst
pt.	Smack med läpparna
↑	Förändring i tonart, stigande

© 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/))

»Bara för att det blir en enklare värld»

Språkideologisk förhandling i ett globalt intranätsprojekt

Av MONA BLÅSJÖ, CARLA JONSSON
& SOFIA JOHANSSON

Abstract

Blåsjö, Mona, mona.blasjo@su.se, Professor, Department of Swedish Language and Multilingualism, Stockholm University; *Jonsson, Carla*, carla.jonsson@umu.se, Department of Language Studies, Umeå University; *Johansson, Sofia*, sofia.johansson@su.se, BA, Department of Swedish Language and Multilingualism, Stockholm University: “‘Just because it would be a simpler world’. Negotiating Language Ideology in a Global Intranet Project”. *Språk och stil* NF 35, 2025, pp. 94–127.

This case study contributes to research on language ideologies and language planning in the business sector by exploring the planning phase of an internal communication project. Managers and communication specialists at a global industrial company were interviewed and recorded while participating in workshops. The data comprised communication in both English and Swedish, while the planned intranet was to include several other languages. Using a theoretical framework of language ideologies and mediated discourse analysis, the transcribed data were analysed to understand how language ideologies and discourses were negotiated and how participants positioned themselves. Findings reveal a dominant ideology of language hierarchy, placing English at the top, along with discourses of inclusion and efficiency. Negotiation was played out between notions of language as problem and language as resource, with an ideal of monolingualism (“a simpler world”) in the background. Participants used discursive resources such as narratives and the Common European Framework of Reference for Languages to negotiate ideological positions. Two professionals stood out by taking different positions: a Swedish-speaking terminologist and a native English-speaking communication specialist. Drawing on their respective historical bodies, they used unofficial policy documents as resources in the negotiation. The study highlights the need for language specialists in global organisations.

Keywords: internal business communication, language ideology, multilingualism, professional communication, mediated discourse analysis, nexus analysis, translation, Swedish

Till forskningen om språkideologier i dagens arbetsliv vill vi med denna artikel bidra genom att studera språkplanering i näringslivet. Svensk språkforskning har sedan 1980-talet intresserat sig för förhållandet mellan organisationers övergripande ramar och deras konkreta kommunikation framför allt i textform, men även annat språkbruk (t.ex. Holmqvist 1986, Gunnarsson 1992, Söderlundh 2012). Flera av dessa studier kunde dra intressanta slutsatser om

bl.a. sociala gruppers och rollers betydelse för kommunikation inom och från myndigheter. En sektor det finns riklig forskning kring när det gäller språkplanering och hur språkideologier blir praktik – och då går vi även utanför Sverige – är utbildning (Creese & Blackledge 2010, Hansell & Björklund 2022). Denna forskning visar att det ofta finns ett glapp mellan en uttalad officiell flerspråkig språkpolicy och en i praktiken realiserad enspråkig norm (Shohany m.fl. 2006) eller en enspråkig språkpolicy och en reell flerspråkighet (Söderlundh 2010). När det gäller flerspråkighet i arbetslivet har fokus oftast legat på migrant-arbetares situation, möjligheter att lära sig språk samt interaktion i flerspråkiga grupper av arbetare och vårdpersonal (Jansson 2014, Lønsmann & Kraft 2018, Söderlundh & Keevallik 2023) eller på akademiska yrken och ledarskap (Wodak m.fl. 2012, Salö 2015). Privat sektor, produktion och näringsliv är mindre undersökt när det gäller språkliga ramar och flerspråkighet, men det finns studier som Angouri (2013), Lønsmann (2014), Nelson (2010) och Jonsson & Blåsjö (2020). Särskilt i länder med flera officiella språk och många internationella kontakter har det forskats mycket om engelska som *lingua franca* (Louhiala-Salminen m.fl. 2005, Evans 2013). Oavsett sektor har det som studerats oftast varit hur språkliga ramar påverkar den dagliga kommunikationen.

Studien behandlar en process då ett multinationellt företag planerade och utformade ett nytt flerspråkigt intranät som skulle nå hela företaget i olika världsdelar. Företagets utmaning var vilka språk som skulle användas i olika delar av intranätet samt vilka texter som skulle översättas och hur noga. Materialet kommer från ett samverkansprojekt där vi som forskare höll workshoppar och intervjuade anställda som utvecklade intranätet och språkliga ramar för det. I dessa data, som stimulerats fram av oss, söker vi efter konstruktioner eller medieringar av språkideologier och diskurser. Med *språklig ram* avser vi i detta sammanhang principer för språkbruk, materialiserade i form av text. Det som studeras är således själva språkplaneringsarbetet som skulle leda fram till nedskrivna språkliga ramar och inte vilken effekt ramarna fick i kommunikativ praktik; om detta har vi inga data.

Under studien har vi varit särskilt inspirerade av Marie Källkvists och Francis Hults arbete om hur en kommitté på ett svenskt universitet utarbetar ett språkpolicydokument (Källkvist & Hult 2016, Källkvist & Hult 2020). En grundtanke i deras projekt är att språkliga riktlinjer förutsätter konkret arbete av individer och grupper för att komma till stånd. Grundtanken kommer från medierad diskursanalys (MDA, även kallad nexusanalys; Scollon & Scollon 2004), som har fokus på hur diskurser medieras genom människors handlingar i konkreta situationer. I Källkvist och Hults projekt om hur en språkpolicy arbetades fram

på ett universitet lyfts fram hur individuella *historiska kroppar* – här deltagarnas utbildning, erfarenheter, position på universitetet osv. – inverkade genom deras handlingar, såsom att förhandla utifrån olika attityder och skriva versioner av språkpolicydokumentet. Förhandlingen påverkades bland annat av *interaktionsordningen* (Scollon & Scollon 2004), dvs. den sociala struktur där deltagarna positionerade sig. I Källkvist och Hults (2016) studie fanns en ordförande och en studentrepresentant, vilka förstås hade olika roller och makt. Det fanns också en webbredaktör med engelska som förstaspråk, vars handlingar påverkade kommitténs synsätt på flerspråkighet. Marie Källkvist var en av deltagarna, vilket innebar att hon i analysen betraktades som en historisk kropp av flera som påverkade situationen. De diskurser och diskursiva resurser (jfr Blåsjö m.fl. 2024) som deltagarna i kommittén använde ses i analysen som *situationens diskurser* (»discourses in place»; Scollon & Scollon 2004). I språkplanering kan situationens diskurser bestå av t.ex. begrepp och artefakter som medierar vissa diskurser (Hult 2015 s. 224). Hos Källkvist och Hult (2016) var sådana situationens diskurser en skriftlig projektplan och begreppet parallellspråkighet. Forskarna visar hur begreppet parallellspråkighet kom in i processen från ett visst dokument, medierades av kommittéledamöternas handlingar och till slut kom in i det beslutade policydokumentet.

1 Syfte och frågeställningar

Det övergripande syftet är att bidra med kunskaper om språkideologier och språkplanering i näringslivet. Detta görs i en fallstudie om hur anställda som arbetade fram ramar för språkval och översättning i ett globalt intranät förhandlade om och medierade olika synsätt på språk i ett samverkansprojekt med forskare. Syftet delas upp i två frågeställningar:

1. Vilka språkideologier och diskurser medieras i interaktion och text?
2. Hur positionerar sig deltagarna i förhandlingen om språkideologier och med hjälp av vilka diskursiva resurser?

Jämfört med tidigare forskning om ramar för språkbruk i arbetslivet fokuserar vi mer på själva ramnivån och hur ramarna utvecklas. Vi har inga data om hur språkbruket utvecklades efter samverkansprojektet. I stället riktar vi uppmärksamhet mot språkplaneringen på en institutionellt styrande nivå, i likhet med t.ex. Källkvist och Hult (2016).

2 Teori och tidigare forskning

Teorier om hur människor interagerar inom och med diskurser kan sägas utgöra analysens teoretiska fokus. Människor interagerar och handlar *inom* diskurser, som t.ex. en jämställdhetsdiskurs (diskurser i plural, dvs. språkligt formade synsätt och kunskaper), genom att ansluta till dem *med* diskurs (diskurs i singular, dvs. språkbruk), t.ex. lexikala val som könsneutralt pronomen (för distinktionen, se Scollon & Scollon 2004 s. 4–5, Gee 2014). Eftersom olika diskurser i betydelsen synsätt cirkulerar samtidigt, förhandlar människor om dem och medierar och utvecklar dem därmed.

Nedan utvecklas denna kärna i det teoretiska ramverket först i form av medierad diskursanalys (MDA), därefter i anslutande konstruktivistiskt inriktad teori om språkideologier. Vi integrerar empirisk forskning i detta.

2.1 Medierad diskursanalys

Hur övergripande tankesystem såsom språkideologier konstrueras, förs vidare och realiseras kan studeras med MDA, vilket det finns många exempel på från utbildningssektorn (t.ex. Palviainen & Mård 2015). Som antydde ovan är en skillnad mellan denna typ av diskursanalys och annan diskursanalys att man riktar mer fokus mot människors handlingar som bärare av diskurser. Människor har *historiska kroppar* (Scollon & Scollon 2004) som bär med sig synsätt, kunskaper och diskursiva resurser som används i och påverkar konkreta situationer. Givetvis medieras diskurser även i texter, men inte enbart, och även texter är normalt skapade av människor. Förutom i texter får diskurserna form via andra materiella *diskursiva resurser* (Blåsjö m.fl. 2024), som t.ex. interaktionella resurser, språkhandlingar och digitala redskap.

MDA är ett ramverk som väver samman teorier om bl.a. diskurs, semiotik och dialogism. En forskare som Scollon och Scollon (2004) ansluter till är James Wertsch, vars dialogistiska conceptualisering *intersubjektivitet–alteritet* (Wertsch 1998) är användbar för att betrakta positionering och förhandling. Intersubjektivitet innebär ett delat perspektiv i en interaktion (Wertsch 1998 s. 111) och är enligt dialogismen en förutsättning för att människor ska förstå varandra. För att utveckling ska vara möjlig krävs dock även alteritet, att nya och divergerande perspektiv kommer in (s. 114–117). (Se vidare 3.3.3.)

Språkval i arbetslivet har med MDA som ramverk, förutom i Källkvist och Hulth (2016) studie, undersökts av Siiner (2017). Analysen handlar om ett företag

verksam i Estland och Sverige. I likhet med vår studie ingår kommunikatörer som deltagare. Utifrån deras handling att diskutera nationaldagsfirande identifierar Siiner (2017) hur historiska kroppar bär med sig nationell kultur, så att nationaldagsfirande är förknippat med olika diskurser i de respektive länderna.

I vår studie tillämpas MDA främst genom begreppet historisk kropp och som övergripande teoretiskt angreppssätt vad gäller mediering, interaktion och diskursiva resurser.

2.2 Språkideologier

Synsätt på språk och språkbruk är ett av de fenomen som medieras när människor interagerar. Detta kan de göra bl.a. med hjälp av *metaspråkliga yttranden* (jfr Jaworski m.fl. 2004, Silverstein 2014) där språkideologiska ståndpunkter formas och förhandlas. Ett exempel kan tas från Karlander (2017), där en språkideologi om äkthet kan synas i metaspråkliga uttryck som »riktig älvdalska» (s. 47). Vissa språk och varieteter kan konstrueras som överlägsna eller underlägsna (Kroskrity 2004 s. 497–498), och språkbrukare kan uttrycka olika uppfattningar om vad som är korrekt, felaktigt, fint, fult osv.

Språkideologi kan identifieras på olika nivåer. Här följer vi Irvine (1989), som definierar begreppet på en övergripande nivå som »the cultural system of ideas about social and linguistic relationships, together with their loading of moral and political interests» (Irvine 1989 s. 255). Även Woolard (1998) relaterar språkideologier till makt och poängterar att språkideologier ibland representeras som om de vore universella sanningar, medan de egentligen alltid utgår ifrån erfarenhet eller intressen utifrån en särskild social position (Woolard 1998 s. 6). Språkideologer kan dessutom ses som »idéer, diskurser eller betydelsebärande praktiker» (s. 7) som kan utnyttjas för att »förvärva eller bibehålla makt» (s. 7; härnäst används vår översättning av citat). Språkideologier påverkar sociala, språkliga och diskursiva praktiker och kan användas av dominerande grupper i samhället (s. 238). Därmed påverkar språkideologier värderingar och språkpolicydokument i verksamheter, samtidigt som de kan byggas upp och förändras av enskilda yttranden och dokument.

Forskning om språkideologier och andra former av värderingar av språkval och språkbruk i arbetslivet har mest handlat om extern kommunikation (Louhiala-Salminen m.fl. 2005, Incelli 2013) och i någon mån om minoritetsgruppers språkbruk internt på arbetsplatser (Nelson 2010, Jansson 2014). I sin avhandling om språkbruk på ett flerspråkigt företag i Danmark urskil-

jer Lønsmann (2011) bl.a. en danska-för-att-vi-är-i-Danmark-ideologi och en språkhierarki-ideologi. Den senare inbegriper värderingen att L1-engelska är högst i hierarkin, danskars engelska därefter och andra typer av icke-infödd-språkbruk lägst (Lønsmann 2011 s. 267).

En konceptualisering som många forskare, inklusive Källkvist och Hult (2020), har använt är Ruiz (1984, 2010) tre perspektiv för att betrakta språkplanering: språk-som-problem, språk-som-rättighet och språk-som-resurs. Perspektiven kan samexistera inom en och samma kontext. Inom perspektivet språk-som-problem fokuseras en syn där användning av vissa språk eller varieteter ses som nackdelar eller hinder. Inom perspektivet språk-som-rättighet betonas individens och gruppens rätt att använda och bevara språk. Med perspektivet språk-som-resurs ses språk som angeläget för att bidra till individer, organisationer och samhälle. Som ett tillägg föreslår de Jong m.fl. (2016) perspektivet *flerspråkighet som resurs* (s. 209) som ett sätt att lyfta flerspråkighet som sådan. de Jong m.fl. (2016) föreslår att man även behöver ta hänsyn till bl.a. *infödd-talare-status* (s. 208).

Även om Ruiz (1984, 2010) perspektiv formulerades för att studera utbildningar har de stor relevans för språkplanering i arbetslivet. Risken att perspektivet språk-som-resurs tillämpas i ekonomiska termer är t.ex. särskilt överhängande i arbetslivet, där lönsamhet är en utgångspunkt (se Nuottaniemi, detta nummer).

I vår studie behandlas språkideologier som synsätt på en systemnivå (Irvine 1989) som medieras av människor i interaktion och text. (Se vidare figur 4.)

3 Material och metoder

I detta avsnitt presenteras studiens data, metoder och forskningsetik.

3.1 Företaget och intranätsprojektet

Företaget, som här kallas Toriop Transportation, är ett multinationellt företag med huvudkontor i Sverige. Av forskningsetiska skäl beskriver vi det mycket övergripande. Toriop tillverkar och underhåller bilar och har tusentals anställda i flera världsdelar. Dess företagsspråk är engelska. När vi genomförde samverkansprojektet 2018 hade företaget inget övergripande språkpolicydokument.

Det fanns anställda kommunikatörer, terminologer, översättare och ansvariga för upphandling av översättnings- och språktjänster samt en språkkonsult för engelska. Några av dessa ingick i det team som arbetade med intranätsutvecklingen, jämte chefer och IT-specialist. Företaget hade flera olika lokala intranät, och det hade fattats beslut om att ersätta dem med ett gemensamt globalt intranät, här kallat TorNet, med lokala versioner. Utmaningen som företaget stod inför var hur man skulle avgöra vilka texter som skulle finnas på olika språk. I idealfallet hade man kunnat erbjuda allt på alla språk, men dels var all information inte relevant för alla, dels skulle det bli mycket kostsamt. Det skulle också tillkomma nya texter kontinuerligt, och det behövdes principer för hur man skulle göra med dem: lägga ut på engelska om det var brådskande, översätta professionellt om det var särskilt viktigt, bygga in en tjänst för tillfällig automatisk översättning (motsvarade Google Translate) för mindre viktiga texter, eller andra alternativ?

3.2 Data

Data för studien som presenteras i denna artikel skapades under ett samverkansprojekt mellan Toriop Transportation och forskningsprojektet Professional Communication and Digital Media – Complexity, Mobility and Multilingualism in the Global Workplace.¹ Närmare bestämt gjorde vi en överenskommelse med ledningen för företagets team som höll på att utveckla det nya globala intranätet. Samverkansprojektet pågick i cirka ett år (2018) och initierades genom kommunikation mellan en av forskarna (Blåsjö) och en anställd på företaget, som fick en fråga om vi kunde få studera företaget. Under två planeringsmöten kom forskarna och ansvariga på företaget överens om att inleda ett samverkansprojekt där företaget fick stöd i att utforma verktyg för val av språk och översättningsmetod medan forskarna fick data. Det inledande vetenskapliga syftet med denna datainsamling var att induktivt undersöka kommunikation och flerspråkighet i enlighet med det större forskningsprojektet Professional Communication and Digital Media. Under och efter datainsamlingen utformades det mer specifika syfte som presenteras i denna artikel.²

¹ Finansierat av Marcus och Amalia Wallenbergs minnesfond 2016–2019.

² Blåsjö och Johansson samlade in materialet. Jonsson har ansvarat för att förankra analysen i teori om språkideologier och Blåsjö har ansvarat för MDA-perspektivet.

Huvudmaterialet består av ljudinspelade och transkriberade workshoppar och intervjuer. Till detta kommer skisser och texter som forskarna bad deltagarna att utforma. Vi fick också ta del av material från det interna arbetet med intranätet, såsom Powerpoint-dokument och riktlinjer. Dessa data beskrivs närmare efter en översikt av samtliga data i figur 1.

Interaktionsdata	
Workshoppar	2
Intervjuer	11
Skriftliga data	
Texter skrivna av deltagare under workshop 1	7
Skisser skapade av deltagarna under intervjuer	7
Dokument från företagets planerings- och implementeringsprocess	3

Figur 1. Data.

Deltagarna i studien bestod främst av den grupp som ansvarade för och arbetade med utvecklingen av intranätet. De flesta deltog i både workshoppar och intervjuer, men en del i antingen workshop eller intervju. Ett par intervjuer gjordes med andra personer på företaget som kunde ge information om något för samverkansprojektet relevant: IT-support och kommunikation på engelska i stort. I figur 2 presenteras deltagarna.

Eftersom studien handlar om flerspråkighet och deltagarna använde växelvis engelska och svenska, är materialet flerspråkigt, och vi kommer att återge data på originalspråk. Transkriptioner av workshoppar och intervjuer gjordes av Johansson i verktyget Elan. De innehåller alla turer och är ordagranna där talet inte varit ohörbart, men inte detaljerade vad gäller pausering, betoning o.d. eftersom det inte ansågs relevant för det övergripande syftet med transkriberingen: att dokumentera interaktionen i workshoppar och intervjuer. För denna artikel valdes sedan sekvenser som kunde säga något om frågeställningarna, och dessa sekvenser har kontrollerats och förfinats mot inspelningar. De enda transkriptionsmarkeringar vi använder är (.) för paus under ca tre sekunder och understrykning för betoning.

Namn	Funktion	Deltog i
Cornelia	Kommunikationschef, ansvarig för TorNet	Workshop 1 och 2 Intervju
Hugo	Terminolog, språkvårdare	Workshop 1 och 2 Intervju
Anne	Kommunikatör	Workshop 1 och 2 Intervju
Mollie	Chef för TorNet	Workshop 1 och 2 Intervju
Ethel	Kommunikatör (anställd i Storbritannien)	Workshop 1 Intervju
Emily	Chef för implementering av TorNet	Intervju
Oliver	IT-specialist i intranätsutvecklingen	Intervju
Louise	Terminolog	Workshop 1 och 2 Intervju
Kathy	Översättningsansvarig	Workshop 1 och 2 Intervju
Vera	(roll oklar)	Workshop 1
Rosalie	Chef för språk och översättning	Workshop 2
Jeremy	Engelskspråkig språkkonsult	Intervju
Jim	Teknisk support	Intervju

Figur 2. Deltagare; fingerade namn (som ej syftar till att återspegla förstaspråk), funktion och datatyper.

3.2.1 Workshoppar

De två workshopparna ägde rum på företaget, leddes av forskarteamet och ljudinspelades och transkriberades.

I workshop 1, som var 1 timme och 50 minuter lång, deltog åtta Toriop-anställda. Den genomfördes på engelska, eftersom en deltagare endast talade engelska. Efter presentationer och etiska frågor, vidtog en diskussion (ca en halvtimme) om vad som var av vikt i intranätsprojektet. Blåsjö antecknade då punkter ur deltagarnas yttranden på en whiteboard som dokumenterades med foto efter avslutad workshop. Som nästa steg fick deltagarna enskilt skriva ner vad de såg som viktiga aspekter att ta med i samverkansprojektet. Deltagarna delade därefter en i taget muntligt vad de skrivit; inklusive integrerad diskussion tog detta ytterligare ca en halvtimme. Workshopen avslutades med allmän diskussion och planering.

Workshop 2 ägde rum sju månader senare och fungerade som återkoppling med förslag till åtgärder från forskningsprojektet. Denna workshop varade i 40 minuter och hölls på svenska. Sju personer från företaget deltog; kärnan från TorNet var densamma medan ett par personer inte kunde vara med, men chefen för språk och översättning tillkom.

3.2.2 Intervjuer

Elva intervjuer dokumenterades med anteckningar och ljudinspelningar som transkriberades. Intervjuerna genomfördes på företaget av Johansson respektive Blåsjö under ca en timme vardera. Sju av intervjuerna var med personer som hade deltagit i den inledande workshopen och var utformade som en uppföljning av denna. De som hade deltagit i workshop 1 blev också tillfrågade om de ville göra en skiss av ett tänkt flödesschema för val av språk och översättningsmetod. Sju av totalt elva intervjuade gjorde en sådan skiss (se nedan under Texter).

Intervjuerna var semistrukturerade och fokuserade på frågor om deltagarnas syn på företagets kommunikation samt risker och möjligheter med intranätet. Intervjufrågorna var inte utformade för att besvara frågeställningarna i denna artikel, utan för att driva samverkansprojektet vidare. De intervjudata som de gav upphov till fungerade sedan som underlag för utformningen av studien och dess frågeställningar samt ingår alltså som data.

3.2.3 Texter

De texter som ingår som data var dels sådana som skapats inom företaget före samverkansprojektet, dels sådana som initierats inom samverkansprojektet, se figur 3.

Företagsinitierade texter	Texter initierade inom samverkansprojektet
Powerpoint-dokument om TorNet, ett för användare och ett för ledning (kallas nedan Powerpoint 1 och 2)	Texter skrivna av deltagarna på workshop 1
Ett dokument med förslag till språkliga riktlinjer för engelska för intranätet, »Tone of voice»	Skisser/flödesscheman skapade av de intervjuade

Figur 3. Textmaterial.

Innehållet i texterna ingick i den tematiska analys som beskrivs nedan, och texterna som helheter beaktades i identifieringen av diskursiva resurser som deltagarna anknöt till i interaktionen.

3.3 Analyismetoder

Nedan beskrivs en inledande tematisk analys och en modell för diskursanalys.

3.3.1 Tematisk analys

Materialet kodades i en *first coding cycle* (Saldaña 2015) där sekvenser och delar urskildes i vilka språk och kommunikation berördes på något sätt av deltagarna (andra ämnen var t.ex. teknik och organisation). En andra kodning utfördes induktivt (exempel på koder: lokalt, risk, dela). I en tredje kodning grupperades tidigare koder i mer generaliserade teman, och data genomsöktes för att finna kombinationer av koder. Sekvenser som innehöll olika koder valdes ut som särskilt intressanta, eftersom det kunde tyda på förhandling. All kodning utfördes av Blåsjö, medan Johansson gjorde sökningar. För kodning och sökning användes verktyget NVivo. Efter detta utformades syfte och frågeställningar samt den analysmodell som presenteras nedan.

3.3.3 Diskursanalys

Diskursanalysen bygger dels på identifiering av metaspråkliga yttranden i de sekvenser där flera teman förekom, dels på analys av positioneringar i en mindre del av detta urval, nämligen sekvenser som valts ut för denna artikel för att de var tydliga och innehöll en variation av deltagare.

Det första, större urvalet analyserades för att få svar på frågeställning 1 om språkideologier och diskurser som medieras i interaktion och text. I figur 4 illustreras den analysmodell som användes.

Analysproceduren började nedifrån i modellen där metaspråkliga yttranden placerats på en mikronivå och språkideologier på en makronivå. Metaspråkliga yttranden identifierades med hjälp av realiseringar som indexerade språk på något sätt, t.ex. lexikala val, värderande uttryck, auktoritetsargument och språkhandlingar. Diskurser kunde handla om annat än språk, och i analysen identifierades de via metaspråkliga yttranden och övrigt språkbruk. Språkideologier identifierades genom benämningar på språkideologier från tidigare forskning och teori, dvs. de har applicerats mindre induktivt. Som i många

modeller förenklas här komplexa fenomen, t.ex. kan vissa diskurser vara lika etablerade och övergripande som språkideologier.

Analytiskt begrepp	Exempel på begreppet	Definition
Språkideologi	Språkhierarki-ideologi (Lønsmann 2011)	Förhållandevis etablerade synsätt på språk och språkbruk på en samhällsnivå (jfr Irvine 1989; <i>cultural systems</i>)
Diskurs	Marknadsdiskurs	Synsätt på olika fenomen (inte bara språk), språkligt uttryckta och därmed medierade och medierande
Metaspråkligt yttrande	»Viktiga dokument måste finnas på engelska.»	Enskilda lokala förekomster av diskursivt formade synsätt på språk och språkbruk (i tal och text)

Figur 4. Analysmodell för frågeställning 1.

Frågeställning 2 lyder alltså: *Hur positionerar sig deltagarna i förhandlingen om språkideologier och med hjälp av vilka diskursiva resurser?* För att besvara den sökte vi på en mikronivå i de transkriptionsutdrag som valts till artikeln efter hur och i relation till vad eller vem positioneringar i intersubjektivitet respektive alteritet intogs. Positioneringarna kunde ske antingen mellan deltagare eller av deltagare i relation till en grupp eller diskurs. Det väsentliga med den här analysen är att få indikationer på vad deltagarna konstruerade som

1. förhållandevis kontroversiellt; detta beskrivs i termer av *alteritet* (Wertsch 1998, Linell 2017) och identifieras enligt vad deltagarna explicit motiverade (jfr *legitimering*, Van Leeuwen 2008) och/eller framförde med markörer för modalitet (Coates 2003) eller ironi.
2. förhållandevis icke-kontroversiellt; detta beskrivs i termer av *intersubjektivitet* (Wertsch 1998, Linell 2017) och iakttas analytiskt genom markörer för delat perspektiv såsom *adressering* (Norrby & Warren 2012), *eko* (Tannen 2007) eller *gemensam komplettering* (*collaborative completion*, Linell 2017).

Som Linell (2017) poängterar kan dylika strategier inte enkelt hänföras till antingen intersubjektivitet eller alteritet, utan behöver analyseras utifrån den lokala kontexten. Denna analys utfördes induktivt, men vi anger exempel på analysbegrepp ovan för att förtydliga vad vi avser. Det viktiga är som sagt att få fram vilka språkideologiska positioner som konstruerades som kontroversi-

ella, men frågeställningen inkluderar även *diskursiva resurser*. De interaktionella strategier som nämns ovan och i analysavsnittet kan ofta betraktas som diskursiva resurser, men vi har även induktivt sökt efter tendenser till andra sådana.

3.4 Forskningsetik

Hela forskningsprojektet Professional Communication and Digital Media godkändes av Regionala etikprövningsnämnden i Stockholm 2017 (Dnr 2017:954-31/5). Dessutom undertecknade vi ett sekretessavtal med Toriop Transportation. Forskningsprojektet följde de principer om informerat samtycke som angavs i etikprövningen, och företag och deltagare har givits kodnamn både i datahanteringen och i denna artikel. Deltagare har haft möjlighet att läsa artikeln.

4 Analys

Analysredovisningen är strukturerad enligt de framträdande teman som fallit ut av den tematiska analysen: flerspråkighet; värdering av språk och språkbrukare; inkludering; effektiv kommunikation och språk som ledarskap; översättning; policydokument och skrivregler. Dessa teman relateras till metaspråkliga yttranden, diskurser och språkideologier, och i och med det presenteras även svar på frågeställning 1. För de enskilda utdragen ur data används även positionering som analysperspektiv, vilket leder fram till svar på frågeställning 2.

4.1 Flerspråkighet

Flerspråkighet togs av naturliga skäl upp i hög utsträckning av deltagarna och i texter. Förutom projektet om ett globalt intranät, fanns inom Toriop som internationellt företag en självklar utgångspunkt i flerspråkig kommunikation. I denna formulering i inledningen till Tone of voice-dokumentet kan man utläsa en positiv syn på flerspråkighet:

Utdrag 1. Ur dokumentet Tone of voice (vår kursivering)

TorNet is smart enough to work out what you need, and fast enough to get it done. *Multi-lingual? Yes. Accessible to our global workforce? Yes.* Responsive and reliable so you can get on with your job? Definitely.

Förutom detta korta positiva metaspråkliga yttrande om flerspråkighet handlar sedan hela dokumentet om engelska.

Data från workshoppar och intervjuer tyder på att de anställda hade heterogena synsätt på flerspråkighet, delvis sammanhängande med att individer hade olika djup kunskap om flerspråkighet. Deltagarna uttryckte att det fanns en brist på tydliga ramar och riktlinjer vid företaget. De inblandade i intranätsprojektet saknade gemensam terminologi (Oliver använde i intervju t.ex. *mix-språk* och *multispråkighet*), insikter i vad flerspråkighet kan innebära och vad som gällde på företaget, vilket ges exempel på nedan. I början av samverkansprojektet uppgav ledningen att antalet språk företaget använde i internkommunikation inte var fastställt, utan att det berodde på situation, typ av information och behov:

Utdrag 2. Workshop 1

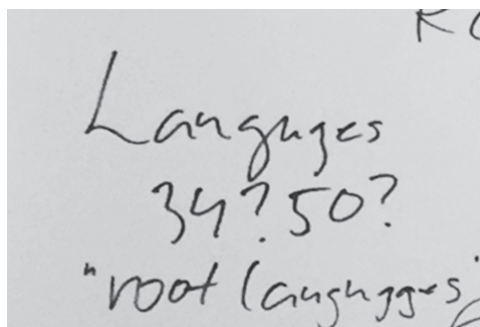
1 Ethel: are there a set number of official languages (.) for Toriop
2 Cornelia: no
3 Ethel: okay
4 Mollie: no there aren't
5 Cornelia: depending on what kind of information what kind of
6 info- information and what
7 Ethel: so say for example the compliance we should (Cornelia: mm)
basically do right by every single Toriop member
8 Cornelia: mm but that's right now on sort of the management commercial
9 operations table
10 Ethel: oh okay

Kommunikatören Ethel frågar om det finns ett bestämt antal officiella språk inom företaget, och kommunikationschefen Cornelia och TorNet-chefen Mollie svarar nej. Enligt Cornelia beror det på typen av information. Ethel utvecklar: för att säkerställa *compliance*, dvs. regelefterlevnad, måste alla medarbetare förstå reglerna. Underförstått behöver reglerna därför finnas på språk som medarbetarna förstår. Yttrandet kan ses som ett ifrågasättande av principen som chefen angett, dvs. en positionering i alteritet. Chefen Cornelia svarar att de lokala ledningarna (*the management commercial operations*, ledning på en viss nivå) avgör vilka språk som behövs. Hon gör det med flera markeringar av modalitet (*mm but, right now, sort of*, rad 8–9), vilket stärker tolkningen

att Cornelia uppfattar en viss alteritet och vill gardera sin ståndpunkt. Ethel accepterar svaret.

Under workshop 1 relaterades det ändå flera gånger till antalet språk. Bland annat uppger den översättningsansvariga Kathy antalet språk det finns översättningsavtal för. På whiteboarden där Mona fångade upp deltagarnas inlägg speglas denna diskussion:³

Utdrag 3. Från whiteboardanteckning under workshop 1



I utdrag 3 syns olika antal med frågetecken samt begreppet *root languages* som Ethel använde för de språk som företaget förväntades tillämpa. Oklarheten hänger ihop med att flera av länderna där Toriop är verksamt har flera officiella språk och i vissa fall stora grupper migrantmedarbetare. I slutet av samverkansprojektet relaterade Mollie till den tidigare osäkerheten i antal språk: »de där trettio språken som vi har räknat ihop nu» (workshop 2). Med tidsadverbet *nu* och verbfrasen *har räknat ihop* indikerar hon att det tidigare identifierats en oklarhet som har utretts.

Flerspråkighet är ju dock inte bara en fråga om antal språk. Intranäts- och samverkansprojektet handlade mycket om hur man skulle avgöra vilken information som skulle finnas på olika språk. I workshop 2 säger kommunikationschefen Cornelia:

³ För konsekvens och av respekt för deltagarna, som benämns med förnamn i analysen, används under Analys förnamn även på forskningsprojektets medarbetare.

Utdrag 4. Workshop 2

1 Cornelia: och vad jag tycker är bra att ni från [språkenheten] också är
2 med det är liksom kan vi (.) på nåt sätt få detta till att för
3 nu vi behöver ju detta för TorNet här och nu men också kan vi
4 på nåt sätt (.) vara lite (.) från mitt perspektiv ordning i
5 (.) i språkröran som jag ibland uppfattar den för att när det
6 gäller mot kund (.) och mot förare (.) då har vi krav på
7 arabiska och (.) allt vad det är

Cornelia tycks mena att i extern kommunikation är det tydligare vilka språk som ska användas för vilken målgrupp (*när det gäller mot kund och mot förare*) än i intern kommunikation, där det råder *språkröra*, ett metaspråkligt uttryck som presupponerar att det borde vara ordning på språk i en organisation. Med yttrandet positionerar sig Cornelia först i intersubjektivitet med språkenheten (*bra att ni [...] också är med*). Uttrycket *språkröra* kan uppfattas som en kritisk positionering, bl.a. eftersom hon med en viss modalitet explicit anger sitt eget perspektiv (*från mitt perspektiv*, rad 4, *som jag ibland uppfattar*, rad 5). Både positiva och negativa värderingar används således i positioneringen.

Flera uttrycker att medvetenheten om flerspråkighet borde höjas (bl.a. intervju med terminologen Louise). Dock finns kunskaper om att vissa länder och regioner i sig är flerspråkiga och att lokala juridiska ramar och förutsättningar finns. Detta berör t.ex. Mollie, chefen för TorNet, i intervju, där hon visar medvetenhet om att Sverige har en språklag med rättigheter för vissa minoritets-språk, och om att Belgien har flera officiella språk.

Man kan konstatera en avsaknad av utvecklad språkpolicy för företagets flerspråkighet; detta var en utgångspunkt för samverkansprojektet, som hade som mål att utforma underlag för bland annat en språkpolicy. Därmed är detta resultat snarast en bekräftelse. Positioneringar görs främst genom modalitet, men även genom värderingar, vilket vi ska se närmare på i nästa avsnitt.

4.2 Värderingar av olika språk och språkbrukare

Flera deltagares metaspråkliga yttranden tydde på synsättet att viktiga dokument endast ska skrivas av personer på en infödd-talare-nivå. Den översättningsansvariga Kathy säger t.ex. i intervju: »så här ser jag det man skapar på sitt modersmål tycker jag (.) man ska inte skriva på engelska även om man är jätteduktig på det». Kommunikatören Ethel, som är den enda i gruppen som har engelska som förstaspråk, säger i intervjun:

Utdrag 5. Intervju med kommunikatören Ethel

1 Ethel: I'm surprised that (.) there are non-English speaking people
 2 creating documents that are supposed to be (.) international
 3 documents (.) I'm surprised by that (.) I don't always say it
 4 because it's a bit rude but I do try and help

Ethel fortsätter efter detta att tala om problemet att texter skrivs med många *grammatical mistakes* i ungefär 15 minuter (trots att intervjuaren försöker föra in nya frågor). Att upprätthålla samma topik så länge kan i sig sägas utgöra ett interaktionellt arbete för att stärka sin positionering. Ståndpunkten kan ses som en språkideologiskt anglonormativ position som hon konstruerar i intervjun och som har att göra med hennes historiska kropp. Denna historiska kropp inbegriper att hon har engelska som förstaspråk, har arbetat med TorNet i Storbritannien och skrivit dokumentet *Tone of voice* med språkliga riktlinjer för intranätet (som dock inte hade fått officiell status). Ethel visar medvetenhet om att positioneringen kan vara kontroversiell genom att explicit värdera den (*it's a bit rude*, 'det är lite oartigt'). Ståndpunkten, som här endast tycks gälla viktiga dokument (*international documents*, rad 2–3), kan föras till en språkhierarki-ideologi där engelska med infödd-talare-kompetens sätts högst.

Andra värderingar gäller uttal och förståelse i muntlig kommunikation, och värderingarna har flera gånger en narrativ form. Kommunikationschefen Cornelia återger bl.a. en berättelse om en grupp fransmän som inte förstod *happy birthday* under ett digitalt möte (workshop 2). Hon använder även uttrycket *bebisengelska* (för att ange hur man inte uttrycker sig då man har en högre utbildning) och gör då citattecken med händerna (anteckning från intervju). Implementeringschefen Emily uttrycker svårigheter med asiaters uttal av engelska (intervju) och den IT-anställda Jim berättar om en kines som skrev till IT-supporten med kinesiska tecken (intervju). Under workshop 1 skämtar Cornelia om svenskars tendens att överskatta sin egen kompetens i engelska och använder då ett svenskklingande uttal (som inte syns i transkriptionen):

Utdrag 6. Workshop 1

1 Cornelia: can I just add there Ethel (.) we in (.) Sweden we think we
 2 know English (flera: skratt) and we are (.) we we is fluent
 3 Flera: (skratt)
 4 Hugo: exactly
 5 Cornelia: and that's why (Hugo: yeah) we need you
 6 Hugo: yeah
 7 Ethel: I'm also a copywriter so yeah
 8 Cornelia: yeah but (flera: skratt) we is

Genom att explicit adressera engelskspråkiga Ethel tycks Cornelia vilja visa intersubjektivitet med henne. Förutom svenskklingande uttal och intonation (som alltså inte framgår av transkriptionen) ironiserar kommunikationschefen Cornelia med felaktig verbböjning (*we is*, rad 2 och 8) över svenskers bristande språkkompetens. Jämfört med ett potentiellt rakt påstående om många svenskers bristande kompetens i engelska, kan ironin fungera mildrande gentemot den kritik som de svensktalande deltagarna skulle kunna uppfatta. Genom det svenskklingande uttalet av engelska och den felaktiga verbböjningen förlöjligas här förstaspråkstalare av svenska (jfr Hills (2004) begrepp *Mock Spanish*; detta skulle kunna kallas för *Mock Swenglish*).

Under workshop 2 frågade vi deltagarna hur de skulle kunna förverkliga idealet att endast medarbetare med infödd-talare-kompetens ska skriva viktiga texter:

Utdrag 7. Workshop 2

- 1 Louise: det finns ju den här EU-grejen(.) ja
- 2 Mona: okej (.) med
- 3 Hugo: ja vi använder inte (den) men den finns ju liksom
- 4 Louise: nej men den den finns
- 5 Hugo: ja
- 6 Mona: menar du den här A två
- 7 Louise: ja det
- 8 Hugo: ja precis
- 9 Louise: tre (Mona: mm) nivåer (Hugo: mm) och nivåer inom dem liksom
- 10 Mona: precis (Hugo: mm) men hur (.) själva det testet är väl ganska
- 11 omfattande (Hugo: mm) som du gör på nåt ställe
- 12 Hugo: ja men precis
- 13 Anne: vadå test är det är test som man gör för att se ifall man är
bra nog

De två terminologerna Louise och Hugo samkonstruerar här ett svar på frågan om realisering av normen om infödd-talare-kompetens som pekar på *Gemensam europeisk referensram för språk*, GERS, och dess kategorier för språkkompetenser. De kallar det först *den här EU-grejen*; inte heller forskaren minns namnet på referensramen men de enas om en förståelse för vad som avses. Kommunikatören Anne har varit utanför denna förhandling och kommer med en fråga. Genom förhandlingen och det jakande svar hon får (av utrymmesskäl uteslutet i utdraget) kan man säga att deltagarna går från alteritet vad gäller kunskaper till en position närmare intersubjektivitet.

Metaspråkliga yttranden som värderar språk och språkbrukare kan här sägas mediera en språkhierarki-ideologi där engelska på en infödd talares nivå sätts högst. Narrativer om hur andra språkbrukare än förstaspråkstalare använder

engelska, inklusive förstaspråkstalare i svenska, är en diskursiv resurs i denna mediering. Vi ser språkhierarki-ideologin som ett sammanhängande fenomen som konstruerar språk som problem (Ruiz 1984), ibland med ett komiskt och (själv)ironiskt inslag. Interaktionellt används olika sätt att forma sina positioner: stort talutrymme, ironi, direkt adressering och samkonstruktion.

4.3 Inkludering

Inkludering är en explicit princip och målsättning för intranätsprojektet, synlig bl.a. i företagets Powerpoint 1 i formuleringar som *One global Toriop* och i formuleringar som *transparency, openness, diversity and inclusion* och »Users should recognise themselves as part of the Toriop family on all levels; corporate, country, site and team». I Tone of voice-dokumentet finns en mediering av *One global Toriop* i den återkommande frasen *One Toriop family* och genom att formuleringen om att medarbetarna ska känna sig som en familj återkommer flera gånger.

Under workshop 1 nämndes inkludering explicit:

Utdrag 8. Workshop 1

- 1 Anne: and (.) in a (.) the user perspective is it has to be perceived
 2 (.) from a language point of view and (.) tone of voice and
 3 everything else (.) that this is my intranet and this is my
 4 company that I work for (.) eh (.) and this is where (.) you
 5 can alienate (.) if translation is not (flera: mm) there or
 6 not (.) done right (Mollie: mm) the other thing is of course
 7 for the user perspective is also that I am a (.) an equal (.)
 8 co-worker of this company (flera: mm) I have equality (flera:
 9 mm) I am not perceived as (.) the foreigner (Mollie: mm) that
 10 we will have to send certain things to (.) but I'm as equally
 11 important as somebody who works in any other location around
 12 the world
 13 Cornelia: inclusion
 14 Louise: inclusion
 15 Anne: inclusion
 16 Flera: (skratt)
 17 Anne: exactly

Anne talar om användarperspektiv i intranätsutvecklingen. Hon formulerar vad hon ser som viktigt, att alla medarbetare i alla länder känner tillhörighet till intranätet och företaget (my intranet, my company). Den andra aspekten hon tar upp kan mer sägas höra ihop med en jämlikhetsdiskurs, att alla ska känna sig jämlika oavsett bakgrund. Yttrandet följs upp av Cornelia och

terminologen Louise med ordet *inclusion*, vilket Anne instämmer i. Det som sker på rad 13–15 kan kallas gemensam komplettering (Linell 2017) eller eko (Tannen 2007). I övrigt är det mest påfallande sättet att inta en position här att tala utifrån en enskild anställds röst med första persons pronomen. Här konstrueras en stark intersubjektivitet kring vad som även är företagets explicita värderingar.

Översättning nämns av Anne i utdrag 8, men starkare än det språkliga framträder här dels lojalitet med företaget, dels jämlikhet, liksom i Tone of voice-dokumentet. Under workshop 2 framkom en annan mer språknära betydelse när vi explicit frågade vad de menade med inkludering:

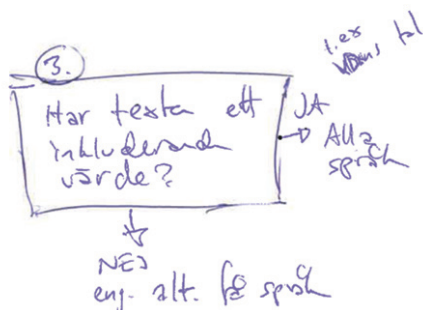
Utdrag 9. Workshop 2

- 1 Hugo: det vi pratade om på seminariet var väl att (.) att engelskan
 2 kan va exkluderande att alla ska känna sig som en del av Toriop
 3 (flera: mm, ja) att därför kan va viktigt med
 4 Mollie: mm
 5 Anne: på på så sätt
 6 Mollie: mm
 7 Anne: om vi pratar inkludering i den aspekten då är det ju en
 8 jätteviktig del (flera: mm) och det är nånting som vi har pratat
 9 väldigt mycket om att man kan inte liksom hela tiden bara sitta
 10 här och (.) och vi pratar ändå väldigt bra engelska i Sverige
 11 (Hugo: mm) även de som pratar dålig engelska pratar bra engelska
 12 i Sverige (flera: mm) jämförelsevis och så och så sitta och bara
 13 (.) på nåt sätt bara för att det blir en enklare värld (flera:
 14 mm) utgå ifrån det och så pratar vi om hur inkluderande TorNet
 15 är och så vidare och så (flera: mm) inser vi att det finns ju
 16 hela regioner som inte kommer fatta (flera: mm) nånting

Terminologen Hugo menar att lokala språk kan vara viktiga för att alla ska förstå, medan engelska kan fungera exkluderande (med *seminariet* avser han troligen workshop 1). Kommunikatören Anne följer upp engelskans potentiellt exkluderande funktion. Samtidigt relativiserar hon möjligen Hugos yttrande med *om vi pratar om ... då* (rad 7) som en explicit perspektivmarkör som följs upp av ännu en, *som vi har pratat väldigt mycket om* (rad 8–9). Det följande resonemanget, som närmast är dramatiserat med förställda röster (*vi pratar ändå väldigt bra engelska*, rad 10), formar en position i alteritet gentemot en enspråkighetsdiskurs. Hon får flera uppbackningar.

I sin skiss från intervjun ritade terminologen Hugo ett flödesschema för tänkt beslutsstöd för språkval. Utdrag 10 visar en del av det totala flödesschemat.

Utdrag 10. Terminologen Hugos skiss från intervju (Redigerad. Överst till höger står det »t.ex. VD:s tal«)



Belägget visar mest att inkluderingsdiskursen medierades av Hugo. Men vi kan också se att hans valda exempel, *VD:s tal*, tyder på en tolkning av inkludering som ledarskapsinriktad.

Kring inkludering är således intersubjektiviteten stark, vilket har ett samband med att inkludering som värde materialiseras i företagets värdedokument. Styrkan i intersubjektiviteten ser vi här i explicita perspektivmarkörer, ibland i form av förstådda röster, i ekon och i många uppbackningar. Inkludering kan framstå som ett positivt värdeord, och som sådant är det förstås intressant ur språkideologisk synvinkel. I en mindre språklig och mer jämlikhetsrelaterad tolkning av återgivna data i detta avsnitt kan begreppet ha ett samband med ledarskap och organisationsfrågor (jfr t.ex. Ledin & Machin 2016). Det ser vi närmare på i nästa avsnitt.

4.4 Effektiv kommunikation och språk som ledarskap

Ledarskap eller företagande kan med MDA-termer ses som det praktiknexus (Scollon & Scollon 2004) som hela verksamheten ingår i, dvs. den kombination av sociala praktiker som bygger upp näringslivet: produktion, marknadsföring, förhandling, försäljning osv. Som praktiknexus ligger det mer implicit bakom hela intranätsprojektet, men blir ibland även synligt språkligt, som vi ska se nedan.

Redan intranätsprojektets idéfas, som vi har data från i form av Powerpoint 1, präglas av en effektivitetsdiskurs. Ett företag satsar inte på något som ett globalt intranät utan att det antas ha positiva effekter för företaget. Språk och kommunikation ska här fungera som redskap för övergripande effektivitet.

Inkludering, som berördes ovan, gynnar inte bara den enskilda medarbetaren utan kanske främst företaget som helhet, i och med att medarbetarna kan bli mer lojala samt att de kan förstå information och uppmaningar.

Powerpoint 1 inleds med målformuleringar och *core values*. Förutom dem om inkludering omtalas t.ex. *productivity, continuous improvements and innovation*. Språk nämns explicit bara en gång, »Information will be made available in different languages based on need»; i en lite längre version för ledningen, Powerpoint 2, nämns även språkliga och kulturella barriärer som en utmaning i intranätsprojektet (jfr språk som problem). Hälften av sidorna i dokumentet består av uppmuntrande och värdeskapande yttranden, resten av mer praktisk information. En sida fylls av ett porträtt och ett citat av vd. I texten finns positiva och vaga värdeord (jfr Björkvall & Nyström Höög 2019), som *new, contribute, potential* och *improvement*, jämte mer näringslivsspecifika ord, som *productivity* och *delivering*.⁴ Ett ideal om effektiv kommunikation syns inte minst i ett ledord för TorNet: *efficient knowledge work*. Citerat språkbruk utgör således belägg för en effektivitetsdiskurs, och dokumentet utgör i sig självt en ramfaktor för arbetet med intranätet.

En aspekt av ledarskap är att försäkra sig om att medarbetarna följer lagar och regler, vilket i näringslivet, även det svenska, kallas *compliance*. Under workshop 1 talar kommunikationschefen Cornelia om compliance i relation till intranätets språkval:

Utdrag 11. Workshop 1

1 Cornelia: but we also hope in the future where we will force people
2 to be aware of that they should have read (flera: mm) meaning
3 we have a compliance issue in (Anne: mm) within the corporate
4 society (.) take for instance ethical guidelines (flera: mm) if
5 you are a salesman or if you work in a workshop you are not
6 allowed to take bribes (.) if if you fix my car private car I
7 give you something (Mollie: mm) [...] as an employer (.) we can
8 say that this is published in Danish on your intranet (.) it's
9 part of your obligation as an employee (flera: mm) to have read
10 it [...] and that kind of compliance issue we we are (.) to be
11 honest (.) we are sort of used to [...] to be frank we need to
12 have compliance in place

I Cornelias yttrande finns starka ord för ledarskap: *force people* och *your obligation as an employee*. Det senare formas som en arbetsgivarröst. Att det starka arbetsgivarperspektivet kan vara kontroversiellt kan synas i de metaspråkliga

⁴ Av forskningsetiska skäl återger vi här inte längre citat.

adverbialen *to be honest* och *to be frank* (rad 10–11). Att anställda måste läsa reglerna uttrycks två gånger och är den direkta kopplingen till intranätet, där reglerna ska finnas. Samtidigt implicerar Cornelia att företaget vid en juridisk process skulle kunna hävda att ansvaret låg på den enskilda anställda, så länge reglerna varit tillgängliga på olika språk inom intranätet. Hon positionerar sig således på flera sätt om ledarskap via språk och kommunikation i intersubjektivitet med företagets ideal och endast mycket implicit i alteritet med en tänkt position som kunde stå för variation i regelefterlevnad.

4.5 Översättning

En brist på tydliga ramar om översättning för intranätsprojektet var en utgångspunkt för samverkansprojektet. I det digitala samhället i stort finns oklara gränser mellan översättning och *MT gisting*, att med hjälp av maskinöversättning tillfälligt ta del av texter på ett annat språk för att kunna förstå tillräckligt för ett visst syfte (Nurminen 2021). MT gisting-tekniker som t.ex. Google Translate ger inte upphov till bestående texter utan har funktionen att ge en snabb inblick i innehållet i en text. Någon etablerad term för detta fanns inte inom företaget, utan det kallas bl.a. *translation overlay* och *instant translation*. Det fanns ett internt sådant verktyg, och att bygga in en sådan teknik i intranätet diskuterades. Diskussion fördes även om vilka texter som skulle kräva professionell översättning och vilka som kunde översättas av andra anställda. Icke-professionell översättning kallas under workshop 2 för *layman translation* och *ad hoc-översättning*. Även själva ordet *översättning* togs upp till förhandling:

Utdrag 12. Workshop 2

- 1 Cornelia: och sen också vad menar vi med ordet översättning för så fort
- 2 jag skriver på engelska
- 3 Anne: (delvis överlappande) är det en översättning eller
- 4 Cornelia: är det en översättning (med frågeton)
- 5 Anne: nej (Hugo: mm) det är källspråk Swenglish
- 6 Flera: (skratt)

Kommunikatören Anne svarar på kommunikationschefen Cornelias fråga med gemensam komplettering och en (själv)ironi som de andra skrattar åt.

Under workshop 1 framställde kommunikatören Ethel översättning som problem:

Utdrag 13. Workshop 1

1 Ethel: you know working with a lot of colleagues around (.) around
 2 Toriop worldwide (.) obviously there's (.) you know top of
 3 their agenda is translation (Mollie: mm) and (.) you know (.)
 4 it doesn't happen fast enough (.) it's never on time it's
 5 always last minute it's really difficult it just makes
 6 Cornelia: bad translation
 7 Mollie: mm
 8 Ethel: and it's bad translation it just makes their life really really
 9 tough so whilst we were lucky (.) we we obviously didn't have
 10 that problem (.) you know we were really really well aware that
 11 the rest of the (Mollie: mm) the regions have that problem

Ethel beskriver det brittiska kontoret som tursamt (*lucky*, rad 9) som inte behövt arbeta med översättningar eller flerspråkighet, vilket hon även gjort tidigare i samtalet. Att hon fokuserar på översättning som problem kan i och för sig bero på workshoppens problemidentifierande syfte, men det är ändå ett tydligt metaspråkligt yttrande som tyder på ett enspråkighetsideal eller en stark tro på engelska som lingua franca. Andra stödjer hennes position med uppbackningar och gemensam komplettering (*bad translation*, rad 6).

Det fanns i intranätsprojektet en uppfattning om att förväntad kvalitetsnivå i texter är beroende av typ av dokument, där viktiga och bestående texter bör översättas professionellt och mindre viktiga och tillfälliga texter skulle kunna översättas automatiskt eller på annat sätt med lägre kvalitet. Under workshop 1 omtalas detta som olika *importance levels*, där de viktigaste är juridiska dokument och de minst viktiga exemplifieras som information om det lokala gymmet. Viktighet kopplas också till risker, där konsekvenser som regelbrott eller fel i produktionen uppmärksammas. Dessa metaspråkliga yttranden kan sammanföras i en textauktoritets-diskurs (jfr Englund m.fl. 2003), som har ett starkt samband med effektivitetsdiskursen. I förra avsnittet såg vi en stark intersubjektivitet kring inkludering, som förutsätter språk som alla kan förstå, men när deltagarna diskuterar översättning – en praktik för att förverkliga språklig inkludering – framträder en viss alteritet när översättning konstrueras som problem.

4.6 Policydokument och skrivregler

Behovet av skriftliga riktlinjer var en utgångspunkt för samverkansprojektet. Det fanns skrivregler för svenska, och kommunikاتören Ethel hade utformat

ett förslag till riktlinjer (Tone of voice) för TorNet, men dokumentet hade som sagt inte fått officiell status och gällde endast engelska.

Under workshop 1 förhandlade deltagarna om behovet av riktlinjer, bl.a. i en diskussion där TorNet-chefen Mollie sa att de behövde *something to hold on to* och kommunikatören Anne använde uttrycket *quite a mess*. Kommunikationschefen Cornelia avslutade den lokala diskussionen med »there are [...] too few guidelines».

Mot slutet av workshop 1 fick alla deltagare dela vad de skrivit under den individuella reflektionen. Terminologen Hugo tog då upp samordning av olika skrivregler och liknande dokument.

Utdrag 14a. Workshop 1

- 1 Hugo: I am personally very interested of (.) mapping synchronizing
- 2 (.) different writing guidelines as I'm working with that now
- 3 and I'm trying to find (.) what guidelines do we have for
- 4 marketing information technical information (.) general within
- 5 Toriop communication (.) what guidelines do we (.) use in
- 6 Swedish and in English (.) do they (.) are they synchronized do
- 7 we have the same style (.) level in Swedish and English
- 8 Cornelia: mm (.) skrivreglerna do they still exist
- 9 Hugo: yeah
- 10 Cornelia: sorry I should know
- 11 Hugo: yeah they do and I I recently got the ownership so that's why
- 12 I'm (Mollie: mm) interested and I'm
- 13 Cornelia: (delvis överlappande) really good
- 14 Hugo: (delvis överlappande) about to
- 15 Cornelia: (delvis överlappande) really good
- 16 Hugo: update them (Cornelia: mm) and then you need to
- 17 Cornelia: publish them
- 18 Hugo: we need to publish them

Hugo knyter riktlinjer till sig som person med en explicit perspektivmarkör (*I am personally*). Han berättar att han just nu inventerar vilka språkliga riktlinjer som finns på företaget i stort. Hans formulering »are they synchronized do we have the same style level» (rad 6–7) tyder på en norm att texter på olika språk bör vara likvärdiga på stilnivå. Cornelia, som har den ansvarsfulla positionen kommunikationschef, frågar om skrivreglerna (på svenska, rad 8) fortfarande finns. När han svarar jakande ursäktar hon sig (»sorry I should know», rad 10). Rent allmänt kan det vara ansiktshotande att man som anställd inte känner till vilka riktlinjer som gäller, och här kan det också uppfattas som ansiktshotande i relation till Hugo, som håller i företagets svenska skrivregler. Detta märks även på att Cornelia fortsätter med att bekräfta hur bra Hugos arbete är (rad 13 och 15) och kompletterar hans mening (*publish them*, rad 17). Hon arbetar gan-

ska starkt med att återupprätta intersubjektivitet med Hugo och hans skrivregler jämte en positionering som står för att dessa är viktiga. Interaktionen fortsätter (några sekunder uteslutna) med att Ethel berättar att hon sammanställt Tone of voice-dokumentet på grund av brist på riktlinjer:

Utdrag 14b. Workshop 1

- 1 Ethel: so within the UK I wrote a tone of voice (Hugo: yeah) myself
 2 (Hugo:yeah) for (.) for Toriop so (Hugo: mm) myself and a couple
 3 of other people used it (Hugo: yeah) some other people just
 4 completely dismissed it but (flera: mm, skratt) it's a good eh
 5 (.) yeah it's it's good to have it (flera: mm) so I'm very happy
 6 to share that with you
 7 Flera: (skratt)
 8 Hugo: yeah I mean (Ethel: okay) we should keep contact
 9 Mollie: mm
 10 Ethel: yeah yeah yeah
 11 Flera: (skratt)

I utdragen 14a–b pågår en förhandling om skriftliga riktlinjer. Hugo tycks främst betona samordning, att olika dokument inventeras och synkroniseras, och han nämner svenska och engelska. Han backar upp Ethels yttranden mer än Ethel backar upp Hugo, som i sin tur kanske försöker avsluta det kommunikativa projektet med »we should keep contact» (rad 8). Det fortsätter några sekunder tills kommunikationschefen Cornelia säger »perfect match here (.) the more we know about each other» (ej med i utdraget). Förhandlingen kan ses som knuten till deltagarnas olika historiska kroppar som till situationen för med sig olika erfarenheter, kompetenser och roller: Hugo med sina språkvetarkunskaper och som explicit anger personligt intresse i olika styrdokument; Ethel som förstaspråkstalare i engelska och auktoriteten i att ha arbetat med TorNet i Storbritannien; och Cornelia som i sin chefsroll kan avsluta den lokala förhandlingen.

Metaspråkliga yttranden här kan sägas höra ihop med ett konsekvensideal: att språkbruk bör vara konsekvent och likartat inom en organisation, och att styrdokument bör fungera som verktyg eller ramar för det. På en diskursnivå kan detta föras till effektivitet. Intersubjektiviteten tycks vara stark kring positionen om konsekvens, men skratten och Hugos försök att avsluta kan tyda på att deltagarna uppfattar Ethels positionering som en aning normbrytande och därmed ställer sig i någon alteritet mot hennes auktoritet.

5 Slutsatser och diskussion

Fallstudien kompletterar tidigare forskning om hur ramfaktorer påverkar kommunikation i arbetslivet (Söderlundh 2012, Ström 2017) genom att undersöka hur arbetet med att ta fram språkliga ramar kan se ut, och då i näringslivet. Med data från ett multinationellt företag har vi visat hur språkideologiska positioner förhandlades av anställda i centrala roller som inkluderade ledningsnivå. Det saknas data om vilka effekter detta arbete senare fick och även ett perspektiv från andra yrkesgrupper och länder. Vi kan ändå konstatera att det som syns i data är en sorts maktutövning, med siktet inställt på kommande skriftlig kommunikation på alla nivåer av företaget. Förhandlingen skulle materialiseras i principer för översättning och språkval och därmed utgöra språkliga ramar för företagets internkommunikation. I så måtto är det språkplanering som pågår, och studien ger därmed nya perspektiv på hur sådan kan se ut i näringslivet.

5.1 Språkideologier och diskurser

Ett resultat som relaterar till frågeställning 1 är att den enda iakttagna språkideologin var språkhierarki-ideologin som placerade engelska – och inom den infödd-talare-kompetens – överst. Det är ett resultat som överensstämmer med tidigare forskning (t.ex. Angouri 2013, Lønsmann 2014), och vad denna analys kan tillföra är snarast *hur* detta kan konstrueras i interaktion. Vi har i data från Toriop sett hur språkhierarki-ideologin sammanvävs med en texthierarkidiskurs i metaspråkliga yttranden om att viktiga texter endast ska skrivas av medarbetare med infödd-talare-kompetens samt med narrativer om vissa grupperns låga muntliga kompetens.

Relevanta diskurser om annat än språk som iakttogs var en stark effektivitetsdiskurs, knuten till ledarskap i näringslivet, och en inkluderingsdiskurs, knuten till moderna – och kanske svenska – organisationer och överlappande med en jämlikhetsdiskurs. Inkludering och effektivitet kan också ses som samverkande diskurser i ett vinstdrivande företag. En organisations storlek skrivs fram som en ramfaktor av Söderlundh (2012) i hennes analys av en myndighet. Vi tillämpar ett snävare rambegrepp, men tanken att en stor organisation kan behöva lägga extra energi på enhetlighet har framgått även av vår analys.

5.2 Förhandling, positionering och diskursiva resurser

Med hjälp av studiens andra frågeställning söker vi urskilja vilka språkideologiska positioner som deltagarna konstruerade som kontroversiella och hur detta gjordes (jfr 3.3.3). Här använder vi även begreppen *språk/flerspråkighet som resurs och som problem* (Ruiz 1984, de Jong m.fl. 2016).

Eftersom främst en dominerande språkideologi identifierats, språkhierarki-ideologin, kan man fråga sig vad det var deltagarna behövde förhandla om. Men på nästa nivå i analysmodellen (figur 4) kunde alltså flera sam- och motverkande diskurser iakttas. Detta kan övergripande beskrivas som en förhandling mellan *flerspråkighet inklusive översättning som problem* (utspelas bl.a. i utdrag 2, 5, 6 och 13) och *flerspråkighet som resurs* (bl.a. i utdrag 8 och 9). I sin tur kan dessa positioner ses i relation till en enspråkighetsdiskurs som mestadels var implicit men explicitgjordes i utdrag 9, där en kommunikator målade upp en bild av hur företaget kunde utgå från bilden av *en enklare värld* där alla medarbetare var lika bra på engelska som de i Sverige, men att detta skulle leda till att många inte förstod texterna i TorNet. Detta metaspråkliga yttrande gjordes således i alteritet mot en enspråkighetsdiskurs där engelska som lingua franca betraktas som oproblematiskt. Den tydligaste medieringen i intersubjektivitet med den diskursen gjordes av den engelskspråkiga kommunikatören – förutom i intervju även bl.a. i utdrag 13 där hon var tämligen explicit i sin bild av Storbritannien som tursamt som inte behöver hålla på med översättning, vilket eventuellt kan tolkas som just en föreställning om *en enklare värld*.

Förutom detta medierades *effektivitets- och ledningsdiskurser*. Deltagarnas förhandling här gällde delvis vilken punkt på skalan enspråkighet–flerspråkighet som skulle leda till bäst effektivitet. Deras metaspråkliga yttranden tyder mest på att de ser flerspråkighet som lösningen, men de har samtidigt en uppfattning om att detta behöver motiveras eller legitimeras gentemot en tänkt *enklare värld* där ett enspråkigt intranät skulle fungera. Man kan också ana att det cirkulerar olika diskurser om vad *inkludering* innebär: omfamnande av mångfald och olikheter eller inkorporering av medarbetare i något förenande. Den senare positionen har med ledning och konsekvens att göra, och är utan tvekan den som dominerar. Men även om detta förhandlas det (bl.a. i utdrag 3, 8 och 11), vilket tyder på att en mångfaldsdiskurs ändå finns i bakgrunden. Sammanhängande med detta behandlas *konsekvens* kontra *rörighet* vad gäller språkval och riktlinjer (i utdrag 3, 4 och 14a). Diskursanalytiskt intressant i detta är hur normer som kan framstå som oproblematiska i en viss språk-

lig ramfaktor – här texterna Powerpoint-dokumenten med bl.a. värdeord samt Tone of voice-dokumentet – konstrueras som betydligt mer komplexa och kontroversiella när texterna medieras och förhandlas i interaktion.

Positioneringar utförs med interaktionella medel som modalitetsmarkör, uppbackning, samkonstruktion/gemensam komplettering samt explicit perspektivmarkör och förställd röst. Betraktat i sin lokala kontext kan detta sammanfattas som att deltagarna positionerar sig genom:

- roller inom företaget: arbetsgivarposition och chefsröst respektive imaginära medarbetarpositioner och användarperspektiv
- kunskapspositioner om dels företaget, dels språk, språkliga ramar och översättning
- distansering gentemot potentiellt känsliga ideologiska ståndpunkter med hjälp av narrativer och (själv)ironi
- en anglonormativ position präglad av en föreställd idealisk enspråkighet.

Förhandlingen stod delvis mellan den svenskspråkiga terminologien och den engelskspråkiga kommunikátören med deras texter som diskursiva materiella resurser. Med MDA-termer kan terminologens svenska skrivregler och kommunikátörens förslag till Tone of voice-dokument sägas höra ihop med deras historiska kroppar och därmed fungera som resurser i deras förhandling.

Narrativer om olika gruppers språkkompetenser kan som sagt ses som ett sätt att positionera sig i alteritet gentemot potentiellt känsliga ståndpunkter. Flera men inte alla av dessa anekdoter handlade om muntlig kommunikation och uttal, och har därför svag koppling till det skriftliga intranätet. Eftersom tendensen är så pass stark tycks den ändå säga något relevant om deltagarnas språkideologier. Vi har inte använt legitimeringsanalys enligt Van Leeuwen (2008) i denna artikel, men en tolkning kan vara denna: I brist på vetenskapligt belagda fakta och terminologi för flerspråkighet och språkkompetenser hade deltagarna svårt att använda auktoritetslegitimering eller rationalisering och använde därför *narrativ legitimering* (som Idevall Hagren & Westberg 2024 kallar Van Leeuwens *mytopoesis*).

En annan typ av positionering kan ha skett i relation till forskarna. Den intersubjektiva rösten kan vara ett sätt att konstruera organisationen som enad och tydlig inför utomstående. Deltagare kan som individer dessutom ha velat framhäva sin kunnskap om språk och sitt vetenskapliga tänkande just i relation till forskarna. I den interaktionsordning som byggdes mellan forskare och deltagare i samverkansprojektet kunde det faktum att forskares historiska kroppar

ingick aktualisera delvis andra aspekter av deltagarnas historiska kroppar, så att kunskaper om just språk medierades mer i interaktionen.

5.4 Metoddiskussion

Denna studie har gemensamt med Källkvist och Hult (2016) ett fokus på människors roll i diskursiva processer. Diskurser flyter inte runt någonstans och kommer inte in i språkbruk utan att människor handlar. I båda studierna deltog forskare i skapandet av data, i Källkvist och Hults studie som en av de anställda på universitetet som undersöktes, i vår studie som samverkande forskare. I båda fallen var också flerspråkighet i fokus. Båda studierna använder olika datatyper med fokus på transkriberade samtal, men vårt projekt hade inte etnografiska ambitioner. Att vi som forskare påverkade data och processen var dels en utgångspunkt för samverkansprojektet, dels något som tagits med i analysen. Inom MDA konceptualiseras forskarens roll som en ofrånkomlig del av interaktionsordningen i stället för som observatörens paradox (Scollon & Scollon 2004). Observatörens eller forskarens historiska kropp påverkar interaktionen såväl som andras historiska kroppar. Här har vi diskuterat denna påverkan i termer av att aktualisera språkvetenskapliga kunskaper och i positioneringar hos deltagarna.

5.5 Praktiska implikationer

Med hjälp av studien kan man iakttä två starka behov på företaget: ett behov av materiella resurser – t.ex. policydokument, definitioner av begrepp (jfr Rehnberg 2019), konkreta metoder för att fastställa och kommunicera om språkkompetensnivåer – och ett behov av medarbetare med språkvetenskapligt grundade yrkeskompetenser och kunskaper om flerspråkig kommunikation. Dessa två behov hör ihop; i enlighet med medierad diskursanalys är det framför allt genom språkexperter som en organisation kan hitta och skapa resurser för sin kommunikation och sitt språkarbete. Undersökningen är en fallstudie, men vi vågar påstå att det här behovet finns även i andra organisationer. Förutom att anlitat språkexperter kan organisationer sätta ihop team utifrån insikten om detta behov. Det är möjligt att behovet av mänskliga resurser kommer att minska i ett arbetsliv alltmer påverkat av generativ AI, men desto viktigare då att människor skapar institutionella ramar som styr AI-verktygen. Ett allt-

mer globaliserat och komplext samhälle (jfr Blommaert 2010) lär öka behoven av språklig kompetens som kan ligga till grund för att utforma språkliga ramar.

Litteratur

- Angouri, Jo, 2013: The Multilingual Reality of the Multinational Workplace. *Journal of Multilingual and Multicultural Development* 34:6. S. 564–581.
- Björkvall, Anders & Nyström Höög, Catharina, 2019: Legitimation of Value Practices, Value Texts, and Core Values at Public Authorities. *Discourse & Communication* 13:4. S. 398–414.
- Blommaert, Jan, 2010: *The Sociolinguistics of Globalization*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Blåsjö, Mona, Christensson, Johan & Hanell, Linnea, 2024: *Medierad diskursanalys: Att studera nexus mellan språkbruk och handling*. Lund: Studentlitteratur.
- Creese, Angela & Blackledge, Adrian, 2010: Translanguaging in the Bilingual Classroom: A Pedagogy for Learning and Teaching? *The Modern Language Journal* 94:1. S. 103–115.
- Coates, Jennifer, 2003: The Role of Epistemic Modality in Women's Talk. *Topics In English Linguistics* 44. S. 331–348.
- Englund, Boel, Hultén, Britt, Mårdsjö Blume, Karin & Selander, Staffan, 2003: *Texters auktoritet. I: Boel Englund & Per Ledin (red.): Teoretiska perspektiv på sakprosa*. Lund: Studentlitteratur. S. 161–181.
- Evans, Stephen, 2013: Perspectives on the Use of English as a Business Lingua Franca in Hong Kong. *The Journal of Business Communication* 50:3. S. 227–252.
- Gee, James Paul, 2014: *An Introduction to Discourse Analysis. Theory and Method*. Abingdon, Oxon: Routledge.
- Gunnarsson, Britt-Louise, 1992: *Skrivande i yrkeslivet: en sociolingvistisk studie*. Lund: Studentlitteratur.
- Gunnarsson, Britt-Louise, 2014: Business Discourse in the Globalized Economy. I: John Flowerdew (red.): *Discourse in Context*. London: Bloomsbury. S. 91–112.
- Hansell, Katri & Björklund, Siv, 2022: Developing Bilingual Pedagogy in Early Childhood Education and Care. *Journal of Early Childhood Education Research* 11:1. S. 179–203.
- Hill, Jane, 2004: Mock Spanish: A Site for the Indexical Reproduction of Racism in American English. I: Joseph Healey & Eileen O'Brien (red.): *Race, Ethnicity, and Gender*. Thousand Oaks, CA: Pine Forge Press. S. 270–285.
- Holmqvist, Berit, 1986: *Postgirot som språkmiljö II*. Stockholm: Stockholms universitet.
- Hult, Francis, 2015: Making Policy Connections across Scales using Nexus Analysis. I: Francis Hult & David Johnson (red.): *Research Methods in Language Policy and Planning*. Chichester: Wiley Blackwell. S. 217–231.

- Incelli, Ersilia, 2013: Managing Discourse in Intercultural Business Email Interactions. *Journal of Multilingual and Multicultural Development* 34:6. S. 515–532.
- Irvine, Judith, 1989: When Talk isn't Cheap: Language and Political Economy. *American Ethnologist* 16:2. S. 248–267.
- Jansson, Gunilla, 2014: Bridging Language Barriers in Multilingual Care Encounters. *Multilingua* 33:1–2. S. 201–232.
- Jaworski, Adam, Coupland, Nikolas & Galasiński, Dariusz, 2004: Metalanguage: Why now? I: Nikolas Coupland & Adam Jaworski (red.): *Metalanguage: Social and Ideological Perspectives*. Berlin: De Gruyter. S. 3–8.
- de Jong, Ester, Zhuo Li, Zafar, Alyia & Chui-Hui Wu, 2016: Language Policy in Multilingual Contexts: Revisiting Ruiz's *language-as-resource* orientation. *Bilingual Research Journal* 39:3–4. S. 200–212.
- Jonsson, Carla & Blåsjö, Mona, 2020: Translanguaging and Multimodality in Workplace Texts and Writing. *International Journal of Multilingualism* 17:3. S. 361–381.
- Karlander, David, 2017: *Authentic Language: Övdalsk, Metapragmatic Exchange and the Margins of Sweden's Linguistic Market*. Stockholm: Stockholms universitet.
- Kroskrity, Paul V., 2004: *Language Ideologies*. I: Alessandro Duranti (red.): *A Companion to Linguistic Anthropology*. Oxford: Blackwell. S. 496–517.
- Källkvist, Marie & Hult, Francis, 2016: Discursive Mechanisms and Human Agency in Language Policy Formation: Negotiating Bilingualism and Parallel Language Use at a Swedish University. *International Journal of Bilingual Education and Bilingualism* 19:1. S. 1–17.
- Källkvist, Marie & Hult, Francis, 2020: Multilingualism as Problem or Resource? Negotiating Space for Languages other than Swedish and English in University Language Planning. I: Maria Kuteeva, Kathrin Kaufhold & Niina Hynninen (red.): *Language Perceptions and Practices in Multilingual Universities*. Cham: Palgrave Macmillan. S. 57–84.
- Ledin, Per, & Machin, David, 2016: *Management Discourse in University Administrative Documents in Sweden*. *Pragmatics* 26:4. S. 653–674.
- Linell, Per, 2017: Intersubjectivity in Dialogue. I: Edda Weigand (red.), *The Routledge Handbook of Language and Dialogue*. New York: Routledge. S. 109–126.
- Louhiala-Salminen, Leena, Charles, Mirjaliisa & Kankaanranta, Anne, 2005: English as a Lingua Franca in Nordic Corporate Mergers. *English for Specific Purposes* 24:4. S. 401–421.
- Lønsmann, Dorte, 2011: *English as a Corporate Language: Language Choice and Language Ideologies in an International Company in Denmark*. Roskilde: Roskilde universitet.
- Lønsmann, Dorte, 2014: Language Ideologies in a Danish Company with English as a Corporate Language: *it has to be English*. *Journal of Multilingual and Multicultural Development* 36:4. S. 339–356.
- Lønsmann, Dorte & Kraft, Kamilla, 2018: Language Policy and Practice in Multilingual Production Workplaces. *Multilingua* 37:4. S. 403–427.
- Nelson, Marie, 2010: *Andraspråkstalare i arbete: en språkvetenskaplig studie av kommunikation vid ett svenskt storföretag*. Uppsala: Uppsala universitet.

- Norrby, Catrin & Warren, Jane, 2012: Address Practices and Social Relationships in European Languages. *Language and Linguistics Compass* 6:4. S. 225–235.
- Nurminen, Mary, 2021: Investigating the Influence of Context in the Use and Reception of Raw Machine Translation. Tampere: Tampere University.
- Palviainen, Åsa & Mård-Miettinen, Karita, 2015: Creating a Bilingual Pre-school Classroom. *Language and Education* 29:5. S. 381–399.
- Rehnberg, Hanna Sofia, 2019: *Hur ska det märkas att vi har bytt värderingar?* En kritisk analys av ett nyckelord i managementsamhället. I: *Svenskans beskrivning* 36, Uppsala, 25–27 oktober 2017. Uppsala: Uppsala universitet. S. 255–267.
- Ruiz, Richard, 1984: Orientations in Language Planning. *NABE Journal* 8:2. S. 15–34.
- Ruiz, Richard, 2010: Reorienting Language-as-resource. I: John Petrovix (red.): *International Perspectives on Bilingual Education: Policy, Practice, and Controversy*. North Carolina: Information Age. S. 155–172.
- Saldaña, Johnny, 2015: *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Salö, Linus, 2015: The Linguistic Sense of Placement: Habitus and the Entextualization of Translingual Practices in Swedish Academia. *Journal of Sociolinguistics* 19(4). S. 511–534.
- Scollon, Ron & Scollon, Suzie. 2004: *Nexus Analysis: Discourse and the Emerging Internet*. London: Routledge.
- Shohamy, Elana Goldberg, Eggington, William, Shohamy, Elena & Wren, Helen, 2006: *Language Policy*. Hoboken: Routledge.
- Siiner, Maarja, 2017: Swedishization or Internationalization? Negotiating the Common Language and Culture in a Swedish-Baltic Financial Institution. I: Maarja Siiner, Kadri Koreinik & Kara Brown (red.): *Language Policy Beyond the State*. Cham: Springer. S. 61–80.
- Silverstein, Michael, 2014: Denotation and the Pragmatics of Language. I: N. J. Enfield, Paul Kockelman & Jack Sidnell (red.): *The Cambridge Handbook of Linguistics Anthropology*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 128–157.
- Ström, Per, 2017: *Utdredning inleds: Språk, genredrag och ansvar i barnavårdsutredningar*. Växjö: Linnaeus University Press.
- Söderlundh, Hedda, 2010: *Internationella universitet – lokala språkval: Om bruket av talad svenska i engelskspråkiga kursmiljöer*. Uppsala: Uppsala universitet.
- Söderlundh, Hedda, 2012: *Myndighetens textproduktion – skribenter och texter vid Försäkringskassan*. I: Catharina Nyström Höög, Hedda Söderlundh & Marie Sörilin (red.): *Myndigheterna har ordet: Om kommunikation i skrift*. Stockholm: Norstedts. S. 39–65.
- Söderlundh, Hedda & Keevallik, Leelo, 2023: *Labour Mobility Across the Baltic Sea: Language Brokering at a Blue-collar Workplace in Sweden*. *Language in Society* 52:5. S. 783–804.
- Tannen, Deborah, 2007: *Talking Voices: Repetition, Dialogue, and Imagery in Conversational Discourse*. Washington: Cambridge University Press.
- Van Leeuwen, Theo, 2008: *Discourse and Practice*. New York, Oxford: Oxford University Press.

- Wertsch, James, 1998: *Mind as Action*. New York, Oxford: Oxford University Press.
- Wodak, Ruth, Krzyzanowski, Michal & Forchtner, Bernhard, 2012: The Interplay of Language Ideologies and Contextual Cues in Multilingual Interactions. *Language in Society* 41:2. S. 157–186.
- Woolard, Kathryn, 1992: Language Ideology: Issues and Approaches. *Pragmatics* 2:3. S. 235–249.
- Woolard, Kathryn, 1998: Introduction: Language Ideology as a Field of Inquiry. I: Bambi Schieffelin, Kathryn Woolard, Paul V. Kroskrity (red.): *Language Ideologies: Practice and Theory*. New York & Oxford: Oxford University Press. S. 3–47.

Illröda texter, ärvda skrivningar och utrymmen för professionellt tyckande

Dialogiska perspektiv på yrkesskrivande i kommunal förvaltning

Av ANDREAS NORD & KARIN HELGESSON

Abstract

Nord, Andreas, andreas.nord@nordiska.uu.se, Professor, Department of Scandinavian Languages, Uppsala University; *Helgesson, Karin*, karin.helgesson@svenska.gu.se, Senior Lecturer, Department of Swedish, Multilingualism, Language Technology, University of Gothenburg: "Bright red texts, inherited writing and spaces for professional judgement. Aspects of professional writing in municipal administration". *Språk och stil* NF 35, 2025, pp. 128–160.

Drawing on Mikhail Bakhtin's dialogism, the article examines the dialogical conditions of professional writing within Swedish municipal administration. The article focuses on the formal briefing note genre, a central text genre in municipal administration written by civil servants to present assessments and decision proposals to politicians. The study is based on semi-structured interviews with employees in one Swedish municipality with the aim to understand the dialogical factors that shape writing by studying how writers perceive their situation and the norms and practices that guide their work. The findings suggest that writers view themselves as active agents who influence texts, learning from experience, colleagues and previous texts. Colleagues and superiors play a crucial role in reviewing and approving texts, providing a collective dimension to the writing process. Templates and phrase banks are essential tools to help writers produce consistent and effective texts. Texts are tailored for politicians, who are the main recipients, but politicians rarely give direct feedback. The article discusses how writing in local government is highly regulated, yet allows for individual agency, highlighting the complex dialogical relations that characterize the writing situation.

Keywords: professional writing, norms, dialogism, intertextuality, municipal administration.

Intervjuare: Gör du nånsin ett avsteg från en tjänsteskrivelsemall?
Camilla: Nej men, det går inte, då kommer den tillbaka illröd.

När skribenten Camilla får frågan om hon någonsin avviker från det som påbjuds i en viss textmall svarar hon att detta är otänkbart – texten skulle komma tillbaka ”illröd”, fylld av kommentarer med krav på ändringar från den kollega som ska godkänna texten. Hennes skrivande är alltså tydligt reglerat av

både mall och kontrollerande kollegor. Camilla är en av många tjänstepersoner i svensk kommunal förvaltning som skriver underlag för det politiska beslutsfattandet. I denna artikel utforskar vi förutsättningarna för sådant skrivande.

Skrivandet görs inom en av de mest centrala kommunadministrativa genrer, nämligen den som kallas *tjänsteutlåtande* eller *tjänsteskrivelse*. Texter i genren har en komplex funktion inom den administrativa och politiska processen (Helgesson & Nord 2022, under utg.), men huvudfunktionen är alltid att redovisa en bedömning eller utredning i ett ärende samt att ge ett förslag till beslut. Texterna skrivs av opolitiska tjänstepersoner och riktar sig till de folkvalda politiker som är faktiska beslutsfattare, ofta fritidspolitiker med varierande erfarenhet av att läsa specialiserade administrativa texter. Eftersom texterna utgör hela eller en stor del av underlaget i beredningen av ett ärende för ett kommunpolitiskt organ rör det sig om texter som är viktiga för att det lokala demokratiska beslutsfattandet ska fungera.

Vårt syfte är att utforska och förstå de ramar som formar detta yrkesskrivande, utifrån hur skribenterna talar om sitt sammanhang, sitt skrivande, sina texter och de faktorer som påverkar dem. Vi anlägger ett dialogiskt perspektiv, i den ryske litteraturteoretikern Michail Bachtins efterföljd.

Bachtin hävdade, med en välkänd formulering, att ordet alltid är halvt någon annans:

As a living, socio-ideological concrete thing, as heteroglot opinion, language, for the individual consciousness, lies on the borderline between oneself and the other. The word in language is half someone else's. (Bakhtin 1981 s. 293)

Bachtin talar om *ord* – i det ryska originalet *слово* – metonymiskt här, syftande på hela språket, och han menar att språket är format av dess tidigare användningar och att den som använder det måste förhålla sig till detta för att göra det till sitt eget och fylla det med egen betydelse:

It becomes "one's own" only when the speaker populates it with his own intentions, his own accent, when he appropriates the word, adapting it to his own semantic and expressive intention. Prior to this moment of appropriation, the word does not exist in a neutral and impersonal language [...], but rather it exists in other people's mouths, in other people's contexts, serving other people's intentions; it is from there that one must take the word, and make it one's own. (Bakhtin 1981 s. 293)

Bachtins tankar om det sociala i språket är grunden för synen på språket inom dialogism och sociokulturell teori i bredare mening. De innebär en förståelse

av att texter och skrivande alltid är del i en dialog som förs på många ledder. Den förs med den som författaren vänder sig till genom texten, med tidigare och senare texter av samma och andra slag, inklusive texter som i fragmentform flyter in i den nya texten, och med de gemenskaper som har åsikter om hur texten kan och bör se ut. Även lärande sker genom dialog där röster möts. I skrivandet i institutionella kontexter är många av dessa dialogrelationer särskilt uttalade. Vi kommer därför att utforska skrivandet utifrån vilka olika typer av dialogiska relationer som präglar skrivandet och hur de dialogiska relationerna förhåller sig till varandra.

Att belysa hur de dialogiska relationerna i detta skrivande bildar ramar är intressant i egen rätt, men att veta mer om förutsättningarna för skrivande är också viktigt för den som vill förbereda framtidens skribenter på det, eller kanske arbeta med att höja kvaliteten på texterna. Detta är nämligen en typ av texter som ofta har varit föremål för kvalitetsutvecklingsprojekt (inom det som kallas *klarspråksarbete*) efter att politiker klagat över för långa och komplicerade texter (jfr t.ex. Hedlund 2014, Nord & Forsberg 2017). Men för att kunna planera rimliga åtgärder behövs kunskaper om skrivandets förutsättningar (Lund 2014).

1 Bakgrund: svensk kommunal förvaltning och tjänsteutlåtandets roll

Inom svenska kommuner fattas en stor del av besluten av folkvalda politiker. Under 2019 var 35 900 politiker verksamma inom kommunsektorn, varav de flesta, 96 procent, var fritidspolitiker (SCB 2020). Hur den kommunala förvaltningen ska vara organiserad är inte reglerat i detalj, men ändå verkar de flesta kommuner vara organiserade på liknande sätt (Danielsson 2018). På den högsta nivån i den kommunala organisationen finns kommunfullmäktige, som består av förtroendevalda politiker. Fullmäktige väljer en kommunstyrelse, som fungerar som det verkställande organet. Det finns också olika, mer specialiserade politiska nämnder – t.ex. kan det finnas en utbildningsnämnd och en socialnämnd – där beslut fattas av (fritids)politiker vid regelbundna, ofta månatliga, möten. Varje nämnd betjänas vanligtvis av en specifik förvaltning inom kommunen, t.ex. en utbildningsförvaltning eller en socialförvaltning.

I förvaltningarna är det opolitiska tjänstepersoner som bereder de beslutsärenden som ska till kommunstyrelsen och de politiska nämnderna, inte minst

genom att sammanställa dokumentation där det nästan alltid ingår ett tjänsteutlåtande. Tjänsteutlåtandet är därför en produktiv genre; även en försiktig uppskattning pekar på att mer än 100 000 texter i denna genre skrivs varje år inom svensk förvaltning (Helgesson & Nord 2022, jfr Hedlund 2014).

Att man i hög grad förlitar sig på skriftliga underlag gör att politiker som förbereder sig för ett möte ofta förväntas ta sig igenom en stor mängd texter. Den tunga arbetsbördan inför möten har nämnts som en av huvudorsakerna till att fritidspolitiker slutar i förtid (SCB 2016). Det har därför inte varit ovanligt med lokala projekt för att förbättra beslutsunderlagen, där skribenter t.ex. erbjuder kurser eller där riktlinjer och malldokument introduceras. Som en typ av myndighetstext förväntas beslutsunderlagen också ansluta till det som inom svensk språkpolitik kallas *klarspråk* (Hjertén Soltancharkari m.fl. 2023, jfr Nord 2017). Detta har historiskt förknippats med en viss uppsättning språkråd, som bl.a. innefattar undvikande av svåra ord, enkel meningsbyggnad och undvikande av passiva verb och nominaliseringar (Nord 2011), men i dag tolkas det oftast primärt som att texten ska vara anpassad för mottagarens behov (Institutet för språk och folkminnen 2025b).

2 Forskningsbakgrund

Vi kommer här att beröra forskning om svenska myndigheters texter och skrivande, samt om skrivande i arbetsliv mer generellt.

Interna textgenrer på svenska myndigheter har utforskats relativt lite trots ett stort intresse för myndighetskommunikation bland svenska språkforskare. Ett undantag är Ströms (2017) avhandlingsstudie om barnavårdsutredningar, som visar den svåra balansgång som skribenter inom socialtjänsten måste gå för att belysa ett barns sociala situation och ge det nödvändiga underlaget för ett beslut om t.ex. tvångsomhändertagande. I en annan studie (Nord & Forsberg 2017) jämförs tjänsteutlåtanden (i detta fall på en regionförvaltning) skrivna före och efter en prisbelönt klarspråkssatsning. Satsningen innefattade introduktionen av en ny mall och en kort kurs för skribenterna. Det visar sig att mallen, som innebar en ny disposition för texterna, fått genomslag, men att texterna som skrevs efter insatsen varken hade blivit kortare eller enklare, vilket var målet med projektet. Kursen hade alltså begränsad effekt trots att den var mycket uppskattad.

Det finns också ett litet antal studier som har utforskat hur svenska myndighetstexter kommer till och hur skribenter ser på sin roll. I en tidig studie av skrivande i kommunal förvaltning ger Gunnarsson (1992, 1997) en bred bild av hur hierarkiska förhållanden och ansvarsfördelning präglar skrivandet inom en stadsdelsförvaltning. Det framkommer bl.a. att positionen i hierarkin påverkar vem som kan skriva i vilken genre och i vilken grad medarbetarna uppfattar att de kan ha inflytande på hur egna texter ser ut, och att anställda på högre positioner oftare än anställda på lägre nivåer läser och kommenterar det som andra har skrivit. Det finns en rollfördelning: informatören blir tongivande när det gäller mönster för texter och skrivnormer, medan chefen på avdelningen är den som kontrollerar viktiga dokument (om än bara deras innehåll, inte form). Det är vanligare att texter skrivna av skribenter högre upp i hierarkin behöver godkännas av en chef, vilket indikerar att dessa texter ses som viktiga.

I en studie av skrivande på en stor myndighet visar Söderlundh (2012) hur vissa typer av texter genereras automatiskt snarare än skrivs, vilket gör att handläggarna inte ser sig som skribenter och därför inte heller vill ta ansvar för texternas kvalitet. Det framkommer också att det finns strikta regler för textproduktion som innebär att skribenterna inte får utveckla egna malldokument, men att de ändå ibland gör det för att kunna hantera speciella ärenden.

Att skribenterna alltid behöver förhålla sig till många olika slags krav och normer som reglerar deras handlande har också visats i studier av skrivande i professionella kontexter utanför den svenska myndighetsvärlden. Det kan handla om juridiska och formella krav eller mer eller mindre starkt påbjudna riktlinjer som ska följas som del i arbetsplatsens strävan att uttrycka sig korrekt och enhetligt, men också mindre synliga normer som kollegors förväntningar och uppfattningar om vad som är lämpligt skrivande (t.ex. Bhatia 2017, Schriver 2012). Det är för professionella skribenter därför nödvändigt att lära sig att förstå och anpassa sig till det som Schriver (2012 s. 305) kallar "the social, political and cultural landscapes of the workplace". Att följa normerna är inte minst kopplat till den sociala positionen, och det kan vara riskabelt att göra avsteg från dem. Dias m.fl. (1999) sammanfattar detta något tillspetsat:

Though individuals may appear to control invention, arrangement, and style, most workplace authors follow a host of implicit and explicit rhetorical rules; successful compliance marks membership, failure may mean career stagnation or job loss. (s. 115)

Ibland kan normer hamna i konflikt med varandra, något som blir synligt inte minst vid försök att genomföra förändringar. Brown och Herndl (1986) visar hur ett försök att få medarbetarna att skriva enklare texter misslyckades. Särskilt var det anställda som kände sig osäkra som inte ville förändra sitt skrivande, utan fortsatte att sträva efter att skriva på det sätt som de förknippade med hög status och önskvärd grupptillhörighet på arbetsplatsen. De valde också att i första hand orientera sig mot sina kollegor i skrivandet, snarare än att anpassa sig till den externa målgrupp som texterna egentligen skulle vända sig till.

Kjærgaard (2010, 2012) beskriver en annan normkonflikt i en undersökning om ett projekt där införandet av en skrivhandledning skulle utveckla domskrivandet på en dansk domstol. Åtgärden fick begränsad effekt eftersom många av skribenterna uppfattade att det ingick i deras frihet som domare att skriva som de ville, och även, i något fall, eftersom skribenten uppfattade att hen redan skrev enkelt och därför inte berördes.

Det förekommer också att riktlinjer – inte minst centraliserade riktlinjer om språkbruk – inte efterföljs eftersom de uppfattas som omöjliga eller olämpliga att följa. Exempelvis visar Bendegard (2014, 2015) i en studie av EU-översättning hur översättarna bortser från riktlinjer om klarspråk eftersom de inte kan följa dem i den mycket källnära översättning som de måste göra. De utvecklar därför sin egen tolkning av vad som utgör klarspråk.

Det kan också vara svårt att värdera professionella texters kvalitet, eftersom god kvalitet, enligt Schriver (2012), ofta handlar om att texten ska vara användbar för mottagaren:

Unlike domains in which the criteria for evaluating outstanding performance lie solely in the judgments of other experts, the quality of professional communications is judged partly by peers or domain experts, but primarily by how well the artifact(s) meets the needs of stakeholders (i.e., intended readers, users, citizens, audiences, managers, or clients). (s. 279)

Eftersom mottagarna av professionellt skrivande ofta är externa är det svårt att få direkt respons. Särskilt när det handlar om heterogena externa målgrupper blir det därför svårt att veta om texterna passar mottagaren. Att det är generellt utmanande att mottagaranpassa beror dock inte bara på att det är svårt att förutse mottagarens behov, utan också på att det ställer höga krav på skrivkompetens att utforma en text så att mottagarens behov möts (Kellogg 2006).

Ett sätt att arbeta med kvalitet är att låta en text gå via flera granskande eller bearbetande instanser. I Brandts (2005) studie av professionella skribenters skrivpraktiker förekommer t.ex. en arbetsplats där även sådana vardagliga texter som pressmeddelanden processas ”down a production line, going through the scrutiny of no fewer than four highly paid professionals, each exerting a specialized version of quality control” (s. 174). Detta gör skrivandet delvis kollektivt, och det uppfattas ofta som utmärkande för arbetslivets skrivande att det är just kollektivt (Jones 2005, Schindler & Wolfe 2014), liksom att det även i hög grad bygger på återanvändning av tidigare texter (Swarts 2010, Jakobs & Spinuzzi 2014).

Gemensamt för många studier av arbetslivets skrivande är alltså att de betonar hur kollektivt, intertextuellt och normerat skrivandet är, även om normerna kan vara motsägelsefulla. Ett annat sätt att beskriva det på är att skrivandet är präglad av en väv av ständigt pågående dialoger, vilket för oss till våra teoretiska utgångspunkter.

3 Teori: dialogism och intertextuella dimensioner

Våra utgångspunkter hämtas, som vi beskrev i inledningen, från bachtinsk dialogism, där vi ser ordet – texter – som del av och format av pågående dialoger. Ett sådant perspektiv har tillämpats på många olika typer av data och inom flera traditioner. Den bachtinska dialogismens ursprung är litteraturvetenskapligt eftersom Michail Bachtin liksom även viktiga efterföljare till honom, som Julia Kristeva, framför allt var intresserade av att analysera litterära verk. Perspektivet har dock utvecklats och fått stor betydelse för forskning om såväl talad interaktion (t.ex. Linell 1998, 2009), som skrivna (sakprosa)texter (Ledin 1997, Ajagán-Lester m.fl. 2003) och språk och skrivande i lärandekontexter (Dysthe 2002, Blåsjö 2004, Evensen 2004). Här ansluter vi särskilt till hur dialogism har tagits upp inom skrivforskningen för att förstå skrivande i sin sociokulturella kontext (Evensen 2004).

Bachtins dialogbegrepp är, som Dysthe (2003 s. 12) påpekar, ”mycket komplext” och vittomfattande, och det är svårt att uttömmande och rättvisande redogöra för alla dess dimensioner – särskilt som Bachtins många efterföljare har bidragit med sina tolkningar och utvecklingar av hans ibland något oavgränsade begrepp. Några olika typer av dialogiska relationer och dimensioner

som brukar pekas ut, och som kommer att ha en bärande roll för vår undersökning, kommer att beskrivas i denna sektion.

Bachtin ser egentligen hela varandet som en ständigt pågående dialog med omvärlden, och denna dialog som grunden för människans existens (Bachtin 1991 s. 12, jfr Igland & Dysthe 2003 s. 97). Detta knyter också an till synen på lärande inom dialogismen, som något som kommer ur dialog. Dysthe (2002 s. 500) sammanfattar det som att dialogism ”sees knowledge as emerging from interaction of voices”. På detta sätt kan man säga att kunskaper blir en sorts internaliserad dialog.

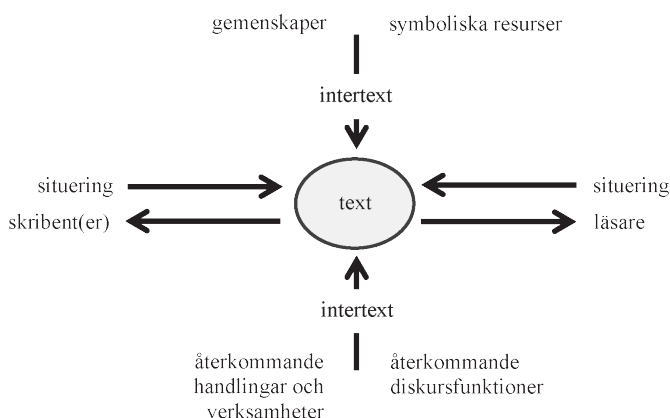
Bachtin betonar också, mer konkret, det dialogiska i språket: hur yttranden alltid är svar på tidigare yttranden och hur de alltid vänder sig till någon och formas utifrån det tänkta svaret, liksom hur texter alltid har relationer till tidigare texter och, framåtriktat, till efterföljande texter (Bachtin 1981). För att fånga dessa dimensioner byggde litteraturteoretikern Julia Kristeva (1980) vidare på Bachtins idéer genom att peka ut det som hon kallar *intertextualitet* på en horisontell och en vertikal axel. Den vertikala axeln beskriver hur texten står i förbindelse med tidigare och senare texter (jämför citatet i artikelns inledning). Detta innebär en typ av dialog i skrivandet som kan synas i texten inte minst genom spår av tidigare texter, som Kristeva kallar *intertexter*. Den horisontella intertextuella axeln beskriver kommunikationen mellan avsändare (talaren, författaren) och mottagaren (lyssnaren, läsaren). Denna axel innebär alltså att det situerade yttrandet (texten) alltid vänder sig till någon och blir en del av en dialog mellan avsändaren och mottagaren, som går i båda riktningarna. Att även den förutsatta responsen påverkar yttrandet betonas starkt av Bachtin:

every word is directed toward an answer and cannot escape the profound influence of the answering word that it anticipates. The word in living conversation is directly, blatantly, oriented toward a future answer-word: it provokes an answer, anticipates it and structures itself in the answer's direction. (Bachtin 1981 s. 280)

Att dessa båda dialogaspekter förekommer samtidigt omnämns ibland som den *dubbla dialogen* (Linell 2009 s. 52).

En utvidgad beskrivning av denna typ av dialogrelationer för skriven kommunikation ges av skrivforskaren Lars Evensen (2004). Hans förståelse sammanfattas i en modell som i en aningen förenklad och pedagogiserad form återges i figur 1. Denna modell visar som den liggande axeln den horisontella intertextualiteten: texten som centrum för en situerad interaktion mel-

lan skribent och läsare. Denna behöver dock, enligt Evensen, kompletteras av en förståelse för det sociokulturella sammanhanget, som han föreslår ska läggas in i modellens vertikala dimension. Den innefattar, som hos Kristeva, intertexter som texten samspelar med, men kompletteras här med noteringar om att bakom intertexterna ligger (uppe till vänster) gemenskaper som står för den sociala organisationen på olika nivåer, exempelvis språk-, diskurs- och praktikgemenskaper. De är typiskt förbundna med återkommande handlingar och verksamheter (nere till vänster). Till gemenskaperna hör symboliska resurser, t.ex. språket eller en genre (uppe till höger), som realiseras i återkommande diskursfunktioner (retoriska behov), knutna till de återkommande handlingarna och verksamheterna (nere till höger).



Figur 1. Utvecklad dialogmodell (modifierad efter Evensen 2004 s. 157).

Den utvecklade modellen pekar alltså ut behovet av att se den sociokulturella kontexten som avgörande för texten. I relation till den aktuella studien kan vi t.ex. notera hur modellen kan peka ut hur en gemenskap av tjänstepersoner regelbundet utreder politiska beslutsärenden, och hur de som symbolisk resurs har en genre som kan realisera de återkommande funktioner som krävs för att dokumentera utredningarna.

En aspekt som antyds i Evensens modell är att det som kallas *symboliska resurser* kan omfatta annat än språket. Även om Bachtin primärt är intresserad av språket som kommunikationsmedel finns många andra kommunikationsmedel och medel för handlande. Om vi blickar mot en annan rysk teoretiker, Lev Vygotskij, kan vi hämta tankar om hur mänskligt handlande blir *medie-*

rat genom både språk och andra resurser. Vygotskijs tänkande uppfattas som närbesläktat med och väl förenligt med Bachtins dialogism (Wertsch 1998, Dysthe 2003), och en av grundtankarna hos Vygotskijs och hans efterföljare är att mänskligt handlande – och lärande – stöds av det som ibland översätts som *medierande redskap* ("mediational means" hos Wertsch 1998). Detta kan förstås mycket brett, och inkludera både fysiska redskap och mentala, som språket (Wertsch 1998). Interaktion med dessa – som mycket väl kan betraktas som en aspekt av dialog – ses som något som kommer att forma handlandet. Vi kommer här att tala om *redskap* brett och behandla dem som en typ av symboliska resurser som genom sina inneboende möjligheter och begränsningar bidrar till att forma texten.

4 Material och analysmetod

4.1 Material

Studien bygger primärt på intervjuer, genomförda år 2022, med anställda på en svensk kommun som vi kommer att kalla Drottby. Det rör sig om en relativt stor, medelklassdominerad kommun med starka ekonomiska resurser samt en stabil politisk majoritet.

Vi intervjuar följande tjänstepersoner (med fingerade namn):

- Anna och Britt, som är planarkitekter och främst arbetar med planbesked och beslut som rör detaljplaner.
- Camilla, som är internrevisor och bereder ärenden om exempelvis taxor för kommunala tjänster.
- David, som är nämndsekreterare i (den politiska) kultur- och fritidsnämnden. Rollen som nämndsekreterare innebär ansvar för att samordna underlag och dagordningar för möten i det politiska utskottet.

Anna, Britt och Camilla intervjuas som skribenter av tjänsteutlåtanden (som kallas *tjänsteskrivelser* på denna kommun) och David både som skribent och som nämndsekreterare med rollen att granska andras tjänsteutlåtanden som ska till nämnden.

Intervjuerna var semistrukturerade (Brinkmann 2013). De intervjuade fick som en orientering i förväg ta del av följande frågor, som utgör ett kondensat av frågorna i vår intervjuguide:

- Vad arbetar du med?
- Hur arbetar ni med tjänsteskrivelser/tjänsteutlåtanden i Drottby kommun och vilken funktion har textsorten i era handläggningsprocesser?
- Hur lärde du dig att skriva tjänsteskrivelser/tjänsteutlåtanden?
- Hur arbetar du rent praktiskt med tjänsteskrivelser/tjänsteutlåtanden?
- Vad utmärker en tjänsteskrivelse/ett tjänsteutlåtande och hur förhåller det sig till andra texter och textsorter?

Till dessa mer allmänt hållna frågor hörde i intervjuguiden kompletterande, mer specifika frågor avsedda att vid behov stimulera intervjupersonen till utförligare svar och att säkerställa att områden som i tidigare forskning visat sig intressanta skulle täckas. Dessa var närmare bestämt *arbetsfördelning, texternas roll i verksamheten, organisation av textproduktionen, responspraxis, upplevda lokala normer för skrivande och användning av mallar och riktlinjedokument*.

Intervjuerna transkriberades i ett förenklat ordagrant format, med utelämnande av kortare pauser, stamningar och omtag som inte påverkar innehållet nämnvärt. I redovisningen har intervjuerna ytterligare anpassats till konventionellt skriftspråk. Transkriptionerna låg till grund för analysen, men vi har regelbundet återkommit till inspelningarna för att validera våra tolkningar.

Vi har också haft tillgång till vissa styrande dokument från kommunen. Dessa används som bakgrundsmaterial i tolkning av utsagorna i intervjuerna, och citat från en mall och en intranätsida kommer att återges. Vi kommer av utrymmesskäl inte att återge några exempel på texter från kommunen, så för exempel på hur texter i genren kan se ut hänvisar vi till vår tidigare artikel om genren (Helgesson & Nord 2022).

4.2 Genomförande av analys

Intervjuerna har analyserats tematiskt (Braun & Clarke 2006). Analysen började med att båda forskarna läste transkriptionerna och lyssnade på intervjuerna, varvid återkommande teman knutna till dialogaspekter identifierades. Det handlar om data av begränsat omfång – fyra intervjuer om 50–70 minuter,

som är relativt lätta att överblicka i sin helhet – varför något mer rigoröst kodningssystem inte utvecklades. I stället gjordes, utifrån genomläsningarna, en tematiskt grundad sammanställning av relevanta utdrag ur samtalen, och dessa blev grund för den mer förfinade och fördjupade tematiska analysen. Vi identifierade i denna analys ett litet antal övergripande teman som (i urval) kommer att redovisas i resultatsektionen. Temana framträder givetvis mot bakgrund av de frågor som ställdes. Till exempel frågade vi explicit om det förekommer återkoppling på texter från andra intressenter som nämndsekreterare, chefer och folkvalda, om detta inte var något som respondenten tog upp spontant när vi frågade om arbetssätt. Eftersom de flesta av frågorna var ganska öppna uppfattar vi ändå att de mer specifika teman som vi ser framträda speglar aspekter som de intervjuade uppfattar som centrala. Urvalet för redovisningen grundar sig på att vi valde de teman som tydligast belyser vad som framstår som centrala dialogaspekter.¹

Analysen har legat på den nivå som Braun och Clarke (2006 s. 84) benämner ”latent”, dvs. en nivå som fokuserar på ”underlying ideas, assumptions, and conceptualisations”. I detta fall har det alltså handlat om att vi har tolkat informanternas utsagor för att identifiera vilka dialogaspekter som direkt eller indirekt görs relevanta. Tolkningarna har gjorts mot bakgrund av kunskaper om kommunal administration och resultat av tidigare studier.

4.3 Begränsningar

En begränsning i vår studie är att vi inte har kunnat observera det faktiska skrivandet, och vi saknar därmed kunskaper om professionella strategiska överväganden i individuella fall. Vi saknar också data av typen textkommentarer och samtal mellan kollegor om texter. I gengäld ger intervjuerna oss tillgång till skribenternas egna observationer och reflektioner om det egna professionella skrivandet.

Vi kan inte uttala oss om i vilken grad våra skribenters återgivna erfarenheter går att generalisera till skribenter på andra kommuner eller ens fullt ut till andra skribenter på samma kommun. Vi kan t.ex. ana att skrivande i barnavårdsärenden för kommunens socialnämnd ser annorlunda ut (jfr Ström 2017).

¹ Teman som också är centrala i intervjuerna men som vi inte lyfter här är bl.a. *tjänsteutlåtandets roll (i handläggningsprocessen)* och *ansvarsfördelning (mellan tjänstepersoner och folkvalda)* (se dock Helgesson & Nord, under utg.).

5 Resultat

Resultaten redovisas utifrån följande fem teman: 1) *Skribenten*, 2) *Kollegor och andra aktörer inom gemenskapen*, 3) *Redskapen*, 4) *Mottagarna* och 5) *Externa normauktoriteter*. Temana hakar i varandra; exempelvis aktualiserar ju citatet som inledde artikeln både mallen som redskap (temat *Redskapen*) och en hierarkiskt överordnad kollegas granskning (temat *Kollegor och andra aktörer inom gemenskapen*). Vi har i redovisningen sorterat observationerna under ett tema vardera, men gör hänvisningar mellan temana.

5.1 Skribenten

Ett återkommande tema i samtalen kan sammanfattas som *skribenten* själv. Detta tema innebär att de intervjuade beskriver sig själva i relation till skrivandet som arbetsuppgift, inklusive den egna bakgrunden och hur de lärde sig hur de skulle skriva.

En dialogaspekt som här synliggörs handlar om hur skrivandet innebär ett aktivt agentskap. Det är utifrån intervjuavaren tydligt att de intervjuade ser sig som skribenter som har makt att påverka texterna, vilket bl.a. yttrar sig i att de alla säger att de *skriver* tjänsteutlåtanden (snarare än *tar fram* eller *sammanställer*). De talar om skrivandet snarast som en självklar och viktig del av jobbet som de utför.

Det kan låta självklart att skribenten präglar texterna, men det är – som framgick ovan – inte helt självklart för textproduktion i offentlig förvaltning, eftersom det finns exempel på att handläggare reduceras till att närmast bara ”generera” texter (Söderlundh 2012), och därmed slutar se sig som skribenter, liksom att skribenter kan uppfatta att makten att bestämma över hur texter kan se ut ligger hos andra (Gunnarsson 1992, 1997). Att de tjänstepersoner vi har intervjuat faktiskt talar om sitt skrivande som självständigt – om än inom ramar – syns t.ex. i en kommentar från Britt om i vilken grad en mall styr skrivandet. Hon betonar att i en viss typ av ärende är strukturen för texten given men att hon själv väljer orden: ”Det är ju mina ord, men att vi följer en viss struktur i den beskrivningen då.”

Alla fyra positionerar sig själva som relativt erfarna skribenter genom att relevantgöra en tidsdimension i sin egen personliga historia och tala om tidigare erfarenheter av skrivande. De beskriver alla hur de har utvecklats som skribenter och nämner ett antal resurser för dialogiskt lärande. Britt uppger

att hon har lärt sig skrivandet som ingår i hennes professionella roll på jobbet, av erfarna kollegor, och av tidigare texter och mallar. Även Anna och Camilla aktualiserar hur de har lärt sig genom att ta tidigare texter som mönster och genom att ta stöd av mallar. Anna lyfter särskilt att hon använde ”andras skrivningar i väldigt, väldigt stor utsträckning”. För flera har återkoppling från chefer och kollegor varit en viktig väg till lärande. Denna återkoppling har även skett i tidigare verksamhet, och särskilt Camilla och David beskriver hur de har tagit med sig generella kunskaper från tidigare arbetsplatser. Camilla talar om sina erfarenheter från en kommun där hon arbetade tidigare och nämner ”ärvda skrivningar” och en viss chef som viktig för vissa normer om hur man ska skriva:

Camilla: Det var nog min chef som var tydlig med vad som var bra och inte. Plus att det fanns mallar ... som man tittade på ärvda skrivningar mycket. Eh ... och sen ja, vi hade en stark chef, ekonomichef, i Ovestorp [kommun], då, som var väldigt tydlig på det här med att vi ska vara åsiktsneutrala när vi skriver. Och framförallt i ekonomisk rapportering. Så inga värdeord. ”Ökning”, ”minskning”, ja. Men inte ”bättre” eller ”sämre”.

Det varierar i vilken mån de intervjuade säger sig ha haft nytta av tidigare utbildning för sitt skrivande. Britt beskriver att hennes utbildning inom statsvetenskap inte alls berörde skrivande, medan Camilla och David beskriver hur skrivande inom deras studier ändå förberedde dem på skrivandet i arbetet. Camilla nämner särskilt sin sekreterarutbildning och David drar paralleller till sitt uppsatsskrivande inom universitetsstudier i ett humanioraämne, där han ser idealet som detsamma som i hans skrivande på kommunen: ”att kunna uttrycka sig precist, det där att kunna vara så exakt som möjligt med så få ord som möjligt”.

Som ett specifikt lärtillfälle nämner Anna ett projekt då de inom förvaltningen fick respons ur mottagarperspektiv på sina texter. Det gav insikter som hon tagit med sig:

Anna: Så får man ju också kunskap kring hur saker och ting uppfattas och så kan man ta med sig det till nästa gång man skriver ... Såna här basicgrejer att ja, men det viktigaste först, börja med att informera varför personen får brevet överhuvudtaget så att dom kan släppa det eller agera och så där. Så det försöker vi också jobba in i informationsbrev och så där.

Det är intressant att det som Anna särskilt lyfter som värdefullt är insikter om hur texter ”uppfattas”. Detta avspeglar den vanliga problematiken i externt skrivande, där det kan vara svårt att anpassa texten till mottagare som man inte har direkt kontakt med (jfr Schriver 2012).

5.2 Kollegor och andra aktörer inom gemenskapen

Som framgick ovan berättar flera av de intervjuade att kollegorna hade betydelse när de lärde sig hur de skulle hantera skrivandet, och även för det nutida skrivandet har kollegor inom gemenskapen stor betydelse. Det handlar både om mer närstående och jämlika kollegor och de hierarkiskt överordnade kollegor som fungerar som en typ av grindvakter för skrivandet. Här framträder viss variation, dels mellan de intervjuade, dels – för planarkitekternas del – beroende på vilken politisk instans de skriver för.

Två av de intervjuade – Camilla och David – förefaller arbeta mer individuellt. För Camillas del handlar det om att hon ofta får typer av ärenden som hon är ensam specialist på, och ärendena är relativt få, ett tiotal om året, uppskattar hon. För Davids del handlar det om att han nu som nämndsekreterare i synnerhet granskar andras texter.

Planarkitekterna, Anna och Britt, arbetar mer samordnat och tycks ha en stark kollegial gemenskap med tätt samarbete sinsemellan och med den tredje planarkitekten på förvaltningen – de säger i intervjuerna ofta *vi*. En naturlig förklaring till att de i hög grad arbetar tillsammans är att de har hand om likartade ärenden som förekommer i relativt stor mängd, varför det är rationellt för de tre att enas om standardiserade lösningar och ta råd av varandra. De beskriver också hur de i vissa fall samarbetar med ytterligare kollegor, som inte skriver tjänsteutlåtanden. En viktig roll för planärendena spelar en expertgrupp om cirka tio personer där Anna är sammankallande. Anna beskriver hur ärendena processas på möten inom gruppen, där deltagarna står för olika sakkunskap och bidrar med synpunkter utifrån denna. Syftet med mötena är att, som Anna formulerar det, ”liksom samla ihop kunskaper”. Deltagarna får underlaget i förväg och har möjlighet att utifrån sitt kompetensområde – exempelvis vatten och avlopp, trafik, fastighetsrätt, miljö – skriva noteringar i det projektverktyg som används. Dessa noteringar bildar sedan grund för beslutsförslaget, och Anna beskriver också hur man försöker inarbeta den relevanta informationen i tjänsteutlåtandet. Kollegorna bidrar här alltså mycket konkret till texten. Det handlar dock inte om något gruppskrivande där alla medverkar

som jämlika skribenter (jfr Jones 2005). I stället är alltid en av planarkitekterna huvudansvarig för ett ärende.

En viktig kategori av kollegor är de som är hierarkiskt överordnade, och därför på olika sätt fungerar som grindvakter genom att kontrollera texter. Hit hör chefer, nämndsekreterare och jurister. Hur texter processas varierar beroende på vilken instans som ska ha ärendet. Planarkitekterna, som skriver för både kommunstyrelsen och byggnadsnämnden, beskriver hur upplägget är mer ambitiöst för ärenden till kommunstyrelsen än till byggnadsnämnden.

Anna beskriver arbetsgången för ärenden till kommunstyrelsen så att tjänsteutlåtandet först går till henne själv för genomläsning (om det är någon av hennes kollegor som skrivit) och sedan till den undertecknande chefen för godkännande. (Vem som undertecknar kan variera beroende på ärende, påpekar David, och det styrs av kommunens delegationsordning.) Chefen ser framför allt på argumentationen, dvs. vilka skäl som ges för bifall eller avslag. Sedan går texten till s.k. tjänstemannaberedning i kommunstyrelsekansliet, där texten granskas av kommunsekreterarna och två jurister. Kommunsekreterarna återkopplar med synpunkter, som kan handla om både innehåll och form. Camilla, som också ofta skriver för kommunstyrelsen, säger att det brukar komma mycket synpunkter, även om ärendet är väl förankrat. Britt säger att det endast är i undantagsfall det *inte* kommer synpunkter, och att kommunsekreterarna är "våldigt nitiska". Hon kopplar detta till trygghet:

Britt: Det känns tryggt också att dom som läser igenom det för att man kan slarva ibland eller skriver ... att man inte får meningen att hänga ihop eller nåt sånt så kan dom alltid lägga till det här.

Också Anna lyfter att den noggranna kontrollen "är positiv för innehållet", och gör att även små problem i texterna blir uppmärksammade: "Det är inga kommatecken på fel ställe."

Hela dokumenthanteringen sker i det digitala ärendehanteringssystemet och återkopplingen görs i form av ändringsförslag eller kommentarer med frågor i digitala versioner av dokumenten. Det är alltid skribentens roll att godkänna ändringsförslagen eller klargöra det som var oklart.

För ärenden till byggnadsnämnden uppfattas kontrollen som mindre. Då är det bara chefen som läser igenom texten, säger Britt. Anna bekräftar att kontrollen är mindre här, och förklarar det med att denna nämnd har så många ärenden att ett noggrant granskningsförfarande inte går att hinna med. I gengäld brukar den ansvariga planarkitekten delta på nämndmötet med en kort

föredragning av ärendet, något som inte görs i kommunstyrelsen. Eventuella oklarheter i underlaget kan redas ut i samband med detta.

Inför kultur- och fritidsnämndens sammanträden, där David är nämndsekreterare, sker också en förhandsgranskning av texterna. Denna står David för, och han beskriver hur han ofta ger återkoppling på texterna för att de ska bli bättre. Han sammanfattar sitt ideal:

David: Jomen, innan jag åkte hit så tänkte jag ”Vad är det som kännetecknar en bra tjänsteskrivelse?” Och det ... nånstans så är det en balans mellan att vara så utförlig men så fåordig som möjligt. Att inte ge politikerna för mycket men exakt rätt nivå.

David beskriver hur hans återkoppling, av detta skäl, ofta handlar om att få skribenterna att skriva så kort som möjligt. David ger också återkoppling om en specifik aspekt av innehåll, nämligen sådant som handlar om genomförande av beslut. Detta, poängterar han, ska beröras så lite som möjligt eftersom det ingår i arbetsfördelningen mellan politik och förvaltning att politikerna ska besluta *vad* som ska göras, men inte *hur*, och att frågor om *hur* därför bör undvikas:

David: Vi pratade ju tidigare om balansen där, om hur mycket man behöver veta, för det är nog nånstans så måste vi få politikerna att hålla sig på vadsidan medan vi jobbar med hur-et, så dom ska inte ner ... man ska inte ge dom så mycket att dom går ner i hur-et.

Sammanfattningsvis framstår det som att kommunen har ett långt drivet arbete med kvalitetskontroll genom granskning av texterna, särskilt när det gäller ärenden för kommunstyrelsen. Denna granskning har i Drottby kommun också en viktig roll för att reglera hur texterna skrivs. Även om det finns visst spelrum för individualitet går det inte att göra alltför stora avsteg eftersom grindvakterna bevakar både form och innehåll.

5.3 Redskapen

Ett stort och brett tema i samtalen är det som kan sammanfattas som *redskapen* för arbetet. De viktigaste är de socialt formade resurser som *genren* erbjuder, liksom de konkreta redskap för att realisera genren (mallar, banker med formuleringar) som finns till hands.

Tjänsteutlåtandena på Drottby kommun skrivs i en mall. Denna spelar en viktig roll för alla skribenterna och alla de intervjuade uppger att de använder och följer mallen. Exempelvis hävdar ju Camilla i citatet som inleder artikeln att det skulle vara omöjligt att försöka göra avsteg från mallen för att de som kontrollerar texten skulle protestera och utkastet skulle komma tillbaka ”illrött” av kommentarer.

Mallen öppnas som ett redigerbart Microsoft Word-dokument (se figur 2) som skribenterna hämtar i ärendehanteringssystemet.

The figure consists of two side-by-side screenshots of a document template for 'TJÄNSTESKRIVELSE' (Service Report) in a Microsoft Word format.

Left Screenshot:

- Header:** 'TJÄNSTESKRIVELSE', 'Drottby', '2022-09-22', 'Skapad av: [Redacted]', 'Ärendemening: [Redacted]'.
- Ärendemening:**
 - Rubriken hämtas från fältet "Beskrivning" som anges på handlingskortet. Tänk på att rubriken ska placeras i översta delen av dokumentet. Rubrikerna ska vara tydliga och tydliga för att användas i protokollet.
 - Förslag till beslut i **Sammanfattning**
 - [Klicka här och skriv förslag till beslut i självständiga meningar]
 - Beslutet ska kunna förstås självständigt.
 - Beslutet formuleras i klartext och skrivs i present och i huvudsatser. Inga att-satser.
 - En ledad per punkt/huvudsats.
 - Bilagor eller hänvisningar till dokument som finns i ärendet ska tydliggöras.
 - Om beslutet baseras på underlag som är avsett eller avsett för ett dokument ska detta tydliggöras i denna handling framgå i beslutsmotivering.
 - Beslutet innehåller inga motiveringar. Undantag gäller för svar på motivering.
 - Beslutsmotivering
 - [Klicka här och skriv beslutsmotivering]
 - Beslutsmotivering krävs vid myndighetsutövning mot enskild. Se Förvaltningslagen § 20 (mot undantag). Gäller ärenden enligt speciallagarna som överklagas med förvaltningsbesvär.
 - Sammanfattning av ärendet
 - [Klicka här och skriv sammanfattning av ärendet]
 - Sammanfattning av ärendet är en kort och tydlig sammanfattning av ärendet (max 20 rader) för skrivare i laget om hur ärendet har behandlats eller ärendets innehåll. Sammanfattningen bör sedan kunna användas i protokollet.

Right Screenshot:

- Beslutsunderlag**
 - Fyller du tjänsteskrivelsen. [Klicka här och skriv]
 - Tjänsteskrivelsen ska nämnas överst. Övriga handlingar listas i bilagande del av dokumentet.
- Beslutet skickas till**
 - [Klicka här och skriv vilka som ska ta del av beslutet]
 - Angi de instanser eller funktioner som ska ta del av beslut, exempelvis en annan nämnd.
- Beskrivning av ärendet**
 - [Klicka här och skriv]
 - I de fall ärendet behöver mer än en objektiv sammanfattning redogör du för detta under denna rubrik. Om inte det behövs kan rubriken tas bort.
- [Klicka här och skriv namn på förvaltningschef] [Klicka här och skriv namn på avdelningschef]
- [Klicka här och skriv titel] [Klicka här och skriv titel]

Figur 2. Dokument öppnat i dokumentmallen.

Mallen innefattar påbjudna rubriker för olika textdelar och sådana element utanför huvudtexten som ska finnas med (brevhuvud, plats för datum, kommunvapnet etc.) och korta anvisningar för vad som ska finnas under de olika rubrikerna. Anna beskriver mallen som en viktig resurs för dem som skriver tjänsteutlåtande, särskilt för dem som inte skriver så ofta:

Anna: Jag tror många blir hjälpta av att vi har den här mallen som vi får upp, när vi ska göra tjänsteskrivelsen, så går man via vårt ärendehanteringssystem och så får man upp en mall och den är uppbyggd på ett visst sätt och den

innehåller också små stödtexter alltså, inte stödtexter ska jag säga men information om vad ska du skriva under den här rubriken. Tänk på det här och det här och så. Det tror jag många lutar sig tillbaka mot.

Mallen infördes, enligt Britt, för några år sedan, i samband med att kommunen gick över till det kommungemensamma ärendehanteringssystemet.

Mallen med sin struktur bildar stommen till den genrestruktur som kommunens tjänsteutlåtanden följer. I en tidigare studie undersökte vi genrestrukturen i tjänsteutlåtanden från flera andra kommuner (Helgesson & Nord 2022) och konstaterade att den är nationellt förhållandevis enhetlig: även om delarna inte alltid kommer i samma ordning tycks innehållet alltid vara mer eller mindre detsamma. Vi kan konstatera att de innehållsdelar som vi där urskilde motsvarar de som Drottby kommuns mall påbjuder, med bl.a. beslutsförslag, sammanfattning av ärendet, beskrivning av ärendet² och sändlista som återkommande delar. Mallen kan således sägas sammanfalla med – och också reglera – genrens struktur: vilka delar som måste och kan finnas med och, mer underförstått, relationen mellan dem.

Konventioner knutna till genrens delar blir också resurser för hur innehållet i texten ska perspektiveras och framställas, och skribenterna har likartad syn på hur olika delar av texten medför olika krav och möjligheter. I synnerhet är det två delar, nämligen sammanfattning av ärendet och beskrivning av ärendet, som de kontrasterar utifrån att de innebär olika grad av frihet för skribenten.

Textdelen med rubriken *Sammanfattning av ärendet* ska alltid finnas med. Den ska ge en objektivt hållen sammanfattning av vad kärnan i ärendet är, säger Anna, Britt och David, något som speglar anvisningen i mallen:

Sammanfattning av ärendet är en kort objektiv sammanfattning av ärendet (max 20 rader) Här skriver vi inget om hur ärendet har behandlats eller tjänstemännens förslag. Sammanfattningen bör sedan kunna användas i protokollet.

Sammanfattningen präglas av två olika typer av begränsningar. För det första ska den kunna klippas ut och placeras i kallelsen till mötet och sedan i protokollet, och här självständigt ge sammanfattande information om ärendet. Det finns därför en omfångsbegränsning för den. För det andra ska den vara neutral i relation till vilket beslutet blir, dvs. den ska kunna användas även om beslutet blir ett annat än det föreslagna.

² Motsvarar det som i vår tidigare studie (Helgesson & Nord 2022) kallades *Utförligare om ärendet*.

Sammanfattningen kontrasteras, som sagt, av flera av de intervjuade (Anna, Britt, David) med den icke-obligatoriska textdel som har rubriken *Beskrivning av ärendet*. Anvisningen i mallen lyder:

I de fall ärendet behöver mer än en objektiv sammanfattning redogör du för detta under denna rubrik. Om inte det behövs kan rubriken tas bort.

David talar om denna del av tjänsteutlåtandet som en del där man kan ”lägga ut texten lite mer kvalitativt”. Även Anna lyfter hur denna del ger mer utrymme för utförlighet och exemplifierar med att hon i sammanfattningen kanske nämner att det rör sig om ett riksintresse men i beskrivningen kan förklara vad det innebär. Beskrivningen av ärendet kan dessutom, enligt Anna, även innehålla ”tyckande” och bedömningar:

Anna: Till skillnad från min beskrivning av ärendet som inte klipps in i sin helhet då, så där kan man lägga in lite mer tyckande, bedömningar med beskrivningen. Så det finns en poäng med att det är uppdelat på det sättet.

Hon exemplifierar med att information som kan komma där t.ex. kan handla om redogörelser för erfarenheter från tidigare projekt, som skulle kunna ha inverkan på det aktuella projektet (inte minst sådana noteringar om erfarenheter som kom från den större arbetsgruppen – jämför sektion 5.1). Även Britt beskriver textdelen som ett ställe där hon kan ”göra lite egna bedömningar och lite sådant” och där det även finns utrymme för ”medskick”, t.ex. i form av råd för hur en detaljplan ska startas.

Mallen är alltså kommungemensam, men det finns också kompletterande resurser lokalt. För planarkitekterna gäller att de har utvecklat egna, kompletterande material utanför diariesystemet i form av mer specialiserade mallar för specifika ärendetyper och banker med formuleringar som man bygger på efter hand. David tror att det på alla förvaltningar har vuxit fram sammanställningar av standardiserade formuleringar.

Britt beskriver relationen mellan den kommungemensamma mallen och de ”egna fraserna” så här:

Britt: Så Drottby kommun har en och samma mall som vi försöker använda i alla nämnder då ... och dom rubrikerna har vi ju där med förslag till beslut och sen beslutsmotiveringar och sedan som lite beskrivningar av ärendet. Så dom finns ju alltid med i strukturen så. Men sedan är det vi själva som lägger in fraserna där då ... Och dom fraserna har vi jobbat ihop. Men för

att man inte ska behöva uppfinna hjulet varenda gång så har man lagt in lite egna fraser för planavdelningen för våra ärenden.

Anna pekar på att fraserna utgör en resurs som anpassas till det specifika ärendet: ”färdigt formulerade meningar, mer eller mindre, som man skraddarsyr utifrån sitt eget projekt”. Planarkitekterna samlar också formuleringar efter hand, för återanvändning:

Anna: Och vi märker ju också att ibland kan man hitta snygga skrivningar så att ”det här blev bra”. ”Nu fångade vi upp mycket” eller så ... Då kopierar vi in den i vår basmall där vi plockar texter och så för att återanvända.

En av poängerna med dessa färdiga formuleringar är att de sparar arbete, men de innebär också att det skapas enhetlighet mellan ärenden och därmed, enligt Britt, blir det lättare för politiker att sätta sig in i ärendena:

Britt: Jag tror det är det klokt för politiken att känna igen sig också, ”jaha, är det den här typen av ärende”. Så behöver man inte tänka hela vägen utan att det ... dom känner igen sig.

5.4 Mottagarna

De kollegor som ger återkoppling befinner sig inom gemenskapen på kommunförvaltningen. Det finns också andra grupper av intressenter, som återkommer – om än inte så ofta – i samtalen, nämligen de olika mottagarkategorierna.

På kommunens intranätsida fastslås följande om mottagaren för tjänsteutlåndan: ”Mottagaren av tjänsteskrivelsen är alltid den slutbehandlande instansen.” Detta betyder att det är de folkvalda politikerna som formellt ska ses som textens primära mottagare. Detta är också något som tas för givet av de intervjuade, och de kommenterar emellanåt – men ganska sällan – hur överväganden i skrivandet görs i relation till denna målgrupp. Ovan återgavs ett par citat om att återkommande formuleringar var bra för igenkänningsmöjligheten för politikerna (Anna, Britt), och att det var önskvärt att uttrycka sig så kortfattat som möjligt för att de ska läsa och inte få onödigt information som gör att de frestas att detaljreglera i onödan (David). Även Britt gör överväganden om textlängd:

Britt: Men sen när det gäller pla- och där försöker vi göra tjänsteskrivelserna så kortfattade som möjligt så att det inte ska bli att ”äh gud, flera sidor”.

Utan att man försöker hitta liksom kärnan i det hela och göra en så bra och kortfattad beskrivning som möjligt.

Det framkommer, som svar på en uttrycklig fråga till samtliga, att det är mycket sällan som politiker ger återkoppling på texterna. Camilla nämner att en reaktion kan vara ”tråkigt ämne men helt okej underlag”. David nämner att det förekommer att nämndordföranden någon gång efterfrågar ”någon extra formulering, något klargörande och så vidare, men inte jättemycket”, och Anna nämner ett tillfälle då en politiker hade hakat upp sig på en viss analys som hon hade gjort. Men genomgående är det påtagligt att man inte förväntar sig (eller efterfrågar) återkoppling från de folkvalda.

För planbeskeden är frågan om mottagare komplex eftersom här alltid finns en extern aktör som sânt in ansökan om planbesked. Dessa betraktas också som mottagare av Anna och Britt. Denna målgrupp påverkar dock inte hur tjänsteutlåtandet skrivs, enligt Britts uppfattning. I stället säkerställer planarkitekterna ofta att denna målgrupp förstår informationen genom att ringa upp och förklara de överväganden som gjorts.

Det händer också att Anna och Britt får återkoppling från de som sökt, men det handlar då kanske mer om att man inte är nöjd med beslutet än att texten varit oklar – även om den ideala texten ändå ska förmedla ”hela perspektivet” och göra även ett negativt besked begripligt:

Anna: [...] Och är man inte nöjd så har man en tendens att inte riktigt förstå. Är man nöjd så förstår man. Och det kanske inte är läsbarheten och att man inte förstår, utan det handlar mer om att man inte ... Att vi inte lyckats få fram den där hela bilden, liksom, hela perspektivet som vi ser frågan utifrån.

Även Britt understryker att det är viktigt att den som får ett negativt besked förstår motiveringen bakom.

Också delar av den information som tas med i *Beskrivning av ärendet* (se 5.3) kan rikta sig till denna målgrupp. Ett exempel från Anna är att man kan skriva att det troligen kommer att bli svårt att få dispens från strandskyddet, vilket kan vara intressant att veta för den som sökt.

Generellt märker vi att aspekter av mottagaranpassning relativt sällan berörs av de intervjuade, vilket tyder på att detta inte är något som de reflekterar särskilt mycket över. De som talar mest om det tycks i huvudsak reflektera över hur texterna når privatpersoner, snarare än de politiker som formellt är den primära målgruppen.

5.5 Externa normauktoriteter

Som vi sett ovan beskrivs kollegor – särskilt de som agerar grindvakter – liksom mallarna som tydligt normerande för skrivandet. Det finns också på intranätet råd och riktlinjer för hur skrivandet ska se ut, t.ex. i form av listor över ord som ska undvikas och sammanställningar av skrivråd. Dessa är framtagna av kommunen centralt. Vi ser dock i analysen att denna typ av råd och riktlinjer aldrig nämns som resurser av de intervjuade. Däremot aktualiseras centrala riktlinjer och klarspråk på ett annat sätt i en av intervjuerna, nämligen den med David. Han positionerar sig starkt mot klarspråk, som han uppfattar utgör en norm om att förenkla språket, särskilt ordvalen, på ett oacceptabelt sätt:

David: Och det finns en trend nu och de har väl ni också märkt att man ska använda det här med klarspråk, vilket jag tycker är ... det är verkligen både och. För det blir infantilt och missriktande, så jag kämpar på min sida att inte klarspråk ska tas in i min värld, för att det vore förödande. Det finns nånstans en ... liksom en ... det finns nånstans en *thesaurus* kring dom här skrivelserna, vilka ord man använder, och det får inte utarmas och bli ... Det är inte meningen att *alla* ska förstå texterna, det är meningen att *politikerna* ska förstå det.

David kontrasterar det mot det ideal för exakthet i ordval som han förordar:

David: Ja, alltså, jag försöker nog hålla mig till ord som är, vad ska man säga, exakta, att inte ... För, som sagt, klarspråk tycker jag är lite fördummande ibland, och jag vill att det ska vara exakt, det är bara ... man kan inte tolka på annat sätt än just det här ordet.

David kopplar *klarspråk* särskilt till kommunens kommunikatörer. Han beskriver ett exempel då förvaltningen ville använda ordet *litteracitet* i ett dokument om bibliotekets verksamhet men att detta mötte motstånd från kommunikatörerna:

David: "Nej, så kan man inte säga", säger en av våra kommunikatörer. "Det är helt oförståeligt." Ja, fast det är ju det det heter. (skratt) Det är vedertaget begrepp.

I Davids berättelse aktualiseras alltså kommunens kommunikatörer som potentiella normauktoriteter som han positionerar utanför sin gemenskap, och han markerar starkt motstånd mot agendan att förenkla ordvalen. Det är dock

framför allt i tjänsteutlåtanden och andra mer specialiserade texter som David tar avstånd från klarspråk:

David: Jag kan förstå klarspråk, det är inget konstigt, jag kan förstå vitsen med det, men bara när du vänder dig direkt mot invånare. Men det kan inte genomsyra all kommunikation.

En liknande skepsis mot normer om enkla ordval finns antydd hos Camilla:

Camilla: Ska jag vara lite nördig så retar det mig att man inte får använda svåra ord ibland.

Intervjuare: Ja?

Camilla: För var kan man göra det om inte här.

Camilla uttrycker att man inte *får* använda svåra ord, vilket antyder en auktoritet som har synpunkter på ordvalen. Hon exemplifierar med ordet *obsolet*, som hon först karakteriserar som ett ”jättebra ord” men sedan konstaterar att ”folk” nog tycker att det är svårt att förstå.

En slutsats av detta kan vara att det råder ett ideal, i alla fall företrätt av David och kanske av Camilla, där mer specialiserade ord uppfattas som ändamålsenliga för texterna och acceptabla för målgruppen nämndpolitiker som förväntas vara insatta. Det som uppfattas som krav på förenkling hotar denna ändamålsenlighet, vilket leder till avståndstagande (från Davids sida).

De invändningar som David framför är inte alls unika (jfr Nord 2014), men de tycks grunda sig i att kommunikatörerna (som det framstår i Davids berättelse) på denna kommun står för en ovanligt snäv konception av klarspråk, där idealet snarast handlar om att följa en viss uppsättning råd som alltid ska gälla, inklusive undvikande av alla fackord. Detta kan ställas mot uppfattningar om klarspråk som snarare betonar det som i situationen är ändamålsenligt för mottagaren. T.ex. skriver Institutet för språk och folkminnen på sin webbsida om klarspråk att ”[d]et allra viktigaste är att språket är anpassat efter mottagarens behov” (Institutet för språk och folkminnen 2025b), och förordar att termer och fackord ska användas, så länge de förklaras om läsarna inte är bekanta med dem (Institutet för språk och folkminnen 2025a). Paradoxalt nog ligger alltså det ideal för tjänsteutlåtanden som David själv uttalar – ”en balans mellan att vara så utförlig men så fåordig som möjligt. Att inte ge politikerna för mycket men exakt rätt nivå” – mycket väl i linje med ett klarspraksideal där det är mottagarens behov som styr.

Exemplet illustrerar också att normsituationen för skribenterna är komplex. Å ena sidan är skrivandet – som framkom i tidigare avsnitt – i hög grad format av centralt påbudna normer (i form av mallen) och kollegors och grindvaktors granskningar; å andra sidan finns det utrymme att göra motstånd mot externt påbudna normer om man uppfattar att de hamnar i konflikt med de ideal man har för sitt professionella skrivande (jfr Nord 2011, Bendegard 2014, 2015).

6 Diskussion och slutsatser

Vi har visat hur skribenterna i samtal om sin vardagliga verksamhet lyfter, exemplifierar och reflekterar över ramar för skrivandet: det komplexa samspelet mellan olika förutsättningar och omständigheter som påverkar texterna i deras skrivande. I denna diskussion vill vi återvända till vårt syfte för att diskutera resultaten utifrån vertikal och horisontell intertextualitet, och även säga några ord om de mer praktiska implikationerna av våra observationer.

6.1 Yrkesskrivandet i kommunal förvaltning

Vårt syfte var att utforska och förstå vad som påverkar en viss typ av yrkesskrivande i kommunal förvaltning. Vi har undersökt detta utifrån dialogism, men också mot bakgrund av tidigare studier av skrivande i myndighetskontexter och i arbetsliv generellt.

Vi kan givetvis inte besvara frågan om vad som påverkar och präglar detta skrivande på något uttömmande sätt. Men vi kan ändå, utifrån det som våra informanter väljer att lyfta fram när de talar om skrivandet i arbetet, lyfta ett antal observationer som kan relateras till centrala dialogiska aspekter och till tidigare studier.

6.1.1 Vertikal intertextualitet – den präglade sociokulturella ramen

Startar vi med att se på de faktorer som kan knytas till den vertikala intertextualiteten – i den vidgade meningen som innefattar den sociokulturella kontexten (Evensen 2004) – kan vi se att dessa blir starkt präglade för hur texten kommer att se ut.

Vi ser att skrivandet i hög grad är kollektivt, knutet till en gemenskap, där kollegor kan utgöra en resurs både för lärande och för bidrag till texten. Det

sistnämnda blir tydligast hos planarkitekterna som för vissa ärenden arbetar systematiskt med att ta in synpunkter från kollegor med särskild expertis, men för alla spelar de hierarkiskt överordnade kollegorna i form av undertecknande chefer, nämndsekreterare och jurister en särskild roll. Dessa utgör på olika sätt grindvakter som granskar och kvalitetskontrollerar texter (jfr Gunnarsson 1992, 1997, Brandt 2005), och granskningen gäller både form och innehåll. Det finns alltså en stark kollektiv dimension, samtidigt som det inte rör sig om så långtgående samarbete som i en del andra kontexter eftersom det alltid finns en huvudansvarig författare (jfr Jones 2005, Schindler & Wolfe 2014). Det finns således ett visst handlingsutrymme för den individuella skribenten även i relation till grindvakterna: det som kommer från de granskande instanserna är ibland frågor, ibland förslag men skribenten har frihet att ta självständig ställning till dem.

Granskningssystemet framstår ändå i hög grad som en kontroll av vad som är möjligt att skriva, genom att det fångar upp avvikelser från det väntade och kontrollerar den viktigaste symboliska resursen: den mall som är obligatorisk att följa och som formaliserar den genre som man skriver i. Mallen tycks också vara förbunden med gemensamma uppfattningar om hur de olika delarna av texten ska utformas (jfr Dias m.fl. 1999, Schriver 2012). Skribenterna tycks betrakta genren som ändamålsenlig, inte minst för att det finns delar i den som öppnar för mer frihet för skribenten att själv välja innehållet utifrån sina professionella överväganden. Andra delar ger mindre handlingsutrymme, särskilt sammanfattningen som skrivs för att kunna återanvändas som del av framtida texter.

Granskningssystemet kan också knytas till lärande. Det är tydligt att skribenterna bär med sig tidigare dialoger, t.ex. med grindvakter på både nuvarande och tidigare arbetsplatser, och har internaliserat dessa röster som del av sina egna resurser för att gå i dialog med egna texter.

Det finns också, synbarligen, mer lokala gemenskaper som utvecklat ytterligare redskap. I synnerhet framstår planarkitekterna som arbetar med en viss typ av ärenden som en gemenskap, och de har själva också arbetat fram delade redskap som ska underlätta i arbetet, i form av banker med formuleringar som kan användas för specifika typer av ärenden. Dessa formuleringar är alltså inte centralt påbjudna att använda, utan har utvecklats inom gemenskapen för att de är praktiska att använda, både för att de sparar tid ("för att man inte ska behöva uppfinna hjulet varenda gång", som en av de intervjuade säger), och för att de skapar enhetlighet mellan ärendena. De blir normerande endast inom den lokala gemenskapen. Vi ser – särskilt hos planarkitekterna – alltså hur dia-

log förs med tidigare texter av samma slag genom att fragment av tidigare texter blir resurser för att bygga texten (jfr Swarts 2010, Jakobs & Spinuzzi 2014). Samtidigt blir inte återanvändningen och användningen av förproducerad text så omfattande att skribenterna slutar att se sig som skribenter (jfr Söderlundh 2012, Leijten m.fl. 2014).

6.1.2 Horisontell intertextualitet – skribenten och mottagaren

Ser vi på den horisontella intertextualiteten kan vi konstatera att det visserligen rör sig om ett skrivande som i hög grad är reglerat och styrt genom specifika praktiker och redskap, men att det ändå, som framgick ovan, finns utrymme för individuellt handlande – möjligheten att, med Bachtins ord, göra ordet till sitt eget – inom de givna ramarna. Skribenterna talar genomgående om sitt skrivande som en förgivettagen aspekt av arbetet, men det är ändå inte på något sätt osynligt och man kan se att de värderar skrivandet som viktigt. Att de dessutom är beredda att ta stort professionellt ansvar för det syns t.ex. i Davids motstånd mot vad han uppfattar som krav på att förenkla texterna på ett sätt som skulle göra dem mindre ändamålsenliga.

Om vi ser på texten i relation till hur den formas utifrån sin mottagare framstår de dialogiska relationerna som påtagligt mycket svagare. Vi noterar att det i våra intervjuer finns relativt få resonemang som handlar om hur texterna ska anpassas för en mottagares behov. Anpassningarna som diskuteras är dessutom relativt allmänna – att hålla texten kort, att använda bekanta formuleringar – och i något fall sådana som innebär att texten lika mycket anpassas till verksamhetens krav som till mottagarnas. Hit hör Davids återkoppling till skribenter att de inte ska beröra aspekter som har att göra med genomförandet av beslut, eftersom detta inte är politikernas sak att bestämma över. Dock ligger det ju lika mycket i förvaltningens eget intresse att politikerna inte ger sig in på detta.

Bachtin lyfter att ett yttrande alltid formas av den förutsedda responsen. Bachtin diskuterar detta dock endast på ett principiellt plan, och hur detta går till i praktisk dialog är inte helt självklart, särskilt som vi från mer kognitiv orienterad forskning vet att det är svårt att mottagaranpassa eftersom det är svårt att förutse respons i skrivprocessen (Kellogg 2006). I det material vi här har arbetat med ser mottagaranpassningen alltså ut att göras ganska schablonmässigt – och ofta förmodligen utifrån en ganska vag bild av mottagaren. Ser vi på modellen från Evensen (2004) som presenterades i avsnitt 3, kan vi konstatera att pilen från mottagaren till texten som står för ”situering” i detta fall

utgör en ganska svag relation. Bachtins synsätt, tillämpat på den institutionella kommunikationen i kommunal sektor, synliggör alltså en mindre stark dimension i arbetsupplägget.

Den horisontella intertextualiteten är i detta material komplex även på andra sätt, när den sätts i relation till den vertikala intertextualiteten och de intertexter – i detta fall mallar, återanvända formuleringar, kommentarer från kollegor och grindvakter etc. – som blir del av och påverkar texten. Intertexterna bär ju med sig sina egna horisontella intertextuella relationer, som påverkar texten. Ett exempel är när en formulering från formuleringsbanken återanvänds för att skapa enhetlighet för mottagarna. Här aktualiseras mottagarnas interaktion med tidigare texter i samma genre och ärendetyp och denna dimension flyttas med in till den faktiska texten genom den flyttade formuleringen.

När varje intertext bär med sig och inkorporerar sin horisontella dialogicitet blir det kanske inte längre en dubbel dialog, utan snarare en serie av korsande dialogfragment. Denna typ av sammanvävd intertextualitet har visserligen uppmärksammats av Bachtin, som talar om ”dubbelröstadhet” i romaner när återgivna främmande röster bär med sig sina betydelser och skapar heteroglossi (Bakhtin 1981 s. 324). Tjänsteutlåtanden och romaner kan givetvis inte analyseras på samma sätt, men det är ändå värt att (i likhet med Swarts 2010 s. 129) uppmärksamma hur sådana inkorporerade intertexter kan påverka relationen mellan avsändare och mottagare.

Denna dimension kan Evsens modell inte fullt ut fånga och åskådliggöra – och ingen modell som ska vara i någon mening hanterbar *kan* nog fånga alla tänkbara dialogiska relationer. Men det illustrerar något av den komplexitet som kännetecknar faktiskt, situerat skrivande med många inblandade aktörer och intertexter.

6.2 Slutord

Avslutningsvis vill vi kommentera våra resultat ur ett mer praktiskt och normativt perspektiv, relevant inte minst för sådana projekt som har syftet att förbättra texter, ofta under etiketten *klarspråksarbete* (Nord 2017, Nord & Forsberg 2017). Vi vill framför allt lyfta några mer principiella observationer som kan vara av relevans för den som vill göra denna typ av skrivande till föremål för förändringsarbete.

Till att börja med kan vi konstatera att det i alla fall hos en av tjänstepersonerna, David, finns en uttalad misstro mot det som han förknippar med klar-

språk, som han beskriver som mindre relevant för tjänsteutlåtanden. Detta var ett delvis oväntat fynd, och vårt intryck är att hans kritik grundar sig i att *klarspråk* lokalt på denna kommun har fått en ovanligt inskränkt betydelse. Men oavsett vad som orsakat misstron aktualiserar den en viktig poäng: att varje förändringsprojekt för att nå framgång måste förankras i skribenternas förståelse för vad som är god kvalitet i verksamheten. Och för att uppnå en sådan validitet krävs det så djupa kunskaper om den lokala kulturen att insatsen kan utformas för att passa den lokala förståelsen av verksamheten. Därför krävs alltid kunskaper om den specifika verksamhetens normer och föreställningar som bakgrund till förändringsprojekt (jfr Kjærgaard 2010, 2012, Lund 2014).

En annan observation utgår från det utvecklingsprojekt som planarkitekterna hade deltagit i. Det innefattade respons på skrivna texter ur ett mottagarperspektiv, och Anna uppfattade att det var lärorikt och ledde till förändringar i deras skrivande. Bortsett från att det tycks vara en bra förebild för kvalitetsarbete indikerar det att en potentiellt svag punkt i verksamheten är just bristande kontakt med mottagarna. Vi noterade ju ovan att en dialogaspekt som *inte* var särskilt framträdande gällde just kopplingen till mottagarna. Som Schriver (2012) antyder kan det vara svårt att lyckas med att anpassa texter till externa mottagare eftersom det är svårt att få återkoppling, och i denna typ av distanserad dialog, där den faktiska mottagaren är situerad i en kontext som avsändaren inte självklart vet så mycket om, riskerar textens anpassning till mottagarna att bli ganska schablonartad. Risker är rent av, som i Brown och Herndls (1986) studie, att texterna i stället främst anpassas till närmare mottagare (som kollegor och chefer), trots att dessa inte är avsedda som primär målgrupp. Med andra ord är ett potentiellt utvecklingsområde ökat och mer systematiskt arbete med återkoppling från mottagarna, inklusive politikerna (Helgesson & Nord under utg.).

Ytterligare en observation rör de reglerande faktorerna. Det är tydligt att de aktuella texterna aldrig skrivs helt från grunden, och såväl den formella mallen som de informella mallarna och formuleringsbankerna har stort inflytande. Detta påverkar också förutsättningarna för ett förändringsprojekt så att det förefaller troligt att ett upplägg med en generellt hållen kortkurs, vilket ofta är kärnan i mindre klarspråksprojekt (Nord & Forsberg 2017), inte skulle innebära någon större förändring i praktiken. I stället är det troligt att strategiska förändringar i formella och informella mallar och i förråden av färdiga formuleringar skulle ge störst faktiskt genomslag.

Grindvakternas starka roll som väktare av texters innehållsliga och språkliga kvalitet behöver också beaktas i varje försök till förändring (jfr Gunnars-

son 1992, 1997). Deras stora inflytande innebär att ingen planerad normförändring egentligen har chans att få genomslag utan deras aktiva stöd. För varje försök till förändring är det därför helt nödvändigt att övertyga dem om att de inte bara ska acceptera förändringen, utan även själva arbeta för den.

Litteratur

- Ajagán-Lester, Luis, Ledin, Per & Rahm, Henrik, 2003: Intertextualiteter. I: Boel Englund & Per Ledin (red.): Teoretiska perspektiv på sakprosa. Lund: Studentlitteratur. S. 185–216.
- Bachtin, Michail, 1991: Dostojevskijs poetik. (Övers. Lars Fyhr & Johan Öberg.) Gråbo: Anthropos.
- Bakhtin, Mikhail M., 1981: The dialogic imagination: Four essays. (Red. Michael Holquist. Övers. Caryl Emerson & Michael Holquist.) Austin: University of Texas Press.
- Bendegard, Saga, 2014: Begriplig EU-svenska? Klarspråksarbetets förutsättningar inom den interinstitutionella översättningsprocessen. Uppsala: Uppsala universitet.
- Bendegard, Saga, 2015: Klarspråksarbetets villkor i samband med EU:s rättsaktsöversättning. I: Sakprosa 7(2), Art. 3.
- Bhatia, Vijay K., 2017: Critical genre analysis: Investigating interdiscursive performance in professional practice. Milton Park, Abingdon, Oxon: Routledge.
- Blåsjö, Mona, 2004: Studenters skrivande i två kunskapsbyggande miljöer. Stockholm: Stockholms universitet.
- Brandt, Deborah, 2005: Writing for a living: Literacy and the knowledge economy. I: Written Communication 22(2). S. 166–197.
- Braun, Virginia & Clarke, Victoria, 2006: Using thematic analysis in psychology. I: Qualitative Research in Psychology 3(2). S. 77–101.
- Brinkmann, Sten, 2013: Qualitative interviewing. Oxford: Oxford University Press.
- Brown, Robert L. & Herndl, Carl G., 1986: An ethnographic study of corporate writing: Job status as reflected in written text. I: Barbara Couture (red.): Functional approaches to writing: Research perspectives. London: Pinter. S. 13–18.
- Danielsson, Axel, 2018: Kommunal nämndadministration: Handboken för nämndsekreterare, ordförande i fullmäktige, kommunstyrelse och nämnder, registratorer, arkivarier, handläggare, informatörer, IT-ansvariga. 7 omarbetade uppl. Stockholm: SKL Kommentus.
- Dias, Patrick, Freedman, Aviva, Medway, Peter, & Paré, Anthony, 1999: Worlds apart: Acting and writing in academic and workplace contexts. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Dysthe, Olga, 2002: Professors as mediators of academic text cultures: An interview study with advisors and master's degree students in three disciplines in a Norwegian university. I: Written Communication 19(4). S. 493–544.

- Dysthe, Olga, 2003: Om sambandet mellan dialog, samspel och lärande. I: Olga Dysthe (red.): Dialog, samspel och lärande. (Övers. Inger Lindelöf.) Lund: Studentlitteratur. S. 7–27.
- Evensen, Lars S., 2004: From dialogue to dialogism: The confessions of a writing researcher. I: Finn Bostad, Craig Brandist, Lars S. Evensen & Hege Charlotte Faber (red.): Bakhtinian perspectives on language and culture: Meaning in language, art and new media. London: Palgrave Macmillan. S. 147–164.
- Gunnarsson, Britt-Louise, 1992: Skrivande i yrkeslivet: En sociolingvistisk studie. Lund: Studentlitteratur.
- Gunnarsson, Britt-Louise, 1997: The writing process from a sociolinguistic viewpoint. I: Written Communication 14(2). S. 139–188.
- Hedlund, Annelie, 2014: Klarspråk lönar sig: Handbok för ett effektivt klarspraksarbete. 2 uppl. Stockholm: Fritzes.
- Helgesson, Karin & Nord, Andreas, 2022: Det kommunala tjänsteutlåtandet: Funktion och form hos en central typ av text i kommunal politisk förvaltning. I: Stina Ericsson, Inga-Lill Grahn & Susanna Karlsson (red.): Språklig mångfald: Rapport från ASLA-symposiet i Göteborg, 23–24 april 2020. ASLA, Svenska föreningen för tillämpad språkvetenskap. S. 69–89.
- Helgesson, Karin, & Nord, Andreas, under utg.: Providing the information required for well-informed decisions: A central genre in Swedish local administration. I: Gustaf B. Skar, Paul Rogers & Jonathan Marine (red.): Writing Research Across Borders: From early literacy learning to writing in professional life. Fort Collins, Colorado: WAC Clearinghouse.
- Hjertén Soltancharkari, Anna, Johansson, Pernilla & Spetz, Jennie, 2023: Språklagen i praktiken: En vägledning från Språkrådet. 2 uppl. Stockholm: Institutet för språk och folkminnen.
- Igländ, Mari-Ann & Dysthe, O., 2003: Mikhail Bakhtin och sociokulturell teori. I: Olga Dysthe (red.): Dialog, samspel och lärande. (Övers. Inger Lindelöf.) Lund: Studentlitteratur. S. 7–27.
- Institutet för språk och folkminnen, 2025a: Använd ord som läsarna förstår. <https://www.isof.se/svenska-spraket/klarsprak/klarsprakshjalpen/skriv-klarsprak/anvand-ord-som-lasarna-forstar> (hämtad 2 januari 2025)
- Institutet för språk och folkminnen, 2025b: Klarspråk. <https://www.isof.se/svenska-spraket/klarsprak/kontakt-klarsprak/klarsprak> (hämtad 2 januari 2025)
- Jakobs, Eva-Maria & Spinuzzi, Clay, 2014: Professional domains: Writing as creation of economic value. I: Eva-Maria Jakobs & Daniel Perrin (red.): Handbook of writing and text production. De Gruyter Mouton. S. 359–384.
- Jones, Scott L., 2005: From writers to information coordinators. I: Journal of Business and Technical Communication, 19. S. 449–467.
- Kellogg, Ronald T., 2006: Professional writing expertise. I: K. Anders Ericsson, Neil Charness, Paul J. Feltovich & Robert R. Hoffman (red.): The Cambridge handbook of expertise and expert performance. New York: Cambridge University Press. S. 389–402.

- Kjærgaard, Anne, 2010: Sådan skriver vi – eller gør vi? En undersøgelse af de tekstlige effekter af to sprogpolitiske projekter i Danmarks Domstole og Københavns Kommune og af årsagerne til projekternes gennemslagskraft. København: Københavns Universitet.
- Kjærgaard, Anne, 2012: Fra lidenskab til ligegyldighed: En caseanalyse fra Danmarks Domstole af et sprogpolitisk projekts (manglende) gennemslagskraft. I: *Sakprosa* 4(1), Art. 1.
- Kristeva, Julia, 1980: Word, dialogue and novel. I: Leon S. Roudiez (red.): *Desire in language: A semiotic approach to literature and art*. New York, NY: Colombia University Press. S. 64–91.
- Ledin, Per, 1997: Intertextualitet, smärta och ett mångstämmigt apotek. I: Roger Andersson & Patrik Åström (red.): *Till Barbro: Texter och tolkningar tillägnade Barbro Söderberg den 23 september 1997*. Stockholm: Stockholms universitet. S. 63–86.
- Leijten, Mariëlle, Van Waes, Luuk, Schriver, Karen & Hayes, John R., 2014: Writing in the workplace: Constructing documents using multiple digital sources. I: *Journal of Writing Research* 5(3). S. 285–337.
- Linell, Per, 1998: *Approaching dialogue: Talk, interaction and contexts in dialogical perspectives*. Philadelphia: John Benjamins Publishing.
- Linell, Per, 2009: *Rethinking language, mind, and world dialogically: Interactional and contextual theories of human sense-making*. Charlotte, NC: Information Age Publishing.
- Lund, Anne Katrine, 2014: Analysér kommunikationskulturen og teksterne. I: Christina Holgård Sørensen (red.): *Godt sprog i organisationer*. København: Hans Reitzels Forlag. S. 61–83.
- Nord, Andreas, 2011: Att göra någon annans text tydlig: Förutsättningar och språkideal vid språkbearbetning av myndighetstext. (TeFa 48.) Uppsala: FUMS, Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet.
- Nord, Andreas, 2014: Högtidstal men ingen debatt? Svensk myndighetsspråkvård som språkpolitiskt projekt. I: Jan Lindström, Sofie Henricson, Anne Huhtala, Pirjo Kukkonen, Hanna Lehti-Eklund & Camilla Lindholm (red.): *Svenskans beskrivning 33: Förhandlingar vid Trettiofjärde sammankomsten för svenskans beskrivning*. Helsingfors den 15–17 maj 2013. Helsingfors: Helsingfors universitet. S. 333–342.
- Nord, Andreas, 2017: *Klarspråksarbete och yrkeslivsskrivande: En forskningsöversikt*. Stockholm: Språkrådet, Institutet för språk och folkminnen.
- Nord, Andreas & Forsberg, Markus, 2017: Enklare efter klarspråk? Myndighetstexter före och efter ett klarspråksprojekt. I: Saga Bendegard, Ulla Melander Marttala & Maria Westman (red.): *Språk och norm: Rapport från ASLA:s symposium*, Uppsala 21–22 april 2016. Uppsala: ASLA, Svenska föreningen för tillämpad språkvetenskap. S. 97–104.
- SCB, 2016: *Demokratins representanter – en studie av representativitet, delaktighet och syn på uppdraget*. (Demokratistatistik rapport 23.) Stockholm: SCB, Statistiska Centralbyrån.

- SCB, 2020: Förtroendevalda i kommuner och regioner 2019. (Demokratistatistisk rapport 26.) Stockholm: SCB, Statistiska Centralbyrån.
- Schindler, Kirsten & Wolfe, Joanna, 2014: Beyond single authors: Organizational text production as collaborative writing. I: Eva-Maria Jakobs & Daniel Perrin (red.): Handbook of writing and text production. De Gruyter Mouton. S. 159–174.
- Schriver, Karen, 2012: What we know about expertise in professional communication. I: Virginia Wise Berninger (red.): Past, present, and future contributions of cognitive writing research to cognitive psychology. London: Taylor and Francis. S. 271–312.
- Ström, Peter, 2017. Utredning inleds: Språk, genredrag och ansvar i barnavårdsutredningar. Växjö: Linnéuniversitet.
- Swarts, Jason, 2010: Recycled writing: Assembling Actor Networks from reusable content. I: Journal of Business and Technical Communication 24(2). S. 127–163.
- Söderlundh, Hedda, 2012: Myndighetens textproduktion – skribenter och texter vid Försäkringskassan. I: Catharina Nyström Höög, Hedda Söderlundh & Marie Sörilin (red.): Myndigheterna har ordet: Om kommunikation i skrift. Stockholm: Norstedts. S. 39–66.
- Wertsch, James V., 1998: Mind as action. New York & Oxford: Oxford University Press.

Hantering av kommunikativa problem i flerspråkiga möten i äldreomsorgen

Av GUNILLA JANSSON

Abstract

Jansson, Gunilla, gunilla.jansson@su.se, Professor, Department of Swedish Language and Multilingualism, Stockholm University: "Managing communicative problems in multilingual care encounters". *Språk och stil* NF 35, 2025, pp. 161–193.

This article deals with communicative problems in multilingual care encounters in residential care homes for the elderly in Sweden, workplaces characterized by linguistic diversity. In these settings, proficiency in Swedish, which is the official working language, varies among care staff and residents. Limited shared resources in a verbal language might become an issue when one considers that elderly care practices are guided by the principles of person-centered care stipulated in the Social Service Act, which establishes that care is to be performed in collaboration with the care recipient based on mutual understanding so as to meet the care-recipient's needs. The aim of this article is thus to explore how care staff and residents solve communicative problems in relation to this institutional normative context. Drawing on multimodal conversation analysis, the article analyses four cases of multilingual care encounters, when the residents request for assistance with an object. The analysis shows how the participants collaborate towards the same goal: to solve communication problems in order to make the object identifiable for the care staff. When the achievement of mutual understanding is hampered by conflicting perspectives, meeting the resident's needs becomes difficult. These results cast light on how person-centered care is accomplished in multilingual care encounters, highlighting the complexity of practices in these encounters.

Keywords: care encounters; multilingualism; person-centered care; communicative problems; multimodal conversation analysis; mutual understanding

1 Inledning

Den här artikeln handlar om hur kommunikativa problem hanteras i flerspråkiga omsorgsmöten på arbetsplatser på särskilda boenden för äldre (hädanefter äldreboenden), en arbetsmiljö som präglas av dynamiska kommunikations-situationer mellan deltagare med olika språkliga kompetenser (Plejert & Jansson 2021 s. 199). En viktig aspekt som påverkar kommunikationen i dessa möten är att deltagarna inte fullt ut har ett gemensamt språk. Samtidigt äger mötena rum i en svenskspråkig kontext, där svenska är det föreställda gemensamma språket.

<https://doi.org/10.61965/sos.2025.62937>

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

I många yrken präglas kommunikationen och de språkliga praktikerna av olika *ramfaktorer*. Med begreppet *ramfaktor* avses i den här artikeln äldreomsorgens lagar (SFS 2001, se även Staaf & Corter 2024 om socialtjänstlagen) och riktlinjer (Socialstyrelsen 2017), som är vägledande för omsorgsarbetet. I stora drag innebär dessa lagar och riktlinjer att omsorgen ska vara *personcentrerad*, dvs. genomföras i samarbete med omsorgstagaren med respekt för individens rätt till självbestämmande och integritet. Hur en personcentrerad omsorg som ramfaktor omsätts i praktiken i mötet mellan omsorgstagare och omsorgspersonal kan påverkas av olika aspekter. En viktig aspekt i omsorgsmötena som undersöks i den här artikeln är *flerspråkighet*. Begreppen *flerspråkighet* och *flerspråkig* används i den här artikeln i relation till sammanhang där fler än ett språk används på en daglig basis men där det officiella arbetsspråket är svenska. Jag använder således begreppen dels i relation till sammanhang där samtalsspråket är svenska som andraspråk för den ena eller för båda deltagarna, dels i relation till sammanhang där resurser från fler språk än svenska används.

Över tid har det skett ganska stora förändringar inom äldreomsorgen. Precis som andra samhällssektorer har äldreomsorgen utvecklats från att ha varit relativt språkligt homogen till att bli alltmer mångkulturell och flerspråkig (t.ex. Lill 2021). Av dem som arbetar med vård och omsorg på äldreboenden är cirka 30 procent födda i ett annat land än Sverige (SCB 2018). I storstadsregionerna är variationen i personalgruppen ännu större. I vissa delar av landet, särskilt i storstadsregionerna, är variationen stor även vad gäller sammansättning av omsorgstagare. Vissa utrikesfödda omsorgstagare kan ha levt länge i Sverige och åldrats här medan andra har kommit till Sverige nyligen och i hög ålder som anhöriginvandrare, så kallade *sent-i-livet-invandrare*. Särskilt inom den senare gruppen är sannolikheten att personen inte talar svenska stor. Gruppen äldre med migrantbakgrund i äldreomsorgen är mångfacetterad och långt ifrån homogen (Forssell 2021). Personerna det handlar om kommer från olika länder, talar olika språk och har olika religiösa övertygelser, vanor och kulturer, som exempelvis kulturellt betingade tvätt- eller badritualer och rutiner för matlagning (s. 44).

Ett äldreboende är en mångfacetterad social arena. Samtidigt som det är ett hem för dem som bor där är det också en institution och en arbetsplats, där dagarna är strukturerade efter dagliga rutiner såsom skötsel av hygien, måltider och sociala aktiviteter. Att behöva ta emot hjälp med personlig omvårdnad, som man varit van att sköta själv, kan för många upplevas som en svårighet (Heinemann 2009). För omsorgspersonalen, som ofta arbetar under tidspress,

kan det innebära en konflikt mellan omsorgstagarens behov av emotionellt stöd och omsorgspersonalens uppgiftsorienterade perspektiv. Den här frågan är ganska väl belyst i litteraturen när det gäller enspråkiga möten (t.ex. Granger 1993; Heinemann 2009, Jansson & Plejert 2014). Hur personcentrering som ramfaktor omsätts i flerspråkiga omsorgsmöten, när det uppstår spänningar mellan olika perspektiv, vet vi ganska lite om (se dock Plejert m.fl. 2014).

Syftet med den här artikeln är att undersöka hur en personcentrerad omsorg som ramfaktor omsätts i praktiken i kommunikationen mellan omsorgstagare och omsorgsarbetare i flerspråkiga möten. Följande frågeställningar utforskas: Hur påverkas och kompliceras utförandet av en personcentrerad omsorg av att omsorgstagarens och omsorgspersonalens resurser för att förstå varandra är begränsade? Vilka kommunikativa problem uppstår? Hur löser deltagarna dessa problem i relation till verksamhetens mål med en personcentrerad omsorg? Vilka resurser används? Innan jag går in på studiet av konkreta exempel från flerspråkiga omsorgsmöten redogör jag för äldreomsorgens lagar och riktlinjer för en personcentrerad omsorg. Därefter ger jag en översikt över den kunskapsutveckling som skett under senare år inom svensk och internationell forskning om äldreboendet som flerspråkig arbetsplats.

2 Äldreomsorgens lagar och riktlinjer för en personcentrerad omsorg

Exakt vad begreppet *personcentrerad omsorg* betyder är en tämligen svår fråga att utreda. Några vägledande aspekter lyfts fram i äldreomsorgens lagar (SFS 2001, se även Staaf & Corter 2024 om socialtjänstlagen) och riktlinjer (Socialstyrelsen 2017). Viss vägledning ges även av hur en personcentrerad omsorg har tolkats i tidigare forskning.

En grundläggande aspekt som framhålls i både Socialstyrelsens (2017 s. 9) riktlinjer och i socialtjänstlagen (SFS 2001 s. 453, se även Staaf & Corter 2024) är att det är omsorgstagaren som *person* som ska vara i centrum och inte förlusten av fysiska och kognitiva resurser. Stödinsatser ska således utgå från omsorgstagarens kvarvarande förmågor, dvs. utföras på ett sådant sätt att individens handlingskraft tas till vara. I tidigare forskning inom vård och omsorg har denna aspekt tolkats i termer av *delaktighet* och *agentskap*, dvs. att omsorgstagaren görs delaktig som samarbetspartner och aktör i det som ska avhandlas och utföras (Hydén 2016, Lehtimaja & Kurhila 2022, Majlesi m.fl. 2022, se även Bülow

m.fl. 2012 om delaktighetens praktik). Majlesi m.fl. (2022 s. 1187) argumenterar för att ett delaktighetsperspektiv är nödvändigt för att omsorgstagaren inte ska reduceras till ett vårdobjekt i omsorgsarbetet. Särskilt föreligger en sådan risk, framhåller författarna, när omsorgstagarens kvarvarande förmågor att handla är minimala. Majlesi m.fl. (2022) samt Hydén m.fl. (2022) visar hur omsorgsarbetaren genom förkroppsligade handlingar möjliggör för omsorgstagaren att använda sina kvarvarande fysiska resurser vid dagliga stödinsatser, såsom vid förflyttning från rullstol till säng och vid assisterat ätande. Delaktighet och agentskap tolkas hos författarna som något förkroppsligt som växer fram i interaktion mellan omsorgstagare och omsorgsarbetare.

Ett personcentrerat perspektiv innebär vidare att omsorgen ska vara inriktad på omsorgstagarens olika *behov* och *önskemål*. I socialtjänstlagen (SFS 2001 s. 453, se även Staaf & Corter 2024) och i Socialstyrelsens (2017 s. 9) riktlinjer betonas att stödinsatser ska utgå från omsorgstagarens egna önskemål om hur han/hon vill ha sin personliga omvårdnad utformad. Studier av enspråkiga möten i äldreomsorgen (t.ex. Grainger m.fl. 1990, Grainger 1993, Backhaus 2017) har pekat på att det finns ett samband mellan implementeringen av en personcentrerad omsorg och vårdpersonalens olika sätt att svara på omsorgstagarens behov och önskemål, som han/hon ger uttryck för i besvärberättelser (om »troubles-talk», se t.ex. Jefferson 1988). Att bekräfta omsorgstagarens upplevelse av olika slags besvär, såsom obehag, missnöje och oro, liksom att tillmötesgå dennes behov av att få hjälp med besvären framhålls av författarna som betydelsefullt för ett personcentrerat förhållningssätt. I Grainger (1993) ges ett illustrativt exempel på hur spänningar mellan olika perspektiv kan uppstå. Grainger visar hur en situation som upplevs som obehaglig av omsorgstagaren, i det här fallet att ta ett bad, genom personalens responser omvandlas till något som borde upplevas som njutbart. Med ett personcentrerat förhållningssätt skulle personalen i stället stödja och bekräfta omsorgstagarens upplevelse och vänta med badet till ett annat tillfälle.

Särskilt intressant att notera utifrån artikelns fokus på flerspråkiga omsorgsmöten är följande rekommendation om »kulturell hänsyn»: »Ett personcentrerat förhållningssätt innebär också att vården och omsorgen särskilt beaktar behov som är relaterade till att personer har annan kulturell eller språklig bakgrund» (Socialstyrelsen 2017 s. 22). I skrivningen specificeras att kulturell hänsyn bl.a. handlar om att personen ska få möjlighet att få tillgång till personal som talar samma språk som omsorgstagaren, en rekommendation som grundar sig i forskning om finsk- och svenskspråkiga äldreboenden genomförd på 1990-talet av Ekman och hennes medarbetare (t.ex. Ekman m.fl. 1993). Av

praktiska skäl är det i dagens mångkulturella Sverige svårt att åstadkomma ett kulturellt anpassat boende, särskilt med avseende på språklig anpassning. En omsorgstagare på ett äldreboende kan därför komma att vistas i en miljö där hans/hennes språk talas sällan eller aldrig, vilket är fallet för en av omsorgstagarna som förekommer i den här artikeln.

3 Forskning om flerspråkiga möten i äldreomsorgen

En fråga i såväl tidig som senare forskning om flerspråkiga möten i äldreomsorgen är de eventuella fördelarna med att omsorgspersonal och omsorgstagare delar språk (t.ex. Ekman m.fl. 1993, Söderman & Rosendahl 2016). Resultaten från denna forskning slår fast att en modersmålsbaserad omsorg främjar de flerspråkiga personernas välmående och deras möjligheter att etablera goda relationer med omgivningen, faktorer som är av vikt för utöandet av en personcentrerad omsorg. Ytterligare en dimension som lyfts fram är relationen mellan språkanvändning och identitet, eftersom det språk man kommunicerar med säger något om vem man är (Lindholm 2017). Samtidigt finns det forskning som har pekat på en mer komplex bild. Antelius och Plejert (2016) menar att det finns faktorer som forskningen om modersmålsbaserad omsorg inte tagit hänsyn till. Det gäller exempelvis graden av *ackulturation*, alltså hur olika kulturer integreras med tiden. Heterogeniteten vad gäller normer, värderingar och traditioner inom en viss grupp äldre från samma språkområde är stor, framhåller Antelius och Plejert (s. 22). Strandroos och Antelius (2017) hävdar att ett gemensamt språk visserligen är fördelaktigt, men inte någon garanti för att goda relationer mellan omsorgstagare och personal skapas. Författarna framhåller snarare betydelsen av resurser utöver det talade språket. Det kan handla om pekgester och andra kroppsliga resurser, men även aspekter i arbetsmiljön, såsom tid och interpersonell kontinuitet i omsorgsarbetet, betonas som viktiga för kommunikationen.

Några studier har undersökt omsorgsmöten i sammanhang där det inte finns tillgång till personal som talar omsorgstagarens språk. Jansson (t.ex. Jansson 2014, 2023, Jansson m.fl. 2017) har visat hur personalen i sådana sammanhang skapar samförstånd och tillit, t.ex. genom att använda vissa ord och/eller sjunga på omsorgstagarens modersmål. Plejert m.fl. (2014) beskriver å andra sidan hur konflikter mellan ett personcentrerat och ett uppgiftsorienterat förhållningssätt eskalerar till följd av språkliga barriärer.

De flesta studier av flerspråkiga omsorgsmöten har huvudsakligen intresserat sig för deltagarnas användning av verbala resurser. Ett fåtal studier har undersökt betydelsen av icke-verbala resurser i omsorgsmöten, en fråga som vi alltså behöver veta mer om. Small (t.ex. Small m.fl. 2015, 2017), som undersökt flerspråkiga omsorgsmöten på äldreboenden i Kanada, visar hur kroppsliga handlingar såsom pekningar, blick och beröring underlättar den gemensamma förståelsen och möjliggör att omsorgsinsatser kan genomföras i samarbete med omsorgstagaren. Det rör sig om förkroppsligade, stödjande handlingar vid måltider och vid förflyttning (t.ex. att resa sig från en stol), dvs. handlingar som frigör den boendes egna resurser, en faktor som har betydelse för omsorgstagarens upplevelse av livskvalitet, framhåller författarna (s. 295–296). Yazdanpanah och Plejert (2017) samt Yazdanpanah (2023) har undersökt bruket av förkroppsligade ackommodationsstrategier i flerspråkiga omsorgsmöten på svenska äldreboenden. Författarna visar hur resurser såsom prosodi och kroppsrörelse bidrar till att skapa samförstånd och tillit i omsorgsmötet.

4 Teoretiskt ramverk

Den teoretiska basen i den här artikeln vilar på multimodal samtalsanalys, som är en utveckling av den etnometodologiska samtalsanalysens grundantaganden (Garfinkel 1967, Sidnell & Stivers 2013). Den klassiska, etnometodologiska samtalsanalysen, som etablerades i USA på 1960-talet, intresserar sig för de sätt som mänskliga och sociala handlingar utförs på i verkliga situationer. En central princip inom samtalsanalysen är att forskaren bör anlägga ett emiskt deltagarperspektiv. Det innebär att analysen ska bygga på de interaktionella aspekter som görs relevanta av deltagarna själva. Genom att studera deltagarnas manifesta, hörbara och synliga, beteenden samt deras manifesta responser på varandras beteenden blir det möjligt att veta vilka aspekter som är relevanta för deltagarna. Hur responsen på ett bidrag i en interaktion ser ut är ett grundläggande bevis på hur en viss deltagare förstår vad någon annan deltagare sagt eller gjort.

I fokus för samtalsanalysen står mänskligt samspel. En övergripande fråga är hur människor skapar och upprätthåller social ordning i interaktion. Med social ordning avses hur vår sociala värld struktureras i enlighet med deltagarnas förväntningar. Om någon ställer en fråga förväntas också ett svar (Sacks m.fl. 1974). Ett grundläggande antagande inom samtalsanalysen är att hand-

lingar är något som deltagare skapar tillsammans. En social handling, t.ex. en inbjudan eller en begäran, skapas inte enbart av den som initierar handlingen utan även av mottagaren, som visar hur han eller hon förstår den genom responshandlingar, t.ex. genom att acceptera en inbjudan eller genom att tillmötesgå en begäran.

Mänskliga handlingar ses inom samtalsanalysen som något som växer fram i fråga-svar-sekvenser (Sacks m.fl. 1974). Genom olika mekanismer etablerar och upprätthåller deltagarna en gemensam förståelse av både det ämne de förhandlar om och handlingen i sekvensen. Med hjälp av mekanismer såsom *reparationer* (Schegloff m.fl. 1977), *reformuleringar* (Heritage & Watson 1979, Drew 1998) och *kandidatsvar/kandidatförståelse* (Schegloff m.fl. 1977, Pomerantz 1988) kan människor hantera olika kommunikativa problem som kan uppstå i samtal, som exempelvis hörsel-, förståelse- eller formuleringsproblem. Särskilt i språkligt asymmetriska samtal kan dessa mekanismer användas för att både signalera och lösa ett förståelseproblem (t.ex. Kurhila 2006, Kunitz & Majlesi 2022).

Den multimodala samtalsanalysen delar den etnometodologiska samtalsanalysens grundantaganden som beskrivits ovan. Den skiljer sig emellertid från den klassiska, tidigt etablerade samtalsanalysen på en avgörande punkt. Medan den tidiga samtalsanalysen dokumenterade organisationen av samtal enbart utifrån det talade språket, intresserar sig den multimodala samtalsanalysen även för hur kroppen och den materiella omgivningen används i social interaktion (Streeck m.fl. 2011, Broth & Keevallik 2020). Begreppet *multimodal* betyder således »att man i sin kommunikation använder flera olika modaliteter, såsom språket, ansiktet, händerna och övriga kroppen» (Broth & Keevallik 2020 s. 19). I takt med att interaktionsforskare under det sena 1900-talet började intressera sig för användningen av resurser utöver det talade språket kunde förståelsen av hur samtal är sekventiellt organiserade och hur handlingar åstadkoms fördjupas. Forskningen började belägga hur mellanmänniskliga handlingar växer fram inte enbart genom det sagda utan också genom hur deltagare använder sina kroppar och föremål i den materiella omgivningen. En viktig insikt som gjordes var att beteenden inte behöver vara sekventiellt ordnade, dvs. följa varandra som i ett samtal, utan även kan vara simultana. Man kan exempelvis peka medan man talar. Det innebär att sociala handlingar kan utföras genom en samverkan av olika modaliteter. Exempelvis kan en hälsning ses som en interaktionell *multimodal gestalt* (Mondada 2014b), där olika kommunikativa resurser används, exempelvis blickföring, gester och tal.

5 Material och metod

Materialet i artikeln kommer från ett forskningsprojekt med fokus på äldreomsorgen som flerspråkig arbetsplats (se t.ex. Jansson 2023). I projektet används en kombination av etnografi (deltagande observation och intervjuer) och mikroanalys av språk och interaktion, där förståelsen vidgas genom triangulering och analys av olika former av data. Etnografiskt fältarbete har genomförts på fem äldreboenden i Sverige från december 2014 till juni 2015. Materialet för studien i den här artikeln består av etnografiska observationer av omsorgsarbetet på två vård- och omsorgsavdelningar på två olika äldreboenden (som här kallas Eken och Rönnen) samt ljud- och videoinspelningar av omsorgsmöten som involverar fyra omsorgsarbetare (som här kallas Rita, Cyril, Lisa och Sara) och två omsorgstagare (som här kallas Vera och Rana) med olika språkliga bakgrunder (se tablå 1 för en översikt över insamlade data).

Tablå 1. Materialöversikt: omsorgstagare, omsorgsarbetare och insamlade data.

Äldreboende	Omsorgstagare	Omsorgsarbetare	Insamlade data
Eken	Vera, rysktalande	Rita	Observation tre månader Video 10 timmar, ljud 1,5 tim Fältanteckningar 25 A4-ark
Rönnen	Rana, arabisktalande	Cyril, Lisa, Sara	Observation fem månader Video 15 timmar, ljud 30 min Fältanteckningar 35 A4-ark

Fältarbetet på de två olika äldreboendena genomfördes av författaren till den här artikeln och omfattar tre respektive fem månader. Jag vistades tre till fyra heldagar i veckan på varje äldreboende. Videoinspelningarna och fältanteckningarna omfattar endast personalens kommunikation med Vera och Rana i samband med schemalagda omsorgsinsatser och situationer då omsorgstagaren hade kallat på hjälp med något, och täcker alltså inte all den tid jag vistades på äldreboendena. Inspelningarna med Rana gjordes i huvudsak i dagrummet, där hon för det mesta uppehöll sig under dagtid, och vid några tillfällen på hennes rum. Med Vera gjordes inspelningarna i huvudsak på hennes rum, eftersom det var där hon vistades, förutom under måltiderna. Jag dokumenterade även omsorgspersonalens erfarenheter och upplevelser av deras kommunikation med Vera och Rana, vilka de delgav i samtal med mig (varav en del dokumenterades med ljudupptagning och andra med anteckningar).

Vera är rysktalande och Rana är arabisktalande. Båda har kommit till Sverige i hög ålder som anhöriginvandrare. Rana, som inte alls talar svenska, använder sitt modersmål i kommunikationen med personalen. Vera talar lite svenska, men har stora svårigheter att uttrycka sig på detta språk, vilket blir tydligt i kommunikationen med personalen. Rita och Cyril talar svenska som sitt andra- eller tredjespråk. De har varierad kompetens i svenska, men har inga svårigheter att uttrycka sig på svenska i omsorgsarbetet. Lisa och Sara talar svenska som sitt förstaspråk. Ingen av omsorgsarbetarna talar omsorgstagarens språk.

De två vård- och omsorgsavdelningarna där Rana och Vera bor är till för äldre personer med fysiskt behov av vård och omsorg, såsom skötsel av personlig hygien och assistans vid måltider. Det officiella arbetsspråket är svenska.

För den här artikeln har jag valt ut fyra representativa exempel på situationer i det dagliga omsorgsarbetet då omsorgstagaren uttrycker behov av hjälp. Exempelen är utvalda så att de ska kunna belysa olika typer av situationer med olika svårighetsgrad, beträffande hur svårt eller lätt det är att tillfredsställa omsorgstagarens behov och lösa situationen i relation till verksamhetens mål med en personcentrerad omsorg. I samtliga exempel finns begränsningar beträffande de involverade personernas delade språkliga resurser, vilket innebär en utmaning för den gemensamma förståelsen. Omsorgsarbetarna i den här artikeln har valts ut som deltagare för att få en variation med avseende på språkbakgrund. De två omsorgstagarna har valts ut på grund av att det finns språklig kompetens i deras språk i projektet (en medarbetare i projektet och en timanställd översättare).

Forskningsdata i den här artikeln bygger på videoinspelningar av naturligt förekommande interaktion. Detta för att svara mot den multimodala samtalsanalysens grundantagande att social ordning bekräftas och upprätthålls i interaktion i verkliga situationer varje gång en handling utförs. Alla omsorgsmöten som analyseras i den här artikeln skulle ägt rum även om de inte blivit inspelade av mig som forskare. För att kunna visa hur sociala handlingar växer fram i realtid i sekvenser gör jag en tur-för-tur-analys. Genom att beskriva den manifesta respons som ett bidrag får kan jag svara mot samtalsanalysens emiska ansats.

Den multimodala samtalsanalysens grundantagande att sociala handlingar kan vara förkroppsligade, dvs. utföras genom en samverkan mellan olika modaliteter, medför att transkriptionen av tal måste byggas ut så att den även omfattar kroppsliga resurser. Jag har därför lagt stor vikt vid transkriptionen av deltagarnas icke-verbala beteende (för en transkriptionsnyckel, se bilaga).

Det ska exempelvis vara möjligt att se hur en blick eller en kroppsposition hålls stabil under en längre talsekvens. Det är även viktigt att kunna se vad övriga deltagare gör under tiden som en viss deltagare har talturen, eftersom övriga deltagares icke-verbala beteenden kan påverka hur talaren talar. Transkriberingen av tal följer Jeffersons (2004) principer. Transkriberingen av icke-verbalt beteende följer konventioner utvecklade av Mondada (2014a). Transkribering och översättning av tal på arabiska har utförts av en översättare i projektet.

Etiska överväganden har iakttagits såväl före som under fältarbetet. Innan jag började fältarbetet och inspelningarna inhämtade jag deltagarnas informerade samtycke skriftligt. Den rysktalande omsorgstagaren Vera fick information om forskningen både skriftligt och muntligt. Den arabisktalande omsorgstagaren Rana, som inte kunde läsa och skriva, lämnade sitt samtycke muntligt efter att ha fått informationen muntligt på sitt språk. Inspelningarna föregicks av några veckors deltagande observation, då jag bekantade mig med personal och omsorgstagare och fick möjlighet att iaktta återkommande situationer i omsorgsarbetet. En viktig aspekt har varit att ta hänsyn till deltagarnas sårbarhet och utsatthet, vilket kanske särskilt gäller omsorgstagarna, men även omsorgsarbetarna med tanke på den ojämlika relationen till mig som forskare. Under fältarbetet har jag därför varit lyhörd för deltagarnas signaler. Om det funnits tecken på att en deltagare inte känt sig bekväm med inspelningssituationen, har jag avbrutit inspelningen. Detta har hänt vid något enstaka tillfälle, t.ex. med Rana i samband med omsorgsinsatser på hennes rum.

Forskningen har godkänts av Regionala Etikprövningsnämnden (Dnr 2013/2211 31). Av anonymitetsskäl har alla namn på äldreboenden och personer ändrats till pseudonymer.

6 Analys

I det som följer presenterar jag fyra exempel på flerspråkiga omsorgsmöten. Jag visar vilka kommunikativa problem som uppstår i det flerspråkiga mötet, hur deltagarna löser dessa problem och vilka resurser som används. Ett flertal studier, däribland den klassiska studien av Schegloff m.fl. (1977), har visat hur deltagare upprätthåller gemensam förståelse genom att lösa olika typer av *troubles*, dvs. problem, t.ex. problem med förståelse. I samtliga exempel som analyseras nedan uttrycker omsorgstagaren behov av hjälp med att hämta

ett objekt som är en personlig ägodel. Det är tydligt för omsorgstagaren men inte för omsorgsarbetaren vilket objekt som efterfrågas. Utifrån hur deltagarna arbetar (eller inte arbetar) med att lösa problem med förståelse, så att även omsorgsarbetaren ska kunna identifiera objektet, diskuterar jag hur olika aspekter av en personcentrerad omsorg görs i det flerspråkiga mötet.

I avsnitt 7.1 analyseras tre exempel där deltagarna uppvisar samma orientering mot samma mål, dvs. att nå samförstånd om vilket objekt som efterfrågas, så att omsorgstagarens hjälpbehov kan tillfredsställas. Dessa tre exempel är strukturerade efter de resurser som används för att lösa de kommunikativa problem som uppstår i mötet. I avsnitt 7.1.1 behandlas två omsorgsmöten då *multimodalt samspel*, dvs. tal i kombination med pekningar och handgester, används som resurs i problemlösningen. Dessa två exempel skiljer sig åt beträffande hur den fysiska miljön fungerar för deltagarnas gemensamma orientering mot det efterfrågade objektet, som finns utanför deltagarnas synfält. I avsnitt 7.1.2 analyseras ett exempel där *hantering av objekt i närmiljön*, inom deltagarnas synfält, utgör en resurs för att nå samförstånd om vilket av objekten som efterfrågas. Efter en genomgång av videoinspelningar av personalens interaktion med de två omsorgstagarna Vera och Rana har dessa resurser visat sig vara mycket vanligt förekommande.

I avsnitt 7.2 analyseras ett exempel där deltagarna uppvisar olika orientering mot olika mål. I detta exempel uppstår en konflikt mellan institutionens rutiner och ett personcentrerat förhållningssätt, som ser till omsorgstagarens behov.

I transkriptionerna återges icke-verbala handlingar med kursiv stil. Olika symboler används för olika deltagares gester och blickriktning. I t.ex. exempel 1 används symbolen $\square$ för Veras gester och symbolen + för Ritas gester. Siffrorna inom parentes anger de rader där en blickriktning eller kroppslig handling börjar och slutar. I t.ex. exempel 1a börjar Ritas blickriktning på rad 6 och slutar på rad 10 (se Mondada 2014a om dessa konventioner). Tal på arabiska i exempel 2, 3 och 4 återges med fet stil. En idiomatisk översättning till svenska återges på raden under det arabiska talet.

6.1 Samma orientering mot samma mål

Nedan analyseras tre exempel där deltagarna uppvisar gemensam orientering mot samma mål, dvs. att omsorgsarbetaren ska kunna identifiera det objekt som omsorgstagaren vill ha.

6.1.1 Multimodalt samspel

I det här avsnittet analyseras två exempel som illustrerar hur samspel mellan icke-verbala och verbalspråkliga resurser används av deltagarna som resurs för att hantera kommunikativa problem. Hur deltagare löser kommunikativa problem med hjälp av flera modaliteter, såsom tal och kroppsliga resurser, är tämligen väl beforskat (se Broth & Keevallik 2020). Särskilt i samtal där deltagarna inte har ett gemensamt språk fullt ut utgör bruket av icke-verbala resurser en viktig grund för gemensam förståelse, exempelvis i ordsökningssekvenser (t.ex. Goodwin & Goodwin 1986, Hayashi 2003) och i ordförklaringssekvenser (t.ex. Lazaraton 2004, Kunitz & Majlesi 2022, Majlesi 2022).

Exempel 1 kommer från personalens interaktion med Vera på äldreboendet Eken. Exempel 2 är hämtat från personalens interaktion med Rana på äldreboendet Rönnen. I båda exemplen uttrycker omsorgstagaren behov av hjälp med att hämta ett objekt som är en personlig ägodel: en honungsburk (exempel 1) och en tvättkorg (exempel 2). Exempelen skiljer sig åt med avseende på hur den omgivande miljön fungerar för gemensam orientering mot objektet, som i båda exemplen finns på en plats där det inte är synligt. Eftersom deltagarna inte fullt ut delar språkliga resurser, måste de till stor del förlita sig på icke-verbala resurser som ledtrådar för att omsorgsarbetaren ska kunna identifiera objektet.

I exempel 1 (uppdelat i 1a–d), som involverar Vera och Rita, ber Vera att Rita hämtar en burk med honung som Vera ska ha med sig i sin ryggsäck på en dagsutflykt till en kyrka. Vera sitter på sin säng och burken står på en hylla i ett skåp under kylskåpet i en kokvrå vid väggen snett emot Veras säng. Jag visar hur deltagarna genom multimodalt samspel som resurs orienterar sig i rummet mot målet dvs. honungsburken. I huvudsak används pekgesten i det multimodala samspelet. Pekgesten har inom interaktionsforskningen studerats som en väsentlig icke-verbal resurs för att referera till och begära objekt (t.ex. Goodwin 1994, 2000, Mondada 2014b, Rossi 2014).

I exempel 1a nedan använder Vera pekgesten som kommunikativ resurs för att dra uppmärksamhet till området där skåpet med honungsburken finns. Skåpet är inom Ritas och Veras synfält, men honungen står inne i skåpet. Det finns flera skåp inom Veras pekradie: två klädsåp, ett kylskåp, ett skåp ovanför och ett skåp under kylskåpet samt ett skåp ovanför och ett under diskbänk och diskho. Dessutom har Vera två bokhyllor med skåp nertill vid samma vägg till vänster om kokvrån.

Exempel 1a. I skåpet? □ för Veras gester; + för Ritass gester; Δ för Ritass blickriktning

- 1 Vera: snälla
2 (0.5)
3 Rita: +m↑:
+lutar sig fram mot Vera ----> 3.6
4 Vera: hitta den. (0.5) chonung.
5 (≈1.1)
≈höjer handen och pekar ---->
6 Vera: f:f:+ +Δi skåpe(t)
-----□
--->+
rita: +vrider kroppen ett halvt varv----> 6.10
Δblicken mot pekriktningen----> 6.10
7 Rita: +i skåpet?
8 +börjar gå i pekriktningen---->
9 Vera: å ja v: med mej (.)ja,
10 (+4.1+Δ)
+Rita stannar upp med ryggen mot Vera+
-----Δ
----->+
11 Rita: +i vilket skåp?+
+går fram till Vera+
12 Vera: ja(0.8)≈ja vet inte≈ snälla
≈pekar----- □
13 Rita: m:?
14 Vera: ja ser dålig (.) ja ve

När Vera säger »snälla» (rad 1), visar Rita sin uppmärksamhet genom att luta sig fram mot Vera. På rad 4 formulerar Vera sin begäran: »hitta den. (0.5) chonung». Därefter lägger hon till mer kontext, en platsangivelse, »i skåpe(t)» (rad 6), samtidigt som hon höjer handen och pekar mot väggen mitt emot där det finns flera olika skåp. Rita vrider kroppen ett halvt varv. Hon kan nu se den fysiska omgivningen från samma vinkel som Vera (jfr »professional vision», Goodwin 1994) och följa Veras pekriktning med blicken. Här inleder Rita en reparation med en frågeformad annan-repetition (Schegloff m.fl. 1977), »i skåpet?», och börjar gå i Veras pekriktning (rad 7–8). Den stigande intonationen tyder på att Rita inte blott efterfrågar en bekräftelse utan också visar sitt intresse för en möjlig utveckling av topiken 'skåpet'. I sin respons (rad 9), »å ja v: med mej (.) ja», refererar Vera till målobjektet, dvs. honungsburken, i en oavslutad turkonstruktion (sak-referenten utelämnad), men nämner ingenting om skåpet. Rita går då fram till Vera och ställer en mer avgränsad fråga om vilket skåp som avses, »i vilket skåp?». Vera pekar och hävdar att hon inte vet och att hon ser dåligt (rad 12, 14).

I den fortsatta interaktionen, som visas i exempel 1b nedan, ställer Rita frågor med fokus på målobjektet, dvs. vad hon ska hämta i skåpet. Att hon gör det tyder på att Rita möjligen inte har uppfattat ordet »chonung» (uttalat med ryskt sj-ljud) i Veras ursprungliga begäran på rad 4. När Vera visar problem med att producera ett begripligt svar på Ritas frågor, använder Rita *reformuleringar*, ibland i samspel med kroppsliga resurser. Dessa reformuleringar utgör en omtolkning av Veras icke-verbala handlingar (pekningar). Jag använder termen *reformulering* om en tur som reformulerar/återger en modifierad version av en tidigare tur. Det element som reformuleras kan vara en fras, ett ord eller en icke-verbal handling. Reformuleringar/formuleringar har studerats i samtalsforskningen som en viktig meningsskapande strategi, ofta med funktionen att förenkla, klargöra eller framhäva tidigare tal (t.ex. Heritage & Watson 1979, Drew 1998). I flerspråkiga samtal utgör de en väsentlig mekanism för att lösa problem med förståelse (t.ex. Kurhila 2006). Senare tids forskning (t.ex. Kunitz & Majlesi 2022) har visat att reformuleringar kan vara förkroppsligade, vilket reformuleringarna i exempel 1b nedan illustrerar.

Exempel 1b. Vad ska jag hitta i skåpet? □ för Veras gester; + för Ritas gester; Δ för Ritas blickriktning

- 15 Rita: va ska de finnas dä?r
 16 (0.6)
 17 Vera: va?
 18 Rita: +va ska ja leta+ efter i skåpet
 +tar ett steg närmare Vera+
 19 (0.5)
 20 Vera: hitta dom (.) hitta
 21 (0.5)
 22 Vera: nja vet inte snälla
 +tar sig för bröstet----->
 23 Rita: m (.)va ska ja hitta i skåpet
 vera: -----□
 24 (0.6)
 25 Vera: a (.)det
 26 (Δ3.6)
 +Vera pekar---> 26.29
 rita: Δblicken i pekriktningen--->
 27 Vera: inteΔ Δkylskåp
 rita: -----Δ Δblicken mot Vera---> 27.36
 28 Rita: nä:e
 29 Vera: under (0.2) där (.) titta

-
- 30 Rita: ja, (.) va ska ja leta efter va ska ja
 31 +hämta+
 +kupar höger hand+
 32 (0.5)
 33 Vera: ja med mej (.) idag (.) ja (0.5) idag (0.4) ah (1.0) honung.
 34 Rita: honzung.
 35 Vera: a:a
 36 Rita: j:a
 ---△

När Vera på rad 17 visar problem med förståelse eller hörande av Ritas frågeordsinledda fråga »va ska de finnas dä?r» (rad 15), tar Rita ett steg närmare Vera och reformulerar sin fråga (rad 18). I den nya frågan, »va ska ja leta efter i skåpet», lägger hon till lite mer kontext: hon byter ut den pronominella referensen »där» mot en mer konkret, »i skåpet». Deponens verbet »finnas» byter hon ut mot ett verb som betecknar handling, »leta efter». Vera upprepar sin begäran men nu med pronominell referens, »hitta dom (.) hitta» (rad 20). Därefter tar hon sig för bröstet och hävdar att hon inte vet (rad 22), varpå Rita svarar med en reformulering (rad 23). I den reformulerade frågan byter hon ut verbet »leta efter» mot »hitta» som är ett upptag av samma ord i Veras respons på rad 20. Vera skiftar nu fokus till skåpfrågan med pekningar mot kokvrån och lägesreferenser (rad 25–29). Rita följer Veras pekningar med blicken och ger bekräftelse med en minimal respons, varefter hon reformulerar på rad 30–31 med en flerledad frågeordstur (Lindholm 2003), »va ska ja leta efter va ska ja hämta». Denna frågeordstur åtföljs av en ikonisk handgest, och utgör således en multimodal gestaltning (Mondada 2014b), dvs. en kombination av verbal-språkliga och kroppsliga resurser. När Rita producerar ordet »hämta» lutar hon sig fram mot Vera och kupar handen. På rad 33 producerar Vera slutligen en exakt sak-referens efter ett omtag och tvekpauiser. Rita bekräftar förståelse med en annan-repetition med fallande slutintonation, »honzung» (rad 34).

I exempel 1c, som visas nedan, får även skåp-frågan en lösning. På rad 37 går Rita fram till ett skåp i kokvrån och öppnar en skåpdörr.

Exempel 1c. I skåpet där. □ för Veras gester; + för Ritas gester

37 Rita: +går fram till ett skåp och öppnar en skåpdörr+
 38 Vera: nej inte här
 39 Rita: nej
 40 Vera: (jo) (1.1) den
 41 (+14.0)+
 +Rita tar fram en burk ur skåpet öppnar och stänger
 locket och ställer tillbaka burken+
 42 Vera: nej inte där (0.3) d- (.)□i skåp- i skåpet där□
 spekar-----□
 43 Rita: här?
 44 (0.5)
 45 Vera: e
 46 Rita: där hittar ja
 47 +(3.0)
 +Rita går fram till Vera med burken--->
 48 Rita: +e're den?+
 -----+
 49 +(2.1)----
 +Rita håller fram burken till Vera--->>

När Rita tar fram fel burk i fel skåp (rad 41), omdirigerar Vera hennes letande med en förkroppsligad instruktion (en pekgest och en platsreferens, rad 42). På rad 46 hittar Rita slutligen honungsburken. Efter att Vera bekräftat att det är rätt burk håller hon fram den till Vera (rad 49).

I exempel 1d är Veras och Ritas visuella uppmärksamhet riktad mot honungsburken som de hanterar tillsammans för att kontrollera att locket, enligt Veras önskemål, är stängt.

Exempel 1d. Den e jättestängd. □ för Veras gester; + för Ritas gester

50 Vera: □jo:..
 □känner på locket--->
 51 Vera: det-
 52 Rita: m↑
 53 (1.2)
 54 Rita: ska ja öppna den?□
 vera: -----□
 55 Vera: □nej inte öppn----□
 □knackar på locket□
 56 Rita: inte öppna.
 57 Vera: () □s s ----- (1.0) e e□
 □vrider på locket-----□
 58 Rita: den e stängd.
 59 Vera: stängd
 60 Rita: +m↑(.)+ +den e jättestängd+
 +känner på locket+ +klappar på locket+
 61 Vera: +tack tack+
 rita: +håller fram burken+

På rad 50 känner Vera på locket på burken som Rita håller fram till henne. Veras hantering av locket föranleder Rita att fråga om hon ska öppna burken, vilket Vera avböjer, samtidigt som hon knackar på locket, »nej inte öppn-» (rad 55). Rita visar sin anpassning till Veras önskemål med en modifierad upprepning av Veras tur, »inte öppna» (rad 56). Detta följs av en sekvens då Vera och Rita genom förkroppsligade handlingar gemensamt försäkrar sig om att locket är stängt. På rad 60 svarar Rita på Veras hantering av locket genom att känna på det. Hon visar sedan sin empatiska inställning till Veras önskemål genom en uppgraderad bedömning av locket som »jättestängd», samtidigt som hon framhäver locket som stängt med en kroppslig handling (klappar på locket). Vera tackar medan Rita håller fram den stängda burken (rad 61).

Analysen av exempel 1 visar hur Vera och Rita är orienterade mot samma mål: att Rita ska kunna identifiera objektet, dvs. honungsburken, så att Veras hjälpbehov ska kunna tillfredsställas. Vidare framgår det hur Vera och Rita gemensamt löser de kommunikativa problem som uppstår i mötet. Här får reformuleringar och icke-verbala resurser såsom pekgesten en viktig roll. I sina responser gör Rita Vera delaktig som en samarbetspartner i problemlösningen. Eftersom skåpet med honungen finns inom Veras pekradie, kan Rita se samma saker i omgivningen som Vera genom att följa Veras pekningar med blick och kroppsrörelser. Veras pekgesten har alltså en viktig funktion för att orientera Rita mot skåpet där honungsburken finns. Sammanfattningsvis visar exemplet hur orienteringen mot det efterfrågade objektet underlättas av att objektet finns i den omgivande fysiska närmiljön. Därmed underlättas också utförandet av en personcentrerad omsorg. Veras hjälpbehov kan tillfredsställas på ett sätt som utgår från Vera som person och samarbetspartner och hennes förmåga att handla.

Exempel 2 involverar Rana och Sara. Genom hela exemplet talar Sara svenska och Rana svarar på arabiska, ett språk som Sara inte delar med Rana. I exemplet frågar Rana efter sin tvätt och ber Sara om hjälp med att hämta den i tvättstugan. Rana är ofta orolig för sin tvätt och frågar efter den när den är i tvättstugan. Sara har vid inspelningstillfället arbetat på avdelningen endast någon vecka. Exemplet illustrerar hur avsaknaden av ledtrådar i den fysiska omgivningen försvårar för deltagarna att nå ömsesidig förståelse om objektet ifråga. Detta gör exemplet till en illustrativ kontrast till det föregående exemplet om honungsburken, där den omgivande miljön fungerade för gemensam orientering mot målet.

I exempel 2 nedan sitter Rana i sin rullstol i korridoren där tvättstugan finns. Hon lyfter frågan om sin tvätt, som ligger i en tvättkorg i tvättstugan, när Sara kommer gående.

Exempel 2. Va säger du Rana? + för Saras gester; □ för Ranas gester; # för Saras blickriktning; & för Ranas blickriktning. Tal på arabiska med fet stil.

- 1 Rana: **el aasil djoa baada (.)aasili fi ja**
min tvätt är fortfarande inne (.) min tvätt i den
- 2 Sara: va säger du Rana?
- 3 +(0.7)
+böjer sig ner- mot Rana---> 3.22
- 4 Rana: **□aasil fi ja hajex**
det finns tvätt i den
□pekar----->□
(0.8)
- 5 Sara: va vill du ha för nånting
- 7 Rana: □(o**shofi djoa**o)□
(otitta inneo)
□pekar--->□
□+(1.1)□+
□Rana skrattar□
+Sara ler+
- 8
- 9 Sara: h h va du vill ha för nånting
- 10 &#(1.9)#&
&#Sara och Rana har ögonkontakt#&
- 11 Rana: (o o)
- 12 Sara: h h h
- 13 Rana: (o o)
- 14 Sara: +kan du visa me händerna då+
+viftar med händerna+
(1.0)
- 15
- 16 Rana: **□hitt aasil fi ja**□
den man lägger tvätt i
□gör en gest av att lägga i någonting□
(1.7)
- 17
- 18 Sara: m:
(1.1)
- 19
- 20 Sara: h h h ja vet inte
(1.0)
- 21
- 22 Rana: **□djoa ftahi el bad**□
den är inne öppna dörren
□pekar----->□
sara: ----->+
+reser sig upp+
23 Sara: #ja kanske ska fråga nån som (0.4) kan de
24 Sara: #tittar sig omkring----->#

Av interaktionen i utdraget ovan framgår att Rana vill ha sin tvättkorg som finns i tvättstugan. På rad 1 påtalar hon att hennes tvätt fortfarande är inne,

»**djoa**», vilket troligen refererar till tvättstugan, och att det finns tvätt i den (troligen tvättkorgen). Adverbet 'fortfarande', »**baada**» tyder på ett missnöje med att tvätten varit länge i tvättstugan. Hon ber Rana att titta inne (rad 7), dvs. i tvättstugan, och att öppna dörren (rad 22). Att referenten, objektet som Rana efterfrågar, är tvättkorgen framgår av Ranas multimodala respons på rad 7. När Sara frågar »va vill du ha för nånting» (rad 6) svarar Rana **shofi djoa** (rad 7), 'titta inne' och pekar mot bortre änden av korridoren där tvättstugan ligger. Sara skrattar och frågar igen vad Rana vill ha (rad 9), vilket följs av Ranas svar som ej är möjligt att uppfatta. Sara ber då Rana att visa med händerna (rad 14). Saras taltur är uppbyggd som en frågeformad uppmaning som åtföljs av en illustrativ gest (hon viftar med händerna). Rana svarar »den man lägger tvätt i», samtidigt som hon gör en gest av att lägga i någonting med en rörelse med handen ner mot golvet (rad 16). Efter en paus på 1.7 sekunder svarar Sara med en minimal respons (rad 18), varpå hon skrattar och säger att hon inte vet (rad 20), vilket tyder på problem med förståelse. Rana pekar igen mot korridoren och påtalar att tvätten är inne (rad 22). Till sist reser sig Sara upp och tittar sig omkring efter en kollega, »ja kanske ska fråga nån som (0.4) kan de» (rad 24).

Det framgår av analysen hur Sara och Rana gemensamt arbetar mot samma mål, nämligen att lösa ett kommunikativt problem, så att Sara ska kunna identifiera objektet och så att Ranas hjälpbehov ska kunna tillfredsställas. Till stor del sker detta med hjälp av kroppsliga resurser. Det framgår också av Saras responser på Ranas initiativ att hon tolkar Ranas kroppsliga handlingar som en begäran om hjälp, och att hon orienterar sig mot att tillmötesgå hennes hjälpbehov. När Rana pekar mot korridoren (rad 4, 7) frågar hon vad Rana vill ha för någonting (rad 6, 9). När hon möter Rana i korridoren böjer hon sig ner mot Rana (rad 3), en kroppsposition som möjliggör närkontakt med Rana och fokus på hennes behov. Genom att be Rana att visa med händerna (rad 14) möjliggör hon för Rana att använda sin förmåga att handla och bemöter henne därmed som en samarbetspartner i problemlösningen.

Det som skiljer det analyserade exemplet från det föregående exemplet, (exempel 1) är att ledtrådarna i den fysiska miljön är för vaga, för att de ska kunna fungera som stöd för deltagarna. Tvättstugan där tvättkorgen finns ligger runt hörnet längst ner i korridoren och är inte inom synhåll för deltagarna. I exempel 1 finns målet, skåpet med honungsburken, inom Veras pekradie, vilket gör att Rita kan orientera sig fram mot målet med hjälp av Veras pekningar. Så är inte fallet i föreliggande exempel, där målet, dvs. tvättkorgen, finns utanför Ranas pekradie. Ranas pekningar leder därför inte entydigt fram

till tvättstugan och tvättkorgen. Goodwin (2000), som studerat interaktionen med en man med afasi, framhåller att pekningar som saknar stöd i den fysiska närmiljön som ledtrådar kräver kunskap om den som pekar. Goodwin visar att personal och anhöriga som känner mannen har lättare att se mannens pekningar som väsentliga resurser som refererar till artefakter förknippade med mannens vardagssysslor. Sara, som är ny på avdelningen, har inte hunnit bygga upp professionell kunskap, det Goodwin (1994) kallar »professional vision», gällande Ranas vardagsvärld, t.ex. att Rana vill ha kontroll över skötseln av sin tvätt. I denna mening är Sara en novis, eftersom hon ännu inte lärt sig att se den fysiska omgivningen från samma perspektiv som Rana (att tvättstugan finns runt hörnet). Det finns således flera omständigheter i det här exemplet, som komplicerar praktiserandet av en personcentrerad omsorg.

6.1.2 Hantering av objekt i närmiljön

Exempel 3 involverar Rana och Lisa. Exemplet visar hur hanteringen av flera alternativa objekt i närmiljön utgör en resurs för deltagarna att nå samförstånd beträffande vilket objekt som efterfrågas. I exemplet kommunicerar deltagarna med samordnade kroppsliga handlingar och med minimalt antal verbala resurser.

Exemplet kommer från en omsorgssession på kvällen i Ranas lägenhet. I exemplet talar Rana arabiska och Lisa svarar på svenska. Lisa har precis hjälpt Rana att lägga sig i sängen och bäddar nu om henne med täcket (rad 1–4). Det visar sig att Rana vill ha en extra filt över täcket. På ett bord bredvid sängen ligger en hög med filtar och frågan för Lisa är vilken filt som Rana vill ha. Lisa och Rana samordnar nu sin visuella uppmärksamhet mot filtarna. Lisa börjar med pekgesten riktade mot högen med filtar och övergår sedan till att visa fram en filt i taget.

Exempel 3. Vill du ha filt? + för Lisas gester; # för Lisas blickriktning; □ för Ranas gester. Tal på arabiska med fet stil.

- 1 Lisa: e're bra så?
2 +(1.8)
+Lisa lägger på täcket --->
3 Rana: **oahed gera**
en annan
4 (3.3)+
----->+
5 Lisa: +#filt?
+pekar på ett bord med filter --->
#blicken mot Rana ----->
6 (3.0)+# (0.5)
----->+
-----#
7 Rana: **la (.) el azraq**
nej (.) den blå
8 (0.3)
9 Lisa: +vill du ha filt?
+pekar på ett bord med filter --->
#blicken mot Rana ----->
10 (0.4)+#
----->+
-----#
11 Rana: **el azraq** (0.2) **azgar**
den blå (0.2) mindre
12 (1.2)
13 Rana: **AZGAR**
mindre
14 Lisa: +om ja förstod va du sa din lilla sötnos+
+böjer sig ner och klappar Rana på kinden+
15 +(5.7)+
+Lisa förflyttar sig bort till bordet med filter+
16 Lisa: filt?
17 Rana: **ei**
ja
18 Lisa: +den eller?
+håller fram en röd filt ---> 18.23
19 (0.3)
20 Lisa: den?
21 Rana: **la**
nej
22 Lisa: den.
23 Rana: **la**+
nej
+pekar mot filtarna --->
lisa: --->+
(0.3)
24 Rana: **azgar**□
mindre
----->□
25 Lisa: +den?
+håller fram en blå filt ---->

- 26 Rana: **eiwa+**
precis
----->+
- 27 Lisa: ja↑
28 +(9.2)+
+Lisa lägger filten över täcket+
- 29 Lisa: så då

På rad 2 bäddar Lisa om Rana med täcket och söker bekräftelse på om Rana är nöjd så, »e're bra så?» (rad 1). Sedan följer en sekvens då Lisa kontrollerar sin förståelse av Ranas talturer på arabiska. När Rana på rad 3 säger **oahed gera** ('annan') svarar Lisa på rad 5 med en kandidatförståelse (Schegloff m.fl. 1977, Pomerantz 1988) med frågeintonation, »filt?» samtidigt som hon pekar mot högen med filter. I flerspråkiga samtal har en kandidatförståelse ofta funktionen att kontrollera förståelse (t.ex. Kurhila 2006). I föreliggande exempel kontrollerar Lisa om hon tolkat Ranas taltur på arabiska korrekt. En kandidatförståelse utgör första delen i ett närhetspar, eftersom den projicerar en bekräftelse eller ett avvisande i en nästa tur (Sacks m.fl. 1974, Pomerantz 1988). Lisa håller kvar pekgesten tills Rana producerar en svarstur (rad 7), **la (.) el azraq** ('nej den blå'), vilket visar att hon vill ha den blå filten. Även denna taltur på arabiska följs upp av Lisa med en kandidatförståelse. Lisa frågar igen om Rana vill ha en filt, »vill du ha filt?», medan hon återtar pekgesten mot högen med filter (rad 9). På rad 11 upprepar Rana sitt önskemål om färg och lägger till information om storlek, »**azgar**» ('mindre'). Ranas bidrag följs av en paus på 1.2 sekunder (rad 12). Då en relevant nästa tur (Sacks m.fl. 1974) från Lisa uteblir upprepar Rana informationen om storlek i sin föregående tur, nu med högre volym än i omgivande tal (rad 13), »**AZGAR**» ('mindre'). Lisa svarar med kroppsnärhet (böjer sig ner och klappar Rana på kinden) samtidigt som hon med förändrad prosodi (sjungande intonation och förhöjt tonläge) och en ömhetsbetygande tilltalsterm, »din lilla sötnos» s.k. äldreriktat tal (t.ex. Samuelsson 2013), uttrycker sin önskan att förstå vad Rana säger (rad 14). Därefter förflyttar hon sig bort till bordet med filter och gör ett nytt försök med filtfrågan, nu med tillgång till filtarna inom räckhåll (rad 15). När Rana på rad 17 svarar jakande på Lisas kandidatförståelse, »filt» (rad 16), med den arabiska svarspartikeln **ei** ('ja') uppvisar Lisa receptiv flerspråkighet (Ten Thije m.fl. 2012), dvs. en begränsad passiv kompetens av Ranas modersmål. I sin respons på Ranas jakande svar på arabiska visar Lisa att hon förstår Ranas bidrag som en bekräftelse på att hon vill ha en filt. Eftersom det ligger flera filter på bordet svarar hon med en kandidatförståelse (rad 18) »den eller?», samtidigt som hon håller fram en röd filt som ett möjligt förslag på en filt som Rana vill ha. På

rad 20 upprepar hon kandidatförståelsen »den?». Hon håller fram filten tills hon fått ett nekande svar från Rana, **la** (rad 21). Här fungerar den icke-verbala handlingen, det att Lisa lägger tillbaka filten i högen på bordet (rad 23), som en relevant nästa tur och som ett bevis på att hon förstår Ranas svar som att hon avvisat Lisas förslag på filt. På rad 24 upprepar Rana på arabiska sitt önskemål om storlek på filten, **azgar**, 'mindre' (filten). Lisa håller då fram en annan blå filt, och kontrollerar att det är den hon vill ha med en kandidatförståelse, »den?» (rad 25). Förslaget accepteras av Rana med den arabiska svarspartikeln **eiwa**, 'precis' (rad 26). Lisa svarar med ett instämmande »ja↑» (rad 27) och visar att hon förstått att det är den blå filten som Rana vill ha genom att lägga den över täcket, varpå hon förklarar filtfrågan som avslutad, »så då» (rad 28–29).

Även i detta exempel uppvisar deltagarna gemensam orientering mot samma mål, att Lisa ska kunna identifiera den filt som Rana vill ha. I det här exemplet har deltagarna tillgång till det efterfrågade objektet, vilket utgör en resurs för problemlösningen. Det är först när Lisa förflyttar sig till bordet bredvid sängen, där hon har filtarna inom räckhåll, som deltagarna kan upprätta gemensam förståelse i filtfrågan. Lisa kan nu tillmötesgå Ranas önskemål att få den blå mindre filten över täcket, inte så mycket tack vare de fåtal ord som Rana säger på arabiska, utan snarare genom de slutledningar hon gör utifrån pekgesten och det att hon håller fram en filt i taget, som Rana kan acceptera eller avvisa. Att på detta sätt tillmötesgå någons önskemål med minimalt antal verbala resurser, eller inga verbalspråkliga resurser alls, är vanligt då önskemålet avser ett objekt i närmiljön (t.ex. Mondada 2014b, Rossi 2014), vilket är fallet i det här exemplet. Vi ser även hur Lisa uppvisar en viss passiv kompetens i Ranas modersmål. Det framgår av Lisas responser på Ranas talturer på raderna 17, 21 och 26, som utgörs av de arabiska svarspartiklarna **ei** ('ja'), **la** ('nej') och **eiwa** ('javisst/precis'). Såväl Lisas receptiva flerspråkighet som deltagarnas förankring i den konkreta fysiska omgivningen underlättar Lisas möjlighet att dra slutsatser om vilken filt Rana vill ha och underlättar därigenom hennes möjlighet att tillfredsställa Ranas hjälpbehov. Det att högen med filter finns i närmiljön inom deltagarnas synfält ger dem möjlighet att upprätta gemensam visuell uppmärksamhet mot de filter som Lisa håller fram som förslag. Vi ser alltså hur manipuleringen av ett objekt i närmiljön underlättar görandet av en personcentrerad omsorg.

6.2 Olika orientering mot olika mål

I exempel 4 försvåras utförandet av en personcentrerad omsorg av deltagarnas olika orientering mot olika mål. Exemplet, som involverar Rana och Cyril, illustrerar hur omsorgsarbetsarens orientering mot ett institutionellt mål tar sig uttryck och hur det krockar med omsorgstagarens önskemål och hjälpbehov. I exemplet frågar Rana efter sin tvätt. Tvätten är en institutionell uppgift som sköts av personalen, men Rana vill gärna ha kännedom om hur den sköts. Avvikelser från de tvättrutiner som Rana är van vid ger upphov till att hon visar tecken på oro och irritation. Denna dag har en nyanställd omsorgsarbetsare, Sara (samma omsorgsarbetsare som i exempel 2), ej uppfyllt Ranas önskemål om hur hennes tvätt ska skötas. I vanliga fall tar nattpersonalen hand om Ranas tvätt och lämnar tillbaka den samma natt. Den här dagen har Sara tagit tvättkorgen från Ranas rum på morgonen, under Ranas protester, och gått iväg med den till tvättstugan, där den har blivit liggande hela dagen.

I exempel 4 nedan kommer Cyril ut från köket till matsalen, där han möts av Ranas fråga om tvätten. Det är strax före middagen och Cyril som ansvarar för dukningen, vill veta om Rana vill äta i matsalen, information som han behöver för att utföra sin institutionella uppgift, att duka borden i matsalen. Bakgrunden till hans fråga är att Rana ofta brukar äta sin egen mat på sitt rum.

Exempel 4. Var är tvätten? + för Cyrils gester; # för Cyrils blickriktning; & för Ranas blickriktning. Tal på arabiska med fet stil.

- 1 Rana: **aasil wen**
var är tvätten
- 2 +(0.8)+
+Cyril kommer ut från köket till matsalen+
- 3 Cyril: **badik akil?**
vill du ha mat
#&Cyril och Rana har ögonkontakt#&
- 4 &(1.8)&
&Rana vänder bort blicken&
- 5 Cyril: **la** eller **hna**
nej eller här
#&(1.8)
- 6 #&Cyril och Rana har ögonkontakt--->
- 7 Rana: **aasili**
min tvätt
----->#&
- 8 Lisa: #hon pratar om **rasil**#
tvätt
- cyril: #blicken mot köket#
- 9 Cyril: +ja men **rasil** e tvätten (.)+ +hur- hon pratar om **rasil**+
tvätt tvätt

- 10 Cyril: +vänder sig mot köksdisken+ +vänder sig till Rana+
+men snälla (.) vi pratar om sen **rasil**+
tvätt
+går fram till Rana----->+
11 +vill du ha mat+ (.) **badik akil?**
vill du ha mat
+handen mot munnen+
12 #&(1.0)
#&Cyril och Rana har ögonkontakt---> 12.15
13 Cyril: **badik akil?**
vill du ha mat?
14 (1.8)
15 Rana: **bedi arif wen +hato aasil**
jag vill veta var de lagt tvätten
----->#&
cyril: +vänder sig bort---> 15.17
16 Cyril: å:hh. h.å: (.) de-
17 (2.7)+
----->+
18 Cyril: +**badik akil?**
vill du ha mat?
+vänder sig till Rana--->>
#&Cyril och Rana har ögonkontakt--->>
19 (0.5)
20 Rana: **bedi akil bedi akil**
jag vill ha mat jag vill ha mat

På rad 1 frågar Rana, som befinner sig i matsalen, var hennes tvätt är. Cyril som befinner sig bakom serveringsdisken i köksregionen, då Rana ställer sin fråga, kommer ut till matsalen och frågar Rana om hon vill ha mat med en ja/nej-fråga på Ranas modersmål (rad 3). Ja/nej-frågor sätter en agenda för det ämne som ska avhandlas och gör ett jakande eller nekande svar relevant som nästa tur (Boyd & Heritage 2006). På så sätt begränsar ja/nej-frågor mottagarens förväntade svar, såväl vad gäller ämne som svarsformat. Cyrils fråga följs av en paus på 1.8 sekunder, då Rana vänder bort blicken. Då Ranas svar uteblir erbjuder Cyril ett kandidatsvar (Pomerantz 1988) på rad 5, »**la** eller **hna**?» ('nej eller här?'). Detta kandidatsvar inskränker Ranas handlingsagenda till två alternativa svar, antingen »**la**» ('nej'), dvs. inte äta i matsalen, eller »**hna**» ('här'), dvs. äta här (i matsalen). Rana visar i sin respons på rad 7, »**aasili**» ('min tvätt'), att hon har en annan handlingsagenda, nämligen att efterfråga information om sin tvätt. Här följer en sekvens då Cyril och kollegan Lisa, som står bakom köksdisken, manövrerar situationen från sitt kollegiala perspektiv. Lisa uppmärksammar Cyril på att Rana frågar efter sin tvätt (rad 8), »hon pratar om **rasil**» (»**rasil**» ska förstås som en approximation av arabiskan »**aasil**»). Cyril vänder sig då mot Lisa och instämmer att så är fallet (rad 9). Han går sedan fram till Rana och föreslår att tvättfrågan skjuts upp till

ett senare tillfälle (rad 10). Detta svar adresserar ämnet i Ranas fråga, men ansluter sig inte till frågans handlingsagenda, dvs. svaret ger inte den önskade informationen. Cyril upprepar därefter frågan om maten, först på svenska (rad 11), »vill du ha mat?» och sedan på arabiska (rad 11 och 13), **badik akil** ('vill du ha mat?'). Frågan på svenska ackompanjeras av en ikonisk handgest (handen mot munnen). Genom handgesten och genom att ställa samma ja/nej-fråga på svenska och på Ranas modersmål sätter Cyril tydligt fokus på matfrågan. Ranas respons (rad 15) följer efter en paus på 1.8 sekunder. I sin respons håller Rana fast vid tvättfrågan, då hon förtydligar att hon vill veta var personalen lagt hennes tvätt, **bedi arif wen hato aasil** ('jag vill veta var de lagt tvätten'). Innan Rana har avslutat sin taltur på rad 15, vänder Cyril bort blicken och utbringar ljudliga suckar (rad 16). Goodwin (1981) har studerat hur blickorientering har betydelse för hur en talare visar sin uppmärksamhet och sitt engagemang i ett samtal. Här visar Cyril sitt avståndstagande från att avhandla det ämne som Ranas fråga sätter fokus på, dvs. Ranas tvätt. Efter pausen på rad 17 upprepar Cyril frågan om maten, nu på arabiska (rad 18), varpå Rana slutligen bekräftar att hon vill ha mat (rad 20).

Det framgår tydligt av exempel 4 ovan hur deltagarnas orientering mot olika mål tar sig uttryck, och hur spänningar uppstår mellan ett personcentrerat och ett uppgiftsorienterat perspektiv. Med hjälp av frågeformat, en ja/nej-fråga på rad 3, sätter Cyril en agenda för samtalet som inte är i linje med ämnet i Ranas informationssökande fråga, som gäller hennes tvätt (rad 1). Rana motsätter sig att ansluta sig till Cyrils agenda, genom att i sina responser göra något helt annat, nämligen att sätta fokus på sin tvätt. Ett prefererat mönster i samtal är att en fråga följs av ett svar som är i linje med ämnet i frågan (Sacks m.fl. 1974). Om detta mönster bryts, t.ex. på grund av problem med förståelse, använder talare metoder för att lösa problemen. I föreliggande exempel används inte den typ av strategier vi såg i exempel 1–3 för att gemensamt lösa problem. Konflikten mellan deltagarnas olika orienteringar eskalerar mot slutet av exemplet, då motsättningen mellan olika agendor tar förkroppsligade uttryck genom suckar och blickorientering. Att deltagarnas olika mål krockar är särskilt intressant i en kontext som präglas av att en personcentrerad omsorg ska utföras. I en omsorgsinstitution är tvätt en institutionell uppgift som sköts av personalen, vilket krockar med Ranas önskemål, att ha kontroll över sin tvätt, vilket människor normalt har i sitt eget hem. Samtidigt är det viktigt att dukningen inte försenas så att alla omsorgstagare på avdelningen kan få mat på regelbundna tider. Situationer som denna kan vara utmanande, eftersom det uppstår spänning mellan en personcentrerad omsorg som tar hänsyn till omsorgstagarens

behov och önskemål, och nödvändigheten av att upprätthålla en värdig livsföring, t.ex. att vara så ren, mätt och frisk som möjligt. Det blev en kollega till Cyril, Lisa, som erbjöd en lösning på tvättfrågan, som tillfredsställde Ranas behov av förklaring, nämligen att nattpersonalen skulle komma med tvätten senare under kvällen.

7 Sammanfattning av resultat

I den här artikeln har jag undersökt hur en personcentrerad omsorg som ramfaktor omsätts i praktiken i flerspråkiga omsorgsmöten. I samtliga analyserade exempel efterfrågar omsorgstagaren hjälp med att hämta ett objekt. Nedan besvaras artikelns fyra frågeställningar, som presenterades i inledningen.

7.1 Hur påverkas och kompliceras utförandet av en personcentrerad omsorg av att deltagarna inte delar språk?

På grund av att omsorgstagarens och personalens resurser för att förstå varandra är begränsade försvåras personalens möjlighet att identifiera det objekt som omsorgstagaren önskar få hjälp med (gäller exempel 1, 2 och 3, dock inte exempel 4). Att förstå vilket objekt som efterfrågas är förutsättningen för att kunna tillfredsställa omsorgstagarens hjälpbehov och önskemål. Därmed kompliceras också personalens möjlighet att leva upp till äldreomsorgens lagar och riktlinjer, som betonar att omsorgen ska vara personcentrerad, dvs. inriktad på omsorgstagarens behov och önskemål.

7.2 Vilka kommunikativa problem uppstår?

De kommunikativa problem som uppstår är i de flesta fall relaterade till problem med förståelse. Problemen uppstår dels då personalen visar problem med att förstå omsorgstagarens tal på arabiska, (se t.ex. Lisas respons i exempel 3 rad 14, »om ja förstod va du sa din lilla sötnos«), dels då omsorgstagaren visar svårigheter med att benämna objektet med en sak-referent på svenska och i stället refererar till objektet med ledtrådar som inte hjälper personalen att identifiera objektet. Exempel på sådana ledtrådar är pronomina referenser på svenska, samt icke-verbala handlingar såsom pekningar. I det sista exemplet

är det tydligt för personalen att omsorgstagaren frågar efter sin tvätt. Här är de kommunikativa problemen snarare relaterade till spänningar mellan olika institutionella mål.

7.3 Hur löses problemen i relation till verksamhetens mål med en personcentrerad omsorg?

I de flesta fall är deltagarna orienterade mot samma mål, att gemensamt lösa problem så att samförstånd uppnås om objektet. Det framgår tydligt av de tre första exemplen hur deltagarna samarbetar för att upprätta gemensam förståelse. Samarbetar gör deltagarna även i det exempel där de inte kommer fram till en lösning, trots flera gemensamma försök. Analysen av dessa exempel visar hur omsorgstagaren görs delaktig som samarbetspartner i problemlösningen. Vi ser alltså hur problemlösning som bygger på samarbete utgör en väsentlig del i utförandet av en personcentrerad omsorg. Det sista exemplet, som kännetecknas av olika agendor, framstår ur ett personcentrerat perspektiv som en illustrativ kontrast till de tre första exemplen. Att det är omsorgsarbetsarens uppgiftsorienterade agenda som ”vinner” utgör en komplikation ur ett personcentrerat perspektiv.

7.4 Vilka resurser används?

De resurser som används för problemlösning är till stor del icke-verbala. Ofta används flera modaliteter, dvs. en kombination av talspråkliga och kroppsliga resurser. Framför allt används pekningar men också handgester i samspel med tal. Exempelvis utförs reformuleringar och kandidatförståelser som multimodala gestaltningar, dvs. med både kropp och tal.

Analysen visar att pekningar som problemlösningsstrategi är beroende av den omgivande fysiska miljön och hur den underlättar, eller försvårar, för deltagarna att orientera sig fram till objektet. Om objektet finns i närmiljön kan deltagarna med hjälp av pekningar upprätta gemensam visuell uppmärksamhet mot objektet och även hantera objektet med minimalt antal verbala resurser. Omsorgsarbetaren kan då göra adekvata slutledningar och samförstånd kan nås, inte så mycket utifrån vad som sägs, utan mest utifrån kroppsliga handlingar. Huruvida deltagarna förstår varandras tal förefaller då inte spela någon större roll.

8 Diskussion

Att icke-verbala resurser och i synnerhet pekningar får så stor betydelse som resurs i försöken att lösa kommunikativa problem är kanske inte så konstigt i ett sammanhang där de gemensamma talspråkliga resurserna är begränsade. Tidigare studier (Small m.fl. 2015, 2017) som genomförts i flerspråkiga omsorgsmiljöer har kommit fram till liknande resultat. Det är dock värt att fundera över vad det innebär för en personcentrerad omsorg att kommunikationen i så stor utsträckning sker med hjälp av pekningar. Analyserna visar hur pekningar fungerar som väsentliga resurser, som används av omsorgstagaren för att uppmärksamma personalen på viktiga objekt i den fysiska omgivningen. Det framgår också av analyserna att pekningar inte alltid utgör tydliga ledtrådar. Goodwin (2000 s. 72) framhåller att pekningar förutsätter en omgivning som kan gå bortom de fysiska ledtrådarna i närmiljön och göra inferenser till en historia av kulturellt situerade praktiker. I en omsorgsinstitution, där det inte alltid är möjligt att upprätthålla interpersonell kontinuitet, kan det vara svårt att bygga upp kunskap om omsorgstagarnas personliga ägodelar, var de finns (särskilt viktigt när objektet ifråga inte är synligt) och vilka verksamheter som är förknippade med dem. Det är därför inte givet att det fungerar för personalen att gå bortom ledtrådarna i den fysiska närmiljön.

Sammantaget visar den här artikeln hur en personcentrerad omsorg görs i flerspråkiga omsorgsmöten, samt hur kommunikativa problem hanteras inom denna praktik. Inte minst ökar artikeln vår förståelse av hur komplex denna praktik är.

Litteratur

- Antelius, Eleonor & Plejert, Charlotta, 2016: Ethnoculturally-profiled care. Dementia caregiving targeted towards Middle Eastern immigrants living in Sweden. I: *Anthropology & Aging* 37(1). S. 9–26.
- Boyd, Elizabeth & Heritage, John, 2006: Taking the history: questioning during comprehensive history taking. I: John Heritage & Douglas Maynard (red.): *Communication in medical care: interaction between primary care physicians and patients*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 151–180.
- Broth, Mathias & Keesvallik, Leelo (red.), 2020: *Multimodal interaktionsanalys*. Lund: Studentlitteratur.

- Bülow, Pia, Persson Thunqvist, Daniel & Sandén, Inger (red.), 2012: *Delaktighetens praktik. Det professionella samtalets villkor och möjligheter*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Drew, Paul, 1998: An exercise in the comparative analysis of talk-in-interaction in different (institutional) settings: The case of formulations. I: Hanna Lehti-Eklund (red.): *Samtalsstudier. Meddelanden från Institutionen för nordiska språk vid Helsingfors universitet* B:19. Helsingfors: Universitetsstrycket. S. 29–42.
- Ekman, Sirkka-Liisa, Robins Wahlin, Tarja-Brita, Norberg, Astrid & Winblad, Bengt, 1993: Relationship between bilingual demented immigrants and bilingual/monolingual caregivers. I: *International Journal of Aging & Human Development* 37(1). S. 37–54.
- Forssell, Emilia, 2021: Den offentliga omsorgen och äldre i migrationssammanhang. I: Sandra Torres & Finnur Magnusson (red.): *Äldrevård och omsorg i migrationens tidevarv*. Lund: Studentlitteratur. S. 35–64.
- Garfinkel, Harold, 1967: *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Goodwin, Charles, 1981: *Conversational organization: Interaction between speakers and hearers*. New York: Academic Press.
- Goodwin, Charles, 1994: Professional vision. I: *American Anthropologist* 96(3). S. 606–633.
- Goodwin, Charles, 2000: Pointing and the collaborative construction of meaning in aphasia. I: *Texas Linguistic Forum* 43. Proceedings of the seventh annual Symposium About Language and Society, Austin. S. 67–76.
- Goodwin, Charles & Goodwin, Marjorie Harness (1986): Gesture and coparticipation in the activity of searching for a word. I: *Semiotica* 62(1/2). S. 51–75.
- Grainger, Karen, 1993: “That’s a lovely bath dear”. Reality Construction in the Discourse of elderly care. I: *Journal of Aging Studies* 7(3). S. 247–262.
- Hayashi, Makoto, 2003: Language and the body as resources for collaborative action: A study of word searches in Japanese conversation. I: *Research on Language and Social Interaction* 36. S. 109–141.
- Heinemann, Trine, 2009: Managing unavoidable conflicts in caretaking of the elderly: humor as a mitigating resource. I: *International Journal of the Sociology of Language* 200. S. 103–127.
- Heritage, John & Watson, D. Rodney, 1979: Formulations as conversational objects. I: George Psathas (red.): *Everyday language: Studies in ethnomethodology*. New York: Irvington. S. 123–162.
- Hydén, Lars-Christer, 2016: Att leva med demenssjukdom. I: Ingrid Hellström & Lars-Christer Hydén (red.): *Att leva med demens*. Falkenberg: Gleerups. S. 17–39.
- Hydén, Lars-Christer, Majlesi, Ali Reza & Ekström, Anna, 2022: Assisted eating in late-stage dementia: Intercorporeal interaction. I: *Journal of Aging Studies* 61. Open Access. Article 101000.
- Institute of Medicine, 2001: *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*. Washington, DC: National Academies Press.

- Jansson, Gunilla, 2023: Translanguaging practices in elderly care. I: Marie Nelson, Mårten Michanek, Maria Rydell, Susan Sayehli, Klara Skogmyr Maryan & Gunlög Sundberg (red.): *Language in practice in a changing world. Studies in Applied Linguistics* 2023, 30. S. 290–308.
- Jansson, Gunilla & Plejert, Charlotta, 2014: Taking a shower: Managing a potentially imposing activity in dementia care. I: *Journal of Interactional Research in Communication Disorders* 5(1). S. 27–62.
- Jansson, Gunilla, Wadensjö, Cecilia & Plejert, Charlotta, 2017: Managing complaints in multilingual care encounters. I: *Multilingua* 36(3). S. 313–346.
- Jefferson, Gail, 1988: On the sequential organization of troubles-talk in ordinary conversation. I: *Social Problems* 35(4). S. 418–441.
- Jefferson, Gail, 2004: Glossary of transcript symbols with an introduction. I: Gene Lerner (red.): *Conversation analysis. Studies from the first generation*. Amsteram/Philadelphia: John Benjamins. S. 13–31.
- Kunitz, Silvia & Majlesi, Ali Reza, 2022: Multimodal gestalts in reformulating practices in language cafés. I: *Social Interaction. Video-Based Studies of Human Sociality* 5(1). DOI: 10.7146/si.v5i2.130873.
- Kurhila, Salla, 2006: *Second language interaction*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Lazaraton, Anne, 2004: Gesture and speech in the vocabulary explanations of one ESL teacher: A microanalytic inquiry. I: *Language Learning* 54(1). S. 79–117.
- Lehtimaja, Inkeri & Kurhila, Salla, 2022: Practices of patient participation: Getting a turn during hospital ward rounds. I: *Discourse Studies* 24(1). S. 24–46.
- Lill, Linda, 2021: Arbetskraftbrist och invandrarskap i äldreomsorgsarbetet. I: Sandra Torres & Finnur Magnusson (red.): *Äldrevård och omsorg i migrationens tidevarv*. Lund: Studentlitteratur. S. 65–84.
- Lindholm, Camilla, 2003: Frågor i praktiken. Flerledade frågeturer i läkare-patientsamtal. *Studier i nordisk filologi* 81. Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland.
- Lindholm, Camilla, 2017: Ageing as a Swedish-speaking Finn: Positioning and language choice at a nursing home. I: Charlotta Plejert, Camilla Lindholm & Robert W. Shrauf (red.): *Multilingual Interaction and Dementia*. Bristol: Multilingual Matters. S. 23–51.
- Majlesi, Ali Reza, 2022: Gestural matching and contingent teaching: Highlighting learnables in table-talk at language cafés. I: *Social Interaction. Video-Based Studies of Human Sociality* 5(1). DOI: 10.7146/si.v5i2.130871.
- Majlesi, Ali Reza, Ekström, Anna & Hydén, Lars-Christer, 2022: Transferring from wheelchair to bed: (Re)subjectifying and partner-positioning a person with late-stage dementia in the care task. I: *Qualitative Social Work* 21(6). S. 1185–1210.
- Mondada, Lorenza, 2014a: *Conventions for multimodal transcriptions*. Retrieved from https://franz.unibas.ch/fileadmin/franz/user_upload/redaktion/Mondada_conv_multimodality.pdf
- Mondada, Lorenza, 2014b: Requesting immediate action in the surgical operating room: Time, embodied resources and praxeological embeddedness. I: Paul Drew & Elizabeth Couper-Kuhlen (red.): *Requesting in social interaction*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins. S. 269–302.

- Plejert, Charlotta & Jansson, Gunilla, 2021: Tvärkulturella möten i äldreomsorgen: språk, kommunikation och demenssjukdom. I: Sandra Torres & Finnur Magnusson (red.): Äldrevård och omsorg i migrationens tidevarv. Lund: Studentlitteratur. S. 197–218.
- Pomerantz, Anita, 1988: Offering a candidate answer: An information seeking strategy. I: *Communication Monographs* 55(4). S. 360–373.
- Rossi, Giovanni, 2014: When do people not use language to make requests? I: Paul Drew & Elisabeth Couper-Kuhlen (red.): *Requesting in social interaction*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins. S. 303–334.
- Sacks, Harvey, Schegloff, Emanuel A. & Jefferson, Gail, 1974: A simplest systematic for the organization of turn-taking for conversation. I: *Language* 50(4). S. 696–735.
- Schegloff, Emmanuel A., Jefferson, Gail & Sacks, Harvey, 1977: The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. I: *Language* 53. S. 361–382.
- Sidnell, Jack & Stivers, Tanya, 2013: *The Handbook of Conversation Analysis*. West Sussex: Wiley-Blackwell.
- SCB, 2018: Förvärvsarbete efter näringsgren, födelseregion, kön och år. Statistikdatabasen. Stockholm: SCB. Hämtad 2025-01-19 från https://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START__AM__AM0207__AM0207J/NattSNI07FoR/table/tableViewLayout1/?loadedQueryId=63594&timeType=item
- Small, Jeff, Chan, Sing Mei, Drance, Elisabeth, Globerman, Judith, Hulko, Wendy, O'Connor, Deborah, Perry, Jo Ann, Stern, Louise & Ho, Lorraine, 2015: Verbal and nonverbal indicators of quality of communication between care staff and residents in ethnoculturally and linguistically diverse long-term care settings. I: *Journal of Cross-Cultural Gerontology* 30. S. 285–304.
- Small, Jeff, Chan, Sing Mei, Drance, Elisabeth, Globerman, Judith, Ho, Lorraine, Hulko, Wendy, O'Connor, Deborah, Perry, Jo Ann & Stern, Louise, 2017: Verbal and non-verbal turn-taking actions of care staff and residents in linguistically diverse long-term care settings. I: Charlotta Plejert, Camilla Lindholm & Robert W. Shrauf (red.): *Multilingual Interaction and Dementia*. Bristol: Multilingual Matters. S. 133–147.
- Socialstyrelsen, 2017: *Nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demenssjukdom: Stöd för styrning och ledning*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialtjänstlagen, 2024, i Staaf, Annika & Corter, Lina, 2024: *Socialtjänstlagen 2024*. Gothia Kompetens AB.
- Strandroos, Lisa & Antelius, Eleonor, 2017: Interaction and common ground in dementia: Communication across linguistic and cultural diversity in a residential dementia care setting. I: *Health* 21(5). S. 538–554.
- Streeck, Jürgen, Goodwin, Charles & LeBaron, Curtis (red.), 2011: *Embodied interaction: Language and body in the material world*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Söderman, Mirkka & Rosendahl, Sirpa P., 2016: Caring for ethnic older people living with dementia: Experiences of nursing staff. I: *Journal of Cross-Cultural Gerontology* 31(3). S. 311–326.

- Yazdanpanah, Maziar, 2023: Multilingual life in dementia care. Crossing linguistic boundaries and cognitive gap: Navigating mutual understanding. Linköping studies in arts and sciences Nr. 864. Studies in language and culture Nr. 38. Department of Culture and Society. Linköpings universitet. Linköping: Liu-tryck.
- Yazdanpanah, Maziar & Plejert, Charlotta, 2017: Accommodation practices in multilingual encounters in Swedish residential care. I: Charlotta Plejert, Camilla Lindholm & Robert W. Shrauf (red.): Multilingual Interaction and Dementia. Bristol: Multilingual Matters. S. 148–174.

Bilaga: Transkriptionsnyckel

Följande transkriptionskonventioner används för transkription av tal.

- ::: Förlängt ljud: ju längre ljud desto fler kolon.
- Avbruten tur.
- [] Överlappande, samtidigt tal.
- (1.6) Paus i tiondels sekunder.
- (.) Mikropaus, kortare än 2/10 sekund.
- () Svåruppfattat tal som ej återges.
- (javisst) Osäkert uppfattade ord.
- ° ° Låg röststyrka i förhållande till omgivande tal.
- nej Betoning eller emfas.
- NEJ Hög röststyrka i förhållande till omgivande tal.
- . Fallande intonation.
- , Jämn fortsättningsintonation.
- ? Stigande intonation.
- ¿ Stigande intonation, svagare än frågande intonation.
- ↑ Markerat stigande ordbetoning i efterföljande del av yttrandet.
- h h Skratt.
- eiwa** tal på arabiska återges med fet stil
- precis en idiomatisk översättning till svenska återges på raden under det arabiska talet

Följande transkriptionskonventioner används för transkription av icke-verbalt beteende.

- + + varje deltagares handlingar avgränsas med samma symbol
- +-----> handlingen fortsätter på efterföljande rader
- +----->> handlingen fortsätter fram till och efter utdragets slut
- >+ handlingen fortsätter tills samma symbol nåtts;

© 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/))

Engelskans smidighet och svenskans friktion

Språk, kapital och arbete i den »gröna» industrin

Av ANDREAS NUOTTANIEMI

Abstract

Nuottaniemi, Andreas, andreas.nuottaniemi@biling.su.se, Senior lecturer, Department of Swedish Language and Multilingualism, Centre for Research on Bilingualism, Stockholm University: “The Flexibility of English and the Friction of Swedish: Language, Capital, and Labor in the ‘Green’ Industry”. *Språk och stil* NF 35, 2025, pp. 194–224.

This study investigates the role of language in the capital-driven “green transition”, focusing on Northvolt’s battery factory in Skellefteå. By integrating critical sociolinguistics with Marxist value theory, the analysis explores how language ideologies and practices interact with capitalist-organized work processes. The study reveals that English, as the working language, facilitates the recruitment of a global workforce but simultaneously hinders the integration of migrant workers into the local community. This dynamic is analyzed through a Marxist lens, showing how language practices are shaped by and contribute to broader economic structures. The results demonstrate that the function of language in the “green” industry is closely linked to capitalism’s need for a flexible and disciplined workforce, shaping language practices and ideologies in significant ways. The findings are based on extensive ethnographic research, including field notes, interviews, and media representations, providing a comprehensive understanding of the sociolinguistic landscape unfolding in the wake of the Northvolt factory. The article contributes to the critical sociolinguistic literature by combining language ideology with Marxist critique of political economy, offering new insights into the role of language in modern industrial settings.

Keywords: language ideologies; capitalist labor processes; green industry; ethnography; Marxist value theory.

1 Inledning

Det engelska språkets ökade närvaro på arbetsplatser har länge varit en vattendelare i Norden (Lønsmann 2024, Mortensen 2024). Medan somliga välkomnar engelskan som en självklar del av arbetslivets internationalisering eller som ett verktyg för att utjämna maktbalansen mellan infödda och inflyttade på arbets-

Tack till temanumrets redaktörer samt Johannes Samuelsson, Madeleine Eriksson, Johan Örestig Kling och två anonyma granskare som avsevärt bidragit till att förbättra denna artikel genom kritiska kommentarer på tidigare versioner. Alla kvarvarande brister bär jag naturligtvis själv ansvaret för.

<https://doi.org/10.61965/sos.2025.62938>

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

marknaden, ser andra den som ett potentiellt hot mot majoritetsspråket och den nationella sammanhållningen. Samtidigt lyfts nationalspråken allt oftare fram i den politiska debatten i samtliga skandinaviska länder, där det blivit vanligt att ställa krav på språkliga färdigheter i dessa för att få tillgång till såväl den reguljära arbetsmarknaden som olika välfärdsfunktioner (Milani m.fl. 2021).

Men vilken roll spelar dessa delvis motstridiga ideologier om språk (Cavanaugh 2020) för de reellt existerande språkpraktikerna på skandinaviska arbetsplatser? Och vilken är relationen till den mer grundläggande ramfaktor som i marxistisk terminologi brukar beskrivas som samhällets *bas* (Marx 1970), det vill säga mervärdesproduktionen, kapitalismens *stumma tvång* (Mau 2021)? I norra Sverige kan dessa processer just nu undersökas i samband med att stora socioekonomiska förändringar på kort tid utmanat etablerade sätt att använda och resonera om språk. Efter decennier av avfolkning och nedmontering av välfärdsstaten genomgår för närvarande flera norrländska kommuner omfattande samhällsomvandlingar i spåren av miljardinvesteringar i påstått fossilfri energiproduktion (Näsman m.fl. 2024). Eftersom företagen i denna så kallade gröna omställning föredrar att lokalisera produktionen till perifera platser, där närheten till naturresurser och billig energi uppväger bristen på lokalt tillgänglig arbetskraft (Dunlap 2023), har de blivit helt beroende av en rörlig och flexibel arbetskraft. Omställningen har därför också med nödvändighet skapat arbetsplatser och samhällen präglade av ökad språklig mångfald.

En av de platser som till följd av denna norrländska nyindustrialisering upplevt stora förändringar i sitt sociolingvistiska landskap är kuststaden Skellefteå i Västerbotten, där företaget Northvolt på kort tid både hunnit etablera och avveckla en omtalad jättefabrik för batteritillverkning. Sedan 2017, då det till lokala politikerns och entreprenörers glädje tillkännagavs att Skellefteå »vunnit» tävlingen om batteriproduktionens lokalisering (Eriksson m.fl. 2024), har fabriken vuxit fram i snabb takt på en gigantisk grusplan utanför staden. Med hjälp av internationella bemanningsföretag har tusentals medarbetare rekryterats, varav över en tredjedel från länder utanför EU (Samuelsson 2025). Det officiella arbetsspråket på Northvolt har alltsedan företagets etablering varit engelska, vilket har påverkat lokalsamhällets språkpraktiker långt utanför själva fabriken (Nuottaniemi 2024). I kontrast till de ursprungliga förväntningarna om ett inflöde av huvudsakligen högutbildade ingenjörer – vilket exempelvis låg bakom etablerandet av en helt ny engelskspråkig internationell skola (Skellefteå 2019) – har de flesta nyrekryteringar skett till arbetsuppgifter med förhållandevis låga kvalifikationskrav (Garefelt m.fl. 2025). Efter en lång period präglad av produktionsproblem och svåra arbetsplatsolyckor ansökte

Northvolt om konkurs i mars 2025, för att två månader senare meddela att produktionen i fabriken stoppas helt (Lindberg & Kejerhag 2025).

Syftet med denna studie är att undersöka relationen mellan språkpraktiker, språkideologier och kapitalistiskt organiserade arbetsprocesser inom ramen för den »gröna» industrialiseringen av norra Sverige. Trots omfattande forskning om språkets varierande funktioner i arbetslivet, finns relativt få studier som går bortom ett snävt fokus på ideologier och policy (se dock t.ex. Kraft 2020, Söderlundh & Kahlin 2022). Inte minst saknas analyser av språkpraktiker på jobbet mot bakgrund av en historiematerialistisk förståelse av *arbetets värde och roll i kapitalistiska samhällen*. Den här studien adresserar denna brist genom att kombinera kritisk sociolingvistik med marxistisk värdeteori för att förstå språkets ekonomiska och symboliska värde i den kapitaldrivna gröna omställningen. Med fokus på Northvolt, ett företag som blivit emblematiskt för Sveriges gröna industriella satsningar, bidrar denna artikel med nya insikter om flerspråkighetens roll i moderna arbetsmiljöer. Genom att undersöka hur språkideologier både påverkar och formas av sättet att organisera arbete i den gröna industrin strävar studien ytterst efter att förstå flerspråkighetens roll i att reproducera och utmana ekonomiska och sociala strukturer i en snabbt växande sektor av den globala kapitalismen.

Studien bygger på ett omfattande och varierande etnografiskt material, bestående av bland annat fältanteckningar, transkriberade intervjuer och medierepresentationer, vilket ger en bred och djup förståelse för språkpraktiker relaterade till batterifabriken etablering i Skellefteå. Northvolts inställning till språkanvändning på och utanför arbetsplatsen undersöks bland annat utifrån en intervju med en HR-chef, medan migrantarbetarnas levda erfarenheter av företagets språkpolitik fångas genom intervjuer, deltagande observation och en ljuddagbok som en av arbetarna spelat in. För att analysera detta mångfacetterade material kombineras kritisk sociolingvistisk teori om språkideologier – förstått som föreställningar om och attityder till språk och, ytterst, dess användare (Cavanaugh 2020) – med en historiematerialistisk värdeanalys. På så sätt kan jag belysa hur språkliga resurser tycks fungera som del av både *bas* och *överbyggnad* (Marx 1970 s. 9), och hur språkpraktiker reflekterar och reproducerar bredare ekonomiska och sociala strukturer.

I de två avsnitt som följer närmast på denna inledning avser jag visa dels varför det är relevant att undersöka språkbruk i relation till politisk ekonomi i kontexten av den gröna omställningen i norr, dels vad den marxistiska begreppsapparaten kan tillföra en sådan undersökning. Därefter kommer jag att beskriva studiens etnografiska metod innan jag presenterar den tvådelade

analysen, bestående av avsnitten Engelskans smidighet (5.1) och Svenskans friktion (5.2). I artikelns sista avsnitt sammanfattar och diskuterar jag studiens resultat.

2 Framtidens teknik, gårdagens kapitalism

I samband med de stora investeringarna i norr sammanflätas flera samtida processer av relevans för en undersökning om hur språks värde och användning formas av materiella förhållanden. Nyindustrialiseringen av Norrland är i grund och botten relaterad till de multipla kriser som för tillfället skakar det kapitalistiska systemet i form av klimatförändringar och fallande profitkvoter (Holgersen 2022), vilket resulterat både i ett behov av nya teknologier för framställning av förnyelsebar energi och i ökade geopolitiska spänningar mellan Europa, USA och Kina. Men vad vi nu bevittnar i exempelvis Skellefteå hänger också ihop med andra djupgående strukturer och processer, härörande ur kapitalismens tendens till ojämn utveckling på global och regional nivå (Harvey 2009), såsom periferaliseringen av norra Sverige (Eriksson 2010), migrationsströmmar, rasism och tilltagande nationalism (Seymour 2024) samt, ur ett mer strikt sociolingvistiskt perspektiv, engelskans symboliska och ekonomiska dominans på ett globalt plan (O'Regan 2021).

Av särskild vikt för denna studie är att de skeenden som i politiska och mediala sammanhang diskursivt ramas in som en »grön omställning» har utvecklats som ett huvudsakligen kapitalistiskt projekt (Christophers 2024). Det har också blivit allt tydligare att det, den innovativa (och påstått gröna) tekniken till trots, är en kapitalism av gammal modell som nu tar materiell form på platser som Skellefteå och Boden. Batteritillverkaren Northvolt har rekryterat människor från hela världen med löften om att de ska bli en del av »framtidens industri» (Northvolt 2024), samtidigt som berättelserna inifrån fabriken – med beskrivningar av monoton löpande band-produktion, hälsovådliga arbetsprocesser, strikt disciplinering och barackboende (se t.ex. Fällman 2024) – snarare leder tankarna till fordismen och bilindustrins barndom, eller till produktionsregimer i kapitalismens globala periferier.

Efter att västvärldens regeringar i decennier har misslyckats med att åstadkomma en gemensam plan för att hantera de accelererande klimatförändringarna har det på senare tid framgått att deras föredragna strategi är att överlåta den nödvändiga omställningen till näringslivet. Genom att underlätta för bran-

scher med stora utsläpp att själva ställa om till mer klimatneutral produktion, i första hand i form av elektrifiering (Christophers 2024 s. xviii), ska Parisavtalets mål om en begränsning till 1,5 graders uppvärmning nås. Till skillnad från i Kina och Nordamerika, där stora statliga subventioner driver på bytet till gröna teknologier, har EU dessutom hittills valt att överlåta större delen av finansieringen till det privata näringslivet, och på så sätt har omställningen kommit att bygga på en tämligen bräcklig grund av krediter och riskkapital, det som Marx (1973 s. 363 f.) kallar *fiktivt kapital*. I Sverige har stora förhoppningar knutits till ett antal gröna megainvesteringar i de norra delarna av landet, varav flera drivits av högprofilerade riskkapitalister och entreprenörer; det gäller både H2 Green Steels, numera Stegras, vätgasbaserade ståltillverkning i Boden och, kanske framför allt, Northvolts uppseendeväckande batteritillverkning i Skellefteå.

Även om beroendet av riskkapital och krediter kan misstänkas vara en av de viktigaste faktorerna bakom den höga hastighet som genomsyrat den gröna omställningen i norra Sverige, har flera olika intressen medverkat till det accelerationistiska paradigmet. Northvolts grundare och före detta vd, Peter Carlsson, berättade i sitt sommarprat 2021 om hur han inspirerats av sin tidigare chef på elbilstillverkaren Tesla, Elon Musk, att skapa en företagskultur präglad av en »sense of urgency» (Sveriges Radio, 2021). Detta är enligt honom del av ett symboliskt ledarskap som syftar till att på kort tid svetsa samman en stor arbetsgrupp under en »vision», som i det här fallet handlade om ingenting mindre än att rädda världen från hotande klimatförändringar. För politiker tycks behovet av hastighet lika mycket ha handlat om att rädda en krisande bilindustri och stärka Europas geopolitiska position gentemot Kina (Regeringskansliet 2024). I ett lokalt perspektiv tillkommer därtill viljan att snabbt bryta årtionden av avfolkning och avindustrialisering (Eriksson m.fl. 2024). Denna kombination av faktorer har tillsammans skapat förutsättningarna för ett accelererat undantagstillstånd (Eriksson & Nuottaniemi kommande), där brådskan gjort det möjligt för entreprenörer att driva igenom riskfyllda och osedvanligt storskaliga projekt på rekordtid.

3 Språket och det allmänna intellektet

Genom att utgå från en historiematerialistisk syn på språkets funktion går det att analysera några av de spänningar som uppstår mellan ekonomin och männi-

skan som social och biologisk varelse när kapitalet ges fritt utrymme att »driva upp hastigheten» (Regeringskansliet 2024), som statsminister Ulf Kristersson uttryckte det på en presskonferens sommaren 2024 vid ett tillkännagivande av ett nytt »accelerationskontor» för den gröna omställningen. Behovet av hastighet och acceleration har i samband med nyindustrialiseringen av norra Sverige betonats ytterligare till följd av de ovan nämnda faktorerna, men är en integrerad del av kapitalismen och dess rörelselagar (se t.ex. Marx 1971 s. 112 f.). Accelerationen härrör dels ur nödvändigheten att producera mervärde i ständigt utvidgad skala – det »stumma tvång» som enligt den danska filosofen Søren Mau (2021) bör förstås som en tredje form av maktutövning i kapitalistiska samhällen, vid sidan av våld och ideologi – dels till det som Marx beskriver som »konkurrensens tvingande krafter» (Marx 2018 s. 276–279). Kapitalismen blir visserligen till följd av detta dynamisk och innovationsinriktad, samtidigt som den präglas av en rad motsättningar, varav de kanske mest betydelsefulla går att finna i den spänningsfyllda relationen mellan de privata ägarna av produktionsmedlen och arbetarna. Trots att ingen produktion av värde är möjlig utan de senare skapar den ständiga jakten på extra mervärde ett incitament för de enskilda kapitalisterna att utnyttja arbetarnas unika vara, det vill säga arbetskraften, till bristningsgränsen. Längre arbetsdagar, men också mer intensivt nyttjande av arbetskraften inom givna tidsspann, är två sätt att göra detta. Det går emellertid att sänka värdet, och därmed priset, på arbetskraft också genom att nyttja förmågor och resurser som arbetarna besitter – exempelvis språkliga sådana – och som är så vanligt förekommande att de inte ger särskild ersättning.

Att valet av engelska som arbetsspråk ofta hänger samman med en ideologisk övertygelse om engelska som ett globalt språk, ja rentav *det* globala språket, är välbelagt i kritisk sociolingvistisk forskning (se t.ex. Lønsmann & Mortensen 2018, Lønsmann 2024). Mitt argument i den här artikeln är emellertid att ideologibegreppet såsom det har utvecklats av kritiska sociolingvister (se t.ex. Cavanaugh 2020) inte räcker för att förklara engelskans roll på en arbetsplats som Northvolt, utan att vi också behöver ha en uppfattning om arbetskraftens funktion och värde i en kapitalistisk ekonomi. Av central betydelse här är att det i den samtida kapitalismen finns en parallell tendens till ned- och uppkvalificering av arbetet. Somliga jobb blir alltmer specialiserade och kräver höga kvalifikationer, däribland språkliga (Heller & Duchêne 2012), men merparten av arbetsmarknaden består av vad som med en tillspetsad formulering skulle kunna kallas en »postindustriell ödemark» (Mau 2021 s. 236) präglad av osäkra och tillfälliga anställningar. Personerna i det så kallade prekarariat (Standing 2013) som innehar dessa kan i och för sig vara högt kvalificerade i absoluta termer, för

vad som eftersträvas i kapitalismen är först och främst minskningen av antalet monopoliserbara kvalifikationer. Förmågor som blir så utbredda att de utgör en del av det som Marx i *Grundrisse* kallar för »det allmänna intellektet» (Marx 1993 s. 706), det vill säga kunskaper som exempelvis genom allmän skolgång blir en slags förväntad basnivå hos arbetarklass, höjer nämligen inte arbetskraftens värde. Detta kan vara en av de mer oförutsedda konsekvenserna av engelskans globala spridning (O'Regan 2021); genom att läras på både formell och informell väg av människor i alla samhällsklasser världen över kan basal kompetens i språket i dag fungera som en slags »gratis gåva» till kapitalet (jfr Smith 2013).

I grund och botten är den mänskliga språkförmågan som sådan en del av de evolutionens fria gåvor som kapitalet kan använda utan att betala för (Block 2019, se även Harvey 2017 s. 94 f.). Vad som är unikt med mänsklig kommunikation är emellertid att den inte, som för djuren, bygger uteslutande på medfödda signaler, utan också måste *läras* in. Alla förmågor som måste läras in är potentiellt ett problem för kapitalet, då de dels tar tid att utveckla, dels skulle kunna göra det möjligt för framgångsrika inlärare att ta ut en monopolränta, vilket i förlängningen höjer värdet på arbetskraften som helhet. I och med att kapitalet strävar efter att avlägsna all form av friktion som riskerar att hindra den oupphörliga mervärdesproduktionen, uppstår en generell tendens till nedkvalificering av arbetskraften i fullt utvecklade kapitalistiska produktionssystem (Marx 2018 s. 288–292, se även Heinrich 2013 s. 145). I praktiken sker detta inte minst genom att mer och mer kunskap absorberas i det fasta kapitalet (det vill säga teknologin), vilket gör arbetaren till en form av bihang till maskinerna (Marx 1993 s. 693). De blir därmed överflödiga i dubbel bemärkelse; dels behövs deras fysiska närvaro i allt mindre utsträckning, dels är deras individuella kunskaper obetydliga i relation till dem som finns inbäddade i teknologin (se även Harvey 2023 s. 314). Resultatet är en försvagning av arbetarnas inflytande över arbetsprocessen, och en motsvarande förstärkning av kapitalets (Mau 2021 s. 235).

Det är viktigt att komma ihåg att Marx beskriver detta som en *tendens* hos de kapitalistiska rörelselagarna och att dess konkreta uttryck påverkas också av andra, delvis motverkande krafter. Till exempel gör lagar och regleringar på nationell och lokal nivå det i normalfallet svårt att fullt ut nyttja det engelska språket som gratis gåva i en kontext som det samtida Sverige. En annan väsentlig nyansering är att nedkvalificering inte behöver betyda att arbetskraften i genomsnitt blir lägre kvalificerad, utan det kan syfta på att just vissa förmågor, exempelvis genom införandet av ett allmänt skolsystem, blir så vanligt förekommande att de inte går att ta betalt för (Marx 1973 s. 415). En av de stora

paradoxerna i kapitalismens upp-och-nervända värld är nämligen, som sociologen Beverly Best (2024 s. 158) konstaterar, att ju mer kvalificerad arbetskraften i allmänhet blir, desto mindre blir den värd.

4 En pågående etnografi

Detta är en kvalitativ studie som bygger på ett omfattande material insamlat under en ännu pågående etnografisk fältstudie, finansierad av Formas (2022-01145) och Riksbankens Jubileumsfond (M22-0029).¹ Att studien betecknas som etnografisk innebär att fokus ligger på vardagligt meningsskapande (Blommaert & Jie 2010 s. 7) och att jag som forskare delar verklighet med mina deltagare en viss tid för att försöka sätta in deras specifika erfarenheter i ett socialt och historiskt sammanhang (Hammersley & Atkinson 2007). När jag först begav mig till Skellefteå i oktober 2023 var det för att lära mig mer om hur den i samtiden alltmer politiserade relationen mellan språkkunskaper och social inkludering (se Fejes & Dahlstedt 2023, Svensson 2023, Rydell m.fl. 2024) förhandlades i en situation där en periferaliserad plats på kort tid behöver ställa om till att potentiellt ta emot tusentals nya invånare. Vad som inledningsvis väckte mitt intresse var nyhetsskildringar om lokalbefolkningens påstådda entusiasm inför den nya mångfalden (se t.ex. Samuelsson 2023), som påtagligt skilde sig från erfarenheterna hos en grupp nyanlända ungdomar på gymnasiets språkintröskning i ett närliggande samhälle som jag följt för mitt avhandlingsarbete (Nuottaniemi 2023). Där dessa ungdomar ständigt påmindes om sin plikt att lära sig svenska för att på så sätt påskynda sin egen integration var det som att det i Skellefteå närmast pågick en omvänd integration, där majoritetssamhället frivilligt anpassade sig till de nya invånarna.

För att undersöka vad som låg bakom denna diskrepans har jag till att börja med sökt upp en rad olika utbildningssammanhang där nykomlingar kopplade till batterifabriken Northvolt lär sig svenska i Skellefteå. Av störst betydelse för denna artikel är den svenskundervisning som bedrevs av två studieförbund på ett stort barackområde för migrantarbetare, där jag tillbringade 10 dagar som deltagande observatör, och även som lärarassistent, under våren 2024. Rent konkret har jag gått till väga så att jag har börjat varje lektionstillfälle i barackerna med att presentera mig själv och forskningsprojektet, för att därefter

¹ Båda projekten har genomgått etikprövning (dnr 2023-01405-01 respektive dnr 2024-02964-01).

ter dela ut informationsblad och samtyckesblanketter till de närvarande, vilka har fått signera dessa om de önskat medverka i studien. Därefter har jag tagit plats tillsammans med deltagarna i de soffgrupper där de genomfört sina lektioner, med anteckningsblocket fullt synligt för alla närvarande. När läraren har efterfrågat min hjälp med exempelvis samtalsövningar har jag lagt blocket åt sidan, för att så småningom återuppta antecknandet när övningen avslutats.

De situationer och konversationer som jag på detta sätt dokumenterat löpande har kompletterats med individuella halvstrukturerade intervjuer, som spelats in och sedermera transkriberats² ordagrant av en forskarassistent. Hitills har jag under den pågående fältstudien intervjuat 12 migrantarbetare, 2 Northvoltanställda med svenskt ursprung (varav en chef på HR-avdelningen), 10 lokala utbildningsaktörer (främst rektorer och lärare) och därtill 16 politiker och tjänstepersoner. Jag har också under fältstudiens gång samlat in en stor mängd medierepresentationer om språk och migrantarbetarnas situation i Skellefteå från lokalpress, teve och radio.

En arbetare, som jag här kallar Angelo³, har jag kommit att följa extra noga, bland annat genom att över tid göra sammanlagt fyra inspelade intervjuer med honom. Han har även på min uppmaning spelat in en 18 dagar lång ljuddagbok om sin vardag på fabriken och i de baracker där han under ett drygt halvår bodde tillsammans med hundratals andra migrantarbetare. Skälen till detta särskilda fokus på en enskild arbetare utvecklar jag i avsnitt 5.2, där också analysen av hans erfarenheter presenteras.

Att jag har träffat 11 av de 12 intervjuade migrantarbetarna i samband med svenskundervisning anordnad av de två studieförbunden innebär att de inte ska betraktas som representativa för erfarenheterna hos samtliga inflyttade arbetare. De bidrar snarare med perspektiv från den i sammanhanget mindre grupp inflyttade arbetare som varit tillräckligt motiverade för att frivilligt söka upp och delta i språkundervisning på sin fritid. I och med att en relativt stor grupp arbetare ändå har kommit och gått vid åtminstone några tillfällen vardera, har jag kunnat dokumentera en bredd av erfarenheter i mina fältanteckningar.

² I transkriptionerna annoterar (.) pauser mellan 0.5 och 3 sekunder, medan [...] indikerar att ett avsnitt utelämnats. Understrykning visar att ordet betonas av talaren.

³ Samtliga deltagare som förekommer i artikeln har anonymiserats, inklusive Angelo. Detta innebär att de egentligen heter någonting annat, och att specifika detaljer i deras berättelser i flera fall har bytts ut för att försvåra identifiering.

5 Språk och arbete i den gröna industrin

Analysen som presenteras i detta avsnitt är uppdelad i två sektioner. Först kommer jag att analysera engelskans symboliska och ekonomiska värde för lokalsamhället respektive batteriföretaget Northvolt, med utgångspunkt i exempel från medierepresentationer såväl som intervjuer med både utbildningsaktörer och en representant för företaget. Därefter kommer jag, i avsnittets andra sektion, att mer i detalj analysera konsekvenserna av språkpolitiken för migrantarbetarna, en grupp vars svårigheter att lära sig svenska blir både en följd av och en bidragande orsak till den disciplinära regim de underkastas i den gröna industrin.

5.1 Engelskans smidighet

Det engelska språket har visserligen en närmast unikt stark ställning i de nordiska länderna, inklusive Sverige (Peterson & Fägersten 2023). Ändå är det någonting anmärkningsvärt med den smidighet som engelska, enligt i stort sett samtliga jag talat med, på bara några år intagit Skellefteå i spåren av batterifabriken etablering. Bytet till engelska har i många sammanhang till synes skett utan protester från den redan befintliga befolkningen, som rentav verkar välkomna en utveckling som rimligtvis borde kräva en hel del ansträngning från deras sida.

5.1.1 Engelskans symboliska värde

I den lokala medierapporteringen finns åtskilliga exempel på hur den nya flerspråkighet som förknippas med de nyinflyttade diskursivt presenteras som någonting positivt och trevligt. Ett exempel bland flera kan hämtas från en dokumentärfilm som sändes i SVT 2023. I en sekvens kör kommunens marknadschef Helena Renström runt med bil i Skellefteå, till tonerna av ett muntert jazzbeat, och pekar ut alla nybyggen i centrala stan för dokumentärfilmaren, varefter hon säger: »Jag hör ganska ofta att människor tycker det är roligt att man hör (.) helt nya språk på matbutikerna nu (.) det kan vara franska, tyska (.) italienska (.) polska» (Den gröna kapplöpningen 2023).

Men mest av allt gläds Skellefteåborna över engelskans närvaro. I ett inslag i SVT:s Västerbottensnytt från februari 2023 beskrivs användningen av engelska som någonting i grunden självklart, ett naturligt resultat av att fabriken rekryterar personal »från hela världen». Att språkbruket nu »sprider sig från fabriken ner

till stan» möts dessutom av idel glada miner från de intervjuade representanterna för lokalbefolkningen. Blomsterhandlaren Sara berättar exempelvis att hon har arrangerat bindingskurser på engelska som ett sätt att anpassa sig till de nya invånarna: »jamen kul att få dem att känna att de kan komma hit och verkligen få (.) komma in i samhället lite grann» (Samuelsson 2023).

Till skillnad från i den officiella politiska diskursen, där det blivit närmast ett mantra att tala om invandrades »språkplikt» och om svenska som den enskilt viktigaste nyckeln till samhället och integrationen (Svensson 2023, Rydell m.fl. 2024), framstår det här som den mottagande befolkningens uppgift att anpassa sig till nykomlingarnas språkpraktiker. I samma riktning pekar lokaltidningen *Norrans* beslut att starta en engelskspråkig daglig upplaga (Hedberg 2023), något som, enligt den för ändamålet anställda journalisten, ska ses som en »integrationsåtgärd» (Intervju med tidningsredaktör, november 2023). De många nystartade engelskspråkiga utbildningarna i Skellefteå ramar delvis in på liknande sätt (se t.ex. Skellefteå kommun 2019), där inte minst självklarheten, naturligheten och smidigheten framstår som påtaglig.

Den kommunala vuxenutbildningen, Komvux, är en av de utbildningsanordnare som snabbt reviderade sitt utbud för att bättre passa den nya arbetsmarknadens behov. I nära samarbete med Northvolt utvecklade de 2021 bland annat specialanpassade utbildningar till automationsoperatör, det vanligaste yrket på batterifabriken. Dessa utbildningar – som successivt tappat deltagare i takt med att företaget först inte tyckt sig ha tid att vänta på det tidskrävande genomförandet, och därefter börjat friställa personal – sker helt på engelska, eftersom det är vad Northvolt krävt. Min fråga om det inneburit några problem för lärarna att växla från att undervisa på svenska till engelska avfärdas direkt av en av utbildningsledarna (UL).

Exempel 1. Intervju med utbildningsledare, november 2023

I: jamen har det varit en utmaning också för lärare att undervisa på engelska?

UL: nä den ena är ju jag själv så det var bara att ställa om [...] nej nej jag tror vi har varit så tydliga med det från början att det hade behövts (.) nej inte egentligen det var nästan bara spännande

Skiftet från ett språk till ett annat beskrivs här som mer eller mindre friktionslöst – »det var bara att ställa om». Användningen av adjektivet »spännande» i anslutning till språkbytet är därtill talande. Att ställa om till engelska är något som leder till känslor av upprymdhet, och pekar mot nya möjligheter. Det är över lag en sådan affektiv hållning många av intervjupersonerna ur majoritets-

befolkningen intar i mitt material. En tjänsteperson på kommunen beskriver på ett liknande sätt de upprymda känslor hen uppfylls av vid mötet med ett engelsktalande butiksbiträde i någon av de lokala butikerna: »man blir som glad när det händer» (Fältanteckningar, oktober 2024).

De positiva affekter som uttrycks i samband med bytet till engelska kan både ses som ett resultat av ideologier kopplade till det engelska språkets centrala roll i världsekonomin (O'Regan 2021), och av de förhoppningar om ett ekonomiskt uppsving för hela bygden som fabriksetableringen väcker. Att växla över till det globala språket engelska bidrar som jag tolkar det till en känsla av att befinna sig i händelsernas mitt för många av de intervjuade personerna. En av kommunens uttalade ambitioner med att ge sig in i kampen om batterifabriken etablering har varit att bryta med många decennier av negativ befolkningsutveckling och avindustrialisering (Eriksson m.fl. 2024), och språkbytet tas som ett tecken på att så är på väg att ske.

5.1.2 Engelskans ekonomiska värde

Genom intervjuerna med både arbetare som blivit rekryterade av batterifabriken och företrädare för företaget framgår det tydligt att Northvolts skäl för att välja engelska som arbetsspråk endast i begränsad utsträckning har med det symboliska värdet att göra. Den engelska som används på själva fabriken, och som avkrävs majoriteten av de anställda, har därtill i grunden ganska lite att göra med det språk som förknippas med internationella styrelserum och prestige-fyllda akademiska utbildningar (jfr Kraft 2020). Arbetarna, som vi kommer att möta närmare i nästa avsnitt, berättar om accelererade rekryteringsprocesser, där kravet på språkkunskaper reduceras till förmågan att skicka in ett cv på engelska, eller kommunicera någorlunda obehindrat under själva intervjutillfället.

En HR-chef på företaget förklarar för mig att valet av engelska för dem är mer eller mindre en självklarhet. Detta beslutades tidigt i företagens etablering och har aldrig ansetts behöva nedtecknas i en skriftlig policy. Det tycks heller aldrig som att man reflekterat över vare sig möjligheten att låta arbetsplatsens flerspråkighet vara vägledande för språkpoliticy (jfr Lønsmann & Kraft 2018 s. 407), eller att välja det andra alternativet till *lingua franca*, nämligen det lokala majoritetsspråket.

Exempel 2. Intervju med HR-chef på Northvolt, november 2023

HR: jag ser ju inte att vi kommer lägga över till svenska som arbets-språk här

I: nej

HR: någonsin

[...]

I: ja men egentligen skulle det väl inte vara omöjligt för Northvolt att (.) ställa om till svenska (.) som huvudspråk?

HR: det tror jag

I: att det är omöjligt?

HR: jag tror inte ens viljan finns

I: nej precis (.) det förstår jag (.) och jag förstår att-

HR: men jag tror att det är omöjligt (.) hur skulle vi kunna ha en svensk sajt när hela företaget är (.) internationellt?

Den självklarhet med vilken HR-chefen avfärdar tanken på svenska som huvudspråk i det då ännu expanderande företaget är ett exempel på en utbredd ideologisk övertygelse om att enbart engelska kan fungera som internationellt språk (se t.ex. Lønsmann 2015). Oförmågan att föreställa sig en funktion för svenska utanför Sverige är givetvis också uttryck för en enspråkighetsnorm, där i stort sett alla andra språk än engelska betraktas som stabila och avgränsade entiteter, kopplade till specifika nationalstaters gränser (Heller & McElhinney 2017 s. 94 f.). När ambitionen är att sprida sitt företag över världen har det svenska språket ingen plats överhuvudtaget, och framstår som provinsialt och rentav onödigt.

Så långt ideologiernas makt. Men för att förstå oviljan att befatta sig med det lokala majoritetsspråket menar jag att vi också måste beakta den roll språklig kompetens spelar i rekryteringen och värderingen av arbetare på en global arbetsmarknad. Av särskild betydelse här är att kvalifikationskraven för den största gruppen på batterifabriken, automationsoperatörerna, successivt har sänkts, så att vad som inledningsvis beskrivs som ett krav på »grundläggande kommunikationsförmåga» efter ett tag inte innebär mycket mer än att kunna utföra sina uppgifter som assistent till det automatiska maskineriet så obemärkt som möjligt (jfr Lønsmann & Kraft 2018). Northvolts ledning kan därför relativt enkelt beskriva det som att alla arbetare som kommer till fabriken redan *kan* tillräckligt mycket engelska för att klara av arbetet, vilket gör att någon kostnad aldrig uppkommer för utvecklingen av deras kommunikativa förmågor. De låga språkkraven underlättar också företagets rekrytering av personal i det globala syd och Östeuropa, bland människor som utöver att behärska den basala engelska som efterfrågas är tillräckligt desperata för att inte bara acceptera de monotona arbetsuppgifterna, utan också villiga att godta

en lägre levnadsstandard än majoritetssvensken, där exempelvis boendet i barackerna framstår som jämförelsevis godtagbart (jfr Olofsson 2024, s. 29 om »dubbla referensramar»).

Här blir en av de grundläggande motsättningar som avtäcks i Marx arbeten tydlig; för produktionen av mervärde är kapitalisterna helt beroende av den enda kraft som kan åstadkomma detta, nämligen det levande arbetet, samtidigt som de enskilda kapitalisterna, på grund av konkurrensens tvingande krafter, alltid strävar efter att minska lönekostnader i syfte att öka sin egen andel av det totala mervärdet. Resultatet blir den tendens till nedkvalificering av arbetskraften som beskrevs i teoriavsnittet ovan, men också ett utnyttjande av sådana kvalifikationer som är så pass spridda att de uppgår i »det allmänna intellektet» (Marx 1993 s. 706). Företagen betalar, kort sagt, bara om de verkligen måste.

Huruvida det i Northvolts fall var planen från början eller inte är förstås omöjligt att veta, men vad vi kan se är att de uttalade, till synes långsiktiga, ambitionerna att i samarbete med lokala utbildningsanordnare utbilda personal på plats ganska snart övergavs när behovet av storskaliga anställningar visade sig kunna lösas enklare, snabbare och framför allt billigare genom bemaningsföretagens rekrytering bland det växande prekariatet i Östeuropa, Afrika och Asien. De specialutformade utbildningarna på den lokala vuxenutbildningen förlorade därför i stort sett alla sina deltagare över en natt när behovet av snabbhet övertrumpade behovet av utbildad personal.

Som framgår av intervjun med HR-chefen på Northvolt är företagets syn på relationen till lokalsamhället och dess offentligt finansierade verksamhet också tydligt präglad av en ekonomisk, för att inte säga kapitalistisk, logik. Målsättningen är att lokala utbildningar på alla nivåer ska ställa om för att förse fabriken med vad de väljer att beteckna som »talanger» (se exempel 3).

Exempel 3. Intervju med HR-chef på Northvolt, november 2023

HR: ja alltså vi vill ju liksom att vi i Skellefteå kan bygga upp (.) så att vi har ett självspelande piano nästan av en talent pool eller bygga upp en talent pool lokalt (.) både från (.) ungdomsgymnasium (.) VUX (.) YH [Yrkeshögskolan] (.) sen har vi ju LTU [Luleå tekniska universitet] och Umeå universitet nära oss för industri eller för ingenjörer (.) men vi har inte samma volym som vi har på operatörer och tekniker

Att tala om »talanger» snarare än »arbetare» är del av ett utbrett nyliberalt språkbruk (jfr Holborow 2015), som tvärtemot vad man kanske först kan anta

indexerar nedkvalificeringen av arbetskraften. En talang är i huvudsak medfödd, och därför pekar ordet mot någonting annat än en kvalificerad, yrkesutbildad arbetare, och öppnar samtidigt för möjligheten att rekrytera anställda även bland ännu inte färdigutbildade ungdomar på den lokala gymnasieskolan, liksom bland potentiella migranter i det globala syd och ekonomiskt missgynnade populationer inom den rika västvärlden.

Att beskriva Skellefteå som en latent talangpool säger också någonting om styrkeförhållandet mellan kapitalet och det offentliga i samhällsomvandlingen; Northvolts dröm tycks helt enkelt ha varit att bygga upp en produktionsregim där en »pool» av mer eller mindre lågkvalificerade och helst underanställda arbetare konkurrerar om jobben med de cirkulerande migrantarbetarna. I linje med Regeringens beskrivning av sitt så kallade Accelerationskontor (Regeringskansliet 2024) är statens och kommunernas roll i detta narrativ framför allt att underlätta för det privata kapitalet och skapa de förutsättningar som krävs för att de ska kunna åstadkomma konkurrenskraftig industriell produktion i stor skala.

Mot den bakgrunden går det att förstå varför nationalistiska språkideologier (Heller & McElhinney 2017) inte utgör ett välkommet inslag i den lokala kontexten för Northvolt. Företaget är visserligen beroende av lokala naturresurser såsom billig förnyelsebar el, men när det gäller arbetarna är *platslöshet* lika mycket en förutsättning som en konsekvens av den ackumulationsregim som eftersträvas (se även Eriksson & Nuottaniemi kommande). Detta är sannolikt en av anledningarna till att värdet av det lokala majoritetsspråket ter sig så lågt för dess företrädare. HR-chefen säger också i intervjun att det blir »lite konstigt här i Skellefteå» med politiskt formulerade krav på kunskaper i svenska, och menar till och med att »det är nästan bättre att en person där ute i samhället börjar prata engelska [...] än att man bara pratar svenska».

I mötet mellan nationalistiska språkideologier och ekonomins stumma tvång väger de förra uppenbarligen lätt i Skellefteå för tillfället. Den accelererade händelseutvecklingen har snarare skapat förutsättningar för ett rumsligt undantagstillstånd, där i övrigt dominerande språkideologier i Sverige har satts ur spel, i alla fall i den mån de inte har gått att kombinera med upprättandet av Northvolts friktionsfria ackumulationsregim. Som vi ska se i nästa avsnitt är det emellertid inte enbart en befrielse för de inflyttade arbetarna att slippa det som Monica Heller (2013) målande beskriver som »flerspråkighetens börda», det vill säga tvånget att lära sig den andres språk. Företagets ointresse för annat än grundläggande kunskaper i engelska gör dem nämligen helt beroende av Northvolt, som är en av de få arbetsgivarna i regionen som anställer

icke-svensktalande arbetare och som samtidigt kan betala en lön motsvarande Migrationsverkets krav för arbetsvisum.

5.2 Svenskans friktion

Bakom valet av arbetsspråk finns två tydligt motstridiga ekonomiska intressen: företagets och de anställdas. För företaget möjliggör den breda definitionen av engelska dels rekryteringen av medarbetare från en internationell arbetsmarknad bestående av både högutbildade experter och lågkvalificerade operatörer med motsvarande gymnasiekompetens, dels en accelererad introduktionsperiod för de senare, där all form av träning och utbildning minimeras. Det underlättar också, som vi ska se i det som följer, disciplineringen av arbetskraften.

För majoriteten av arbetarna gör de lågt ställda språkkraven och nyttjandet av grundläggande engelska det visserligen möjligt att ta dessa jobb i norra Skandinavien, men det försvårar samtidigt för det som i de dominerande politiska och mediala diskurserna i Sverige idag oftast betecknas »integrationen» (Fejes & Dahlstedt 2023). Att detta idag är ett belastat ord, som vanligtvis syftar på framför allt rasifierade migranternas skyldighet att ensidigt anpassa sig till det mottagande samhället och göra sig anställningsbara (Svensson 2023), gör inte värdet av social inkludering mindre för de nyanlända själva. Även om relationen mellan kunskaper i majoritetsspråket och integration är långt mer komplicerad än vad många idag vill göra gällande (se t.ex. Pillar 2016 s. 64, Nuottaniemi 2023), underlättar tillgången till huvudspråket svenska i många domäner aktivt samhällsdeltagande. Dessutom präglas förstås det svenska samhället i övrigt inte bara av ideologiska föreställningar om engelska som internationellt språk, utan också av övertygelsen att svenska är den enskilt viktigaste »nyckeln» till samhällsdeltagande (Rydell m.fl. 2024). Därför är det inte särskilt förvånande att samtliga av de 12 Northvolt-anställda migrantarbetare som jag intervjuat för denna studie framhåller sin starka vilja att lära sig svenska, även om det inte är någonting som efterfrågas, eller ens önskas, av deras arbetsgivare.

Enbart motivation är dock sällan tillräckligt för framgångsrik inlärn timer av majoritetsspråket (Norton 2013), särskilt inte när det som i Skellefteå blir till en huvudsakligen individuell aktivitet, som den enskilda arbetaren förväntas utföra på sin fritid. I det följande kan vi se hur batteriföretagets språkpolitik, i kombination med sättet att rumsligt organisera produktion och boende, i stort

sett helt utesluter möjligheten till någonting som sannolikt är lika grundläggande för lyckad språkinläring som motivation, nämligen meningsfull interaktion på målspråket.

5.2.1 Disciplinerade kroppar i den gröna industrin

Analysen i detta avsnitt bygger både på fältanteckningar från deltagande observation och åtskilliga samtal med flera Northvolt-anställda, men jag kommer för det etnografiska narrativets skull – och av andra metodologiska skäl som framgår nedan – främst att fokusera på exempel från en enskild arbetare, Angelo. Han och jag träffades för första gången i mars 2024, när jag i egenskap av deltagande observatör också fungerade som lärarassistent på nybörjarkursen i svenska på det barackboende som han just flyttat in i. Angelo var en av bara tre deltagare den dagen, trots att det redan bodde över 500 arbetare i barackerna. Det låga antalet deltagare var en syn jag vid det laget hade vant mig vid, och som läraren redan vid mitt första besök ett par månader tidigare förklarade med det intensiva skiftarbetet. Läraren visste aldrig vilka deltagare som skulle dyka upp från gång till gång och det var svårt att få till kontinuitet i undervisningen. En vanlig händelseutveckling var att nyanställda hörde talas om de gratis svenskkurserna och kom dit en eller två gånger, bara för att sedan hoppa av när de dels insåg hur ointresserade arbetsgivaren var av deras kunskaper i svenska, dels vilken ansträngning som skulle krävas av dem för att lära sig språket helt och hållet utanför arbetstid.

Med Angelo verkade det åtminstone inledningsvis vara lite annorlunda. Liksom de flesta andra i barackområdet var han rekryterad av ett bemanningsföretag och hade liten, eller ingen, erfarenhet av fabriksarbete sedan tidigare. Han var en av de många diversearbetare från Östeuropa som under den här perioden drogs in i den rekordsnabba rekryteringsprocessen av bemanningsföretag som i annonser på jobbsajter utlovade »elegant boende» i »jultomtens land» och arbete i en högteknologisk grön industri (Eriksson & Nuottaniemi kommande). Angelo hade bara varit en knapp månad i Skellefteå när vi först sågs och han fångade mitt intresse med sin intensiva närvaro och smittande entusiasm. Framför allt stack han ut genom att verka osedvanligt motiverad att lära sig svenska, och han berättade att han tänkte pressa sig själv för att bli bra på språket så snabbt som möjligt.

Exempel 4. Utdrag ur fältanteckningar, mars 2024

Angelo beskriver sig själv som »driven» och tar ivrigt emot tips från läraren om hur han kan öva på andra sätt, via webben t.ex. Men helst vill han bli »exponerad» för sammanhang där det bara talas svenska, och där han blir tvingad att göra så. Läraren tipsar om Röda korsets språkkafé på söndagar. Angelo skriver ner informationen och säger att han ska gå. Han har mycket fritid men lite att göra, så det passar perfekt. Han har till och med kollat upp möjligheten att ta extrajobb som diskare på en pizzeria som drivs av ett par personer från hans hemland, och tänker att det skulle kunna vara ett sätt att höra mer svenska än vad han gör på Northvolt. Så länge han bara är i batterifabriken på dagarna kommer han »aldrig» att lära sig svenska, säger han.

I en intervju några dagar senare förklarade Angelo att han såg det som sin skyldighet att lära sig majoritetsspråket, av respekt för samhället han nu planerade att bli en del av. Han hade – som många andra av arbetarna jag mötte i barackerna – en räckta av personliga och yrkesmässiga svårigheter bakom sig, och skulle gärna bli kvar i norra Sverige en längre period, om än inte specifikt på batterifabriken. Då hängde det på honom att passa in i det nya samhället, menade han: »I'm in your country I'm a guest (.) you know how a guest shows that he's a guest? (.) he's behaving that way that his hosts are happy» [»jag är i ert land jag är gäst (.) vet du hur en gäst visar att han är gäst? (.) han betar sig på ett sånt sätt att hans värd är nöjd»] (Angelo, mars 2024).

Genom uttalanden som detta iscensatte Angelo sig själv som främling i Sverige, men i samma veva också som »god invandrare» (Rydell m.fl. 2024 s. 11) och en i det närmaste ideal andraspråksinlärare i kravpolitikens mening (Dahlstedt & Fejes 2020, Svensson 2023): motiverad, självsäker och med en stark önskan att bli en del av det samhälle där målspråket talas. Det kunde därför, insåg jag snart, finnas en metodologisk poäng med att ägna just hans erfarenheter särskild uppmärksamhet. Samtidigt som Angelo till viss del stack ut med sitt intensiva, sociala sätt och sin tilltro till den egna förmågan kunde just dessa egenskaper bli en utgångspunkt för att utforska gränserna för de dominerande nyliberala språkideologierna – vad var egentligen möjligt att åstadkomma för en till synes exceptionellt motiverad individ i den här kontexten?

För Angelo, men också för de deltagare på svenskkursen som inte artikulera sin motivation och sina skyldigheter gentemot mottagarlandet i riktigt lika starka ordalag, bar majoritetsspråket uppenbarligen på ett löfte om starkare anknytning till, och integration i, lokalsamhället. Men detta löfte hängde i arbetarnas narrativ på ett komplext sätt samman med ett annat mer akut behov

som uppenbarade sig för dem allteftersom villkoren för livet i barackerna och på fabriken blev tydligare för dem; nämligen att frigöra sig från Northvolts disciplinära regim. Denna disciplinära regim upprättade emellertid samtidigt de tämligen snäva ramar som språkinläringen faktiskt kunde förekomma inom.

Genom att dels maximera den period under vilken tillfälliga anställningskontrakt är möjliga, dels knyta arbetarnas boende direkt till arbetet i fabriken på ett för svenska förhållanden tämligen ovanligt sätt, kunde migrantarbetarnas prekära förhållanden utnyttjas för att skapa en lojal och följsam arbetsstyrka. Det boende som i rekryteringsfasen närmast beskrevs som en anställningsförmån, visade sig i själva verket bestå av hundratals baracker uppställda på en grusplan i ett industriområde (se figur 1), där arbetarna riskerade både jobb och boende om de bröt mot någon av de dussintalet mer eller mindre arbiträra regler som de underkastades (se Eriksson & Nuottaniemi kommande, för en mer omfattande analys av denna arbetsregim). Eftersom uppehållstillståndet för de arbetare som kom från tredjeland var knutet till anställningen på Northvolt, riskerade dessa även att förlora sin rätt att stanna i landet om de blev av med jobbet.



Figur 1. Camp Solbacken. Barackboende för migrantarbetare på batterifabriken Northvolt i Skellefteå, juni 2024. Foto: Johannes Samuelsson.

Att inte arbetarna ges tillräckliga förutsättningar för att lära sig svenska kan ses både som *en del av* disciplineringen och, som vi ska se ännu tydligare i nästa avsnitt, *ett resultat* av densamma (jfr Mau 2021 s. 235). Det är viktigt att komma ihåg att även om svenska arbetsplatser idag vanligen lämnar mer utrymme åt arbetares agens än vad batterifabriken Northvolt gjorde, är disciplinering i själva verket en integrerad del av det kapitalistiska produktionssättet (Marx 2018 s. 289). Vilka former disciplineringen tar varierar i tid och rum, bland annat på grund av styrkeförhållandena mellan klasserna, men målsättningen är alltid densamma: produktion av mervärde. Kan detta uppnås genom mer självstyrande arbetare finns det ingenting som hindrar arbetsplatser med flexibla arbetstider, hemarbete och andra typer av anställningsförmåner, men om inte dras snaran ganska snart åt om arbetarna (Mau 2021 s. 223). Finns det då inga eller svaga motverkande krafter, som en organiserad arbetarklass eller en lokal och nationell politisk elit med egna intressen, blir resultatet lätt det som under en period gick att skåda i materiell form i Skellefteå, där produktionen av varor sammanföll med en *produktion av rum* helt efter kapitalets eget beläte (jfr Harvey 2009). I sin mest framskridna form, som Marx kallar »maskineriets automatiska system» eller »automaton», framstår arbetarna blott som ett bihang till maskinerna, eller rentav som »dess medvetna lemmar» (Marx 1993 s. 693). Många mänskliga förmågor och kunskaper är då absorberade i det fasta kapitalet, som en del av det allmänna intellektet, vilket bland annat gör språkliga resurser som inte kan nyttjas som en gratis gåva överflödig.

5.2.2 Att lära sig språk i en accelererad produktionsregim

I och med att Angelo är EU-medborgare behöver han visserligen inte oroa sig för utvisning. Men ganska snart förstår han att disciplineringsregimen, såsom den materialiseras i den rumsliga organiseringen av arbete och fritid för de anställda, har påtagliga konsekvenser för hans rörelsemönster, och därmed även för vilken form av språkrepertoar han har möjlighet att utveckla i Skellefteå. Arbetet på batterifabriken är organiserat i femskift, vilket gör att han har långa pass med varierande arbetstider. I den mån det interageras språkligt på arbetsplatsen sker det sällan på svenska, även om det är tveksamt i vilken utsträckning det *i sig* skulle ha varit en tillräcklig förutsättning för framgångsrik språkinläring (Piller 2016 s. 81). Den fritid som Angelo inledningsvis uppfattade som så omfattande behöver han framför allt för återhämtning från det slitsamma arbetet, samtidigt som barackerna är så segregerade från staden i övrigt att det ändå är svårt att finna meningsfulla interaktionsmöjlig-

heter på svenska. Den svenskundervisning som bedrivs av studieförbunden i barackerna saknar därtill stöd från arbetsgivaren, vilket gör att den måste ske på arbetarnas ojämnt fördelade fritid. Resultatet blir en svårorganiserad undervisningsverksamhet, som sker under tämligen nyckfulla former.

Under det dryga halvår som jag följer deltagarna på språkkursen när de kämpar med att lära sig svenska blir det allt tydligare hur svårt, för att inte säga omöjligt, det är under rådande arbetsordning. Tidigare studier har visat att även om engelska är det officiella arbetsspråket på många industriarbetsplatser är i praktiken ofta det lokala majoritetsspråket dominerande (Lønsmann 2024). Det verkar inte ha varit fallet på Northvolt. Information från arbetsledare skedde enligt de intervjuade arbetarna huvudsakligen skriftligt på engelska på plattformen Teams, och svenska förekom muntligt endast i konversationer där alla var svensktalande.

För att få en tydligare uppfattning om hur ofta den motiverade inläraren Angelo har möjlighet att använda majoritetsspråket ber jag honom i juni, mot slutet av sina sex månader som bemanningsanställd på Northvolt, att föra dagbok under en 18-dagarsperiod som omfattar två skiftperioder (natt respektive dag) och en fem dagar lång ledighet däremellan. På eget initiativ väljer han att göra detta i form av en ljuddagbok. Jag låter honom själv välja vad han vill inkludera i sin dagbok, men ber ändå att han särskilt uppmärksammar vilka språk han använder under dagen, och under vilka omständigheter det sker. I exempel 5 har jag extraherat alla avsnitt där han explicit talar om sin användning av svenska, men också de där han talar om sin tilltagande trötthet. I stigande grad framgår det nämligen hur båda dessa hänger ihop i Angelos narrativ.

Exempel 5. Utdrag ur Angelos dagbok, juni 2024

Dag 1: No, I didn't practice Swedish today. Nothing. I don't know if I even spoke a word. I made fun with my Swedish boss, to say hello in Swedish. That's it. [Nej, jag övade inte svenska idag. Ingenting. Jag vet inte om jag talade ett enda ord. Jag skojade med min svenska chef och sa hej på svenska. Det är allt.]

Dag 2: I'm tired. I'm crazy tired, I'm exhausted so now I will finish. [Jag är trött. Jag är galet trött, jag är utmattad så nu slutar jag.]

Dag 3: I didn't speak Swedish anything, because we didn't have an opportunity and then I was also a bit alone. So yeah, the day was hard. I would say that I'm really tired after 3 days of 12 hours work, but mainly mentally tired. [Jag talade inte svenska någonting, eftersom vi inte hade möjlighet och sen var jag också lite ensam. Så ja, dagen var tuff. Jag skulle säga att jag är riktigt trött efter 3 dagar med 12 timmars arbete, men framför allt mentalt trött.]

Dag 4: I didn't speak Swedish even for a bit today. [Jag talade inte ens svenska lite grann idag.]

Dag 5: It was an intense day, I'm really tired, exhausted. I didn't speak Swedish nothing. [Det var en intensiv dag, jag är riktigt trött, utmattad. Jag talade inte svenska ingenting.]

Dag 6: Another day of job. I'm from day to day more exhausted, more tired. I just want to go to sleep. [Ännu en dag av jobb. Jag är från dag till dag mer utmattad, tröttare. Jag vill bara sova.]

Dag 8: I'm really tired so, today I hope that I will sleep many hours. That I get back my hours. [Jag är riktigt trött så, idag hoppas jag att jag ska sova många timmar. Att jag får tillbaka mina timmar.]

Dag 10: Mainly, I cannot say that I was learning Swedish, I didn't read Swedish nothing, or learning new Swedish words, even be exposed to Swedish language. Because most of the guys here even we are foreigners we are speaking English, so I don't know how it will go. But definitely on that maybe I'm disappointed through diary, because my Swedish is regressing in a way. [I grund och botten, jag kan inte säga att jag lärde mig svenska, jag läste inte svenska ingenting, eller lärde mig nya svenska ord, ens var exponerad för svenska språket. Eftersom de flesta killarna här även vi är främlingar vi pratar engelska, så jag vet inte hur det ska gå. Men definitivt när det gäller det så kanske jag är lite besviken genom dagbok, för min svenska regredierar på sätt och vis.]

Dag 11: Today I was not even a second in an environment that I could speak Swedish. [Idag var jag inte ens en sekund i en miljö där jag kunde tala svenska.]

Dag 12: Today was Swedish course, but I couldn't participate so my Swedish is the same I would say, or regressing because I don't practice it. Language is like this, when you practice it you are more confident and when you are more confident you are expressing yourself more fluently and that's the way you learn, and for now I'm not in it. [Idag var svenskkurs, men jag kunde inte delta så min svenska är densamma skulle jag säga, eller regredierar eftersom jag inte övar. Språk är så, när du övar är du mer självsäker och när du är självsäker uttrycker du dig själv mer flytande och det är så du lär dig, och för tillfället är jag inte i det.]

Dag 13: I didn't speak any Swedish, we had so much to do. [Jag talade inte någon svenska, vi hade så mycket att göra.]

Dag 18: Hard days behind me, but luckily we are through. Now I go to sleep, and hope that I can sleep long and tight. That will give me strength and power to go on. And for sure I will not go to Swedish [class] today. [Tuffa dagar bakom mig, men som tur är har vi kommit igenom. Nu går jag och lägger mig, och jag hoppas att jag kan sova länge och djupt. Det kommer att ge mig styrka och kraft att gå vidare. Och helt säkert kommer jag inte gå till svenska idag.]

Två saker framgår med all önskvärd tydlighet av Angelos dagliga rapporter: dels hur intensivt och tröttande arbetet på batterifabriken är, dels hur få möjligheter han har att använda eller träna svenska. Han blir tröttare och tröttare för var dag som går och mot slutet av 18-dagarsperioden önskar han ingenting hellre än att få gå och lägga sig. Samtidigt blir han mer och mer resignerad gällande språkutvecklingen, och konstaterar till sist modfällt att hans svenska »regredierar», och att det inte finns någonting han kan göra åt det. Den inledande självtillräckligheten har svängt till vad som närmast kan beskrivas som dess totala motsats – en fullständig uppgivenhet, med påtagligt minskad *investering* (Norton 2013) i inläringen av svenska som följd. I Angelos narrativ hänger de här två sakerna – det vill säga tröttheten och den obefintliga språkinläringen – uppenbarligen ihop. Med hjälp av Marx analyser av kapitalets kretslopp går det att se hur det finns anledning att tro att de också gör det på ett mer grundläggande plan.

I *Grundrisse* (Marx 1993), men också i volym 2 av *Kapitalet* (Marx 1971), framgår i detalj hur disciplineringen av arbetare hänger samman med grundläggande motsättningar inbäddade i det *fasta kapitalet*, det vill säga maskiner, byggnader och infrastruktur (se också Harvey 2013 s. 109 f.). Då kapitalismen är ett system som bygger på att värde hela tiden måste befinna sig i rörelse är det ett potentiellt problem att en stor mängd kapital måste bindas upp och göras förhållandevis orörligt för att möjliggöra accelererad cirkulation för systemet som helhet. En av konsekvenserna av denna fundamentala motsättning är behovet av en lojal och disciplinerad arbetsstyrka som kan pressas att nyttja det fasta kapitalet så effektivt och intensivt som möjligt, helst dygnet runt. I ett företag som Northvolt, där stora mängder fiktivt kapital uppbådas för att investera i ny, kostsam teknologi blir detta behov särskilt påtagligt. Det är därför Angelo och de andra migrantarbetarna knyts så starkt till de två fasta punkterna i den lokala produktionsregimen, fabriken och barackboendet, som de dagligen rör sig fram och tillbaka mellan i en accelererande malström.

Den mänskliga språkförmågan har visserligen biologiska och medfödda element, men i sina konkreta, materialiserade former är språk också en lokal *praktik*, lika mycket beroende av individens kognitiva förmågor som av sammanhang där det kan utvecklas i dialog med andra människor (Pennycook 2010). Det är främst av denna anledning som språkinläring är en i grunden långsam process – den behöver helt enkelt en viss grad av friktion, i form av exempelvis tidskrävande mänskliga möten, för att bli möjlig. På så sätt kan den nästan betraktas som antitetisk till kapitalismens ideala process. I situationer som den Angelo och hans kollegor befinner sig i, där mänskliga kroppar skyff-

las fram och tillbaka för att så motståndslöst som möjligt assistera det automatiska maskineriet, är det därför ingen överraskning att kropparna dels reagerar genom utmattning, dels genom att absorbera få eller inga av de språkliga resurser som cirkulerar utanför själva fabriksregimen. Det krävs inga ideologier som övertygar Angelo om engelskans förträfflighet som internationellt språk och det lokala språkets begränsningar – det sker ingen inlärn timer av svenska av den enkla anledningen att det inte är kompatibelt med ekonomins stumma tvång (jfr Eagleton 2024 s. 35).

När nyheterna om batterifabrikens produktionsproblem, och så småningom varsl et av 1 000 medarbetare, kommer hösten 2024, blir det tydligt hur sammanflätade också de lokala språkideologiska förändringarna varit med de ekonomiska förhållandena. Nästan över en natt försvinner v urmen för det engelska språket och viljan att anpassa sig till nykomlingarna. Åter aktiveras i stället den ideologiska övertygelsen att det endast finns *ett* naturligt språk i Sverige, nämligen svenska (jfr Lønsmann 2015 s. 345). När jag möter en grupp avskedade arbetare på en jobbmässa i Skellefteå i november 2024, berättar de att nästan ingen av de regionala arbetsgivare de träffat vill anställa personer som inte talar svenska »flytande» (Fältanteckningar, november 2024, se även Connolly 2024). Dessutom framkommer ett mer grundläggande problem: utöver jobben på batterifabriken finns inte många arbetstillfällen överhuvudtaget, och de som finns inom framför allt vård- och omsorgsy rken ger en för låg lön i jämförelse med de dryga 28 000 kronor i månaden som krävs för att få ett arbetsvisum (Tjänsteperson på arbetsmarknadsenheten, november 2024). EU-medborgarna vill över lag inte ta dessa jobb utan reser snart vidare till andra tillfälliga anställningar i Europa, medan de så kallade tredjelands-medborgarna på grund av inkomstkraven för uppehållstillstånd inte kan ta jobben även om de så önskat.

Angelo hör till en liten grupp östeuropéer som dröjer sig kvar i Skellefteå några månader efter avskedet, med ett allt svagare hopp om att hitta någon annan sysselsättning som kan göra det värt att stanna. Liksom många andra friställda arbetare börjar han också regelbundet delta i ABF:s kurser i nybörjar-svenska, som nu plötsligt får tillräckligt med deltagare för att kunna erbjuda dagliga lektioner (Kursledare, oktober 2024). Jag och Angelo håller främst kontakten via *WhatsApp*, men möts också vid ett par tillfällen under hösten. När vi ses på jobbmässan i november har han börjat tröttna på de många vaga löften a som bland annat förmedlas av representanter för kommunledningen. På digitala annonstavlor i kulturhus et proklamerar de hur viktiga de inflyttade arbetarna är för regionen och den gröna omställningen. När Angelo ser tav-

lorna skakar han på huvudet och upprepar något han sagt till mig den senaste tiden. »You Swedish are full of shit. I have learned through life that the things we talk about the most, are in reality the opposite» [»Ni svenska är fulla av skit. Jag har lärt mig genom livet att det vi pratar mest om, är i verkligheten tvärtom»] (Fältanteckningar, november 2024). Halvåret i den gröna industrin är en av de erfarenheter som bidragit till Angelos tolkning av språket, det »vi pratar mest om», som totalt åtskilt från »verkligheten». Det må vara drastiskt uttryckt, och inte helt i linje med en kritisk sociolingvistisk förståelse av relationen mellan diskurs och materialitet, men säger ändå någonting väsentligt om förhållandet mellan det som jag i denna artikel också benämnt *bas* och *överbyggnad*. Det snabbt skiftande sociolingvistiska landskapet i Skellefteå tyder åtminstone på att de i diskurser uttryckta ideologierna väger oerhört lätt när de ekonomiska förhållanden som möjliggjort dem förändras drastiskt.

6 Avslutande diskussion

Att språkpraktiker på arbetsplatsen påverkas av, och påverkar, både policy och ideologi är väl belagt av sociolingvister och tillämpade lingvister (se t.ex. Lønsmann 2024). Vad jag kunnat demonstrera i denna artikel är att en analys av relationen mellan praktik och ideologi inte är komplett utan en förståelse för den strukturerande kraft som ekonomins *bas* utgör på dess *överbyggnad* (Marx 1970). Det, under en period, entusiastiska accepterandet av »flerspråkighetens börda» (Heller 2013) i denna periferaliserade del av norra Sverige kan visserligen delvis förklaras med hänvisning till engelskans symboliska värde (O'Regan 2021 s. 6), kopplat till social prestige och status. Detsamma gäller batterifabrikanten Northvolts syn på engelska som ensamt internationellt språk och därför »naturligt» *lingua franca* (jfr Lønsmann 2015). Min analys tyder emellertid på att dessa ideologier på sin höjd är ytfenomen och ingen ensam orsak till språkpraktikernas utveckling. Huruvida lokalbefolkningen eller de inflyttade arbetarna är för eller emot engelskans tillfälliga roll i Skellefteå verkar i själva verket ha varit av sekundär betydelse. Även den återuppväckta nationalistiska språkpolitiken varierar, som vi sett, i betydelse i tid och rum. Ideologier om språk tycks på så vis vara *hyperflexibla*; de kan mobiliseras vid behov men får genomslag på den kapitalistiska arbetsmarknaden bara i den mån de är förenliga med ekonomins stumma tvång (Mau 2021), det vill säga utökad mervärdesproduktion.

Med hjälp av den marxistiska värdeanalysen har det gått att påvisa hur det snarare än ideologi är tendenser i det kapitalistiska systemet som förklarar dels varför arbetsspråket i de nya industrierna *måste* vara engelska, dels varför arbetarnas, men i förlängningen också lokalsamhällets, specifika språkpraktiker är av underordnad betydelse för de gröna kapitalisterna. En orsak till att dessa tendenser blir så framträdande just i den här kontexten är att behovet av hastighet, i kombination med avsaknaden av motkrafter, har skapat förutsättningar för en form av accelererat undantagstillstånd i de nya industrierna. Northvolt-grundaren Peter Carlssons »känsla av brådska» har präglat hela den så kallade gröna omställningen i norr, och gjort att kapitalismen här kunnat fungera nära sitt »rena tillstånd» (jfr Harvey 2013 s. 110–111). Resultatet är på den lokala mikronivån produktionen av de dystopiska platser vi nu ser i dess mest framträdande form i Skellefteå, och som – den gröna inramningen till trots – syftar till ackumulation av kapital men inte mycket annat. Den mänskliga språkförmågan fungerar å ena sidan som en form av »gratis gåva» till kapitalet under dessa förutsättningar (Block 2019, se även Harvey 2017 s. 94 f.), men är å andra sidan i sina konkreta uttryck ett potentiellt friktions-skapande element. Vad som spelar roll för ett företag som Northvolt är i slutändan att språkanvändningen inte kommer i vägen för det som verkligen betyder någonting, det vill säga den profitskapande processen.

Men att språkideologierna väger lätt i relation till de materiella krafterna är inte detsamma som att de är obetydliga. Ofta förleder metaforiken om bas och överbyggnad kritiker att dra förhastade slutsatser om en inneboende reduktionism i den marxistiska teoribildningen, som om Marx skulle ha hävdatt att det enda som betyder någonting är ekonomin. Vad Marx sannolikt menar är emellertid inte att materiella betingelser i *allmänhet* bestämmer sådant som idéer, språk och sociala relationer, och att dessa därför i alla lägen är av underordnad betydelse. Som David Harvey (2013 s. 23) påpekat är det tydligt att Marx betraktar relationen mellan bas och överbyggnad dialektiskt, och att han dessutom syftar specifikt på produktionen av mervärde och hur denna utgör en tvingande omständighet för alla aktörer i just det kapitalistiska produktions-sättet (jfr Mau 2021). Mervärde, i sin tur, är en social relation, karaktäriserad främst av det privata ägandet, vilket innebär att det som har betydelse och är bestämmande i ett kapitalistiskt samhälle är de konkreta och materiella arbetsprocesser som skapar mervärde (Harvey 2013 s. 23). I och med att mervärdesproduktionen är helt beroende av levande arbete, och människan till sin natur

kan betraktas som en social och språkande varelse (McNally 2001), går det att argumentera för att språkliga resurser bör ses som en del av *både* bas och överbyggnad (jfr Block 2019). En mer utvecklad teori om hur språkliga praktiker förhåller sig till den marxistiska uppdelningen i bas och överbyggnad ligger förvisso bortom den här specifika studiens anspråk, men det skiftande socio-lingvistiska landskapet i norra Sverige tycks mot bakgrund av denna studie vara en sällsynt lämplig kontext för att utreda dessa frågor vidare.

Mer specifikt så har mitt argument i den här artikeln varit att språkens varierande värde i den gröna omställningen framför allt kan relateras till behovet av en disciplinerad och flexibel arbetskraft. Detta behov är visserligen en integrerad del av det kapitalistiska systemet, men har å ena sidan ökat i batterifabrikens kontext till följd av det fasta kapitalets, det vill säga teknologins, framträdande betydelse, och å andra sidan kunnat tillfredsställas mer motståndslöst i det rumsliga undantagstillstånd som varit. Inte minst har jag härvidlag visat på betydelsen av att basala kunskaper i engelska har uppgått i det som Marx (1993 s. 706) kallar för »det allmänna intellektet». Med det avses både att uppgifter som tidigare krävt språklig interaktion mellan arbetare nu finns inbäddade i maskineriet, och att en viss typ av språkliga resurser, förknippade med det globala språket engelska, blivit generiska. Genom att språket lärs inte bara formellt i klassrumsundervisning världen över, utan också informellt genom till exempel gaming, interaktioner på sociala medier och tevetittande, har grundläggande kompetens i engelska blivit så allmänt spridd att den kan fungera som en form av gratis gåva till de gröna kapitalisterna, som pressade av tilltagande accelerationskrav strävat efter att minska behovet av träning och utbildning.

Lokalsamhällets omfamnande av engelska har måhända byggt mer på dess symboliska snarare än dess ekonomiska värde, och i slutändan kan det visa sig både kostsamt och kontraproduktivt att så beredvilligt acceptera ett enskilt företags föredragna språkpraktiker. Det högsta priset för den »fria gåvan» till batterifabrikanten har emellertid betalats av de arbetare som har varit nödvändiga för produktionen av mervärde, men som genom att reduceras till mer eller mindre språklösa kroppar också blivit utlämnade åt det enskilda företags disciplinerande organisation.

Litteratur

- Best, Beverly, 2024: *The Automatic Fetish: The Law of Value in Marx's Capital*. London: Verso Books.
- Block, David, 2019: What on Earth is 'Language Commodification'? I: Barbara Schmenk, Stephan Breidbach & Lutz Küster (red.): *Sloganization in Language Education Discourse*. Bristol: Multilingual Matters. S. 121–141.
- Blommaert, Jan & Jie, Dong, 2010: *Ethnographic fieldwork: A Beginner's Guide*. Bristol: Multilingual Matters.
- Cavanaugh, Jillian R., 2020: Language Ideology Revisited. I: *International Journal of the Sociology of Language*, 2020(263). S. 51–57.
- Christophers, Brett, 2024: *The Price is Wrong: Why Capitalism Won't Save the Planet*. London: Verso.
- Connolly, Paul, 2024: Civilekonomen Sumaiya grät i floder: "En utsatt situation". I: Norran, 2024-10-30. <https://www.norran.se/story-nyheter/skelleftea/artikel/civilekonomen-sumaiya-grat-i-floder-en-utsatt-situation/lz4zmep> [Hämtad: 2024-11-01].
- Dahlstedt, Magnus & Fejes, Andreas, 2020: Språkrakens politik. I: Andreas Fejes & Magnus Dahlstedt (red.): *Perspektiv på skolans problem: Vad säger forskningen?* Lund: Studentlitteratur. S. 155–169.
- Den gröna kapplöpningen, 2023: [TV-program]. Stockholm: SVT. <https://www.svt-play.se/video/eDmd2Nm/den-grona-kapploepningen?video=visa&position=1792> [Hämtad 2025-04-29].
- Dunlap, Alexander, 2023: The Structures of Conquest: Debating Extractivism(s), Infrastructures and Environmental Justice for Advancing Post-Development Pathways. I: *International Development Policy*, 16.
- Eagleton, Terry, 2024: *Ideology: an introduction*. London: Verso.
- Eriksson, Madeleine, 2010: (Re)producing a Periphery: Popular Representations of the Swedish North. Umeå: Umeå universitet.
- Eriksson, Madeleine, Lundgren, Anna Sofia, & Liliequist, Evelina, 2024: Logics of Competition: The Forming of Opinion in the Bid for a Green Mega Investment. I: *Geografiska Annaler. Series B, Human Geography*. S. 1–17.
- Eriksson, Madeleine & Nuottaniemi, Andreas (kommande): Ordering Labour: A Shifting Labour Regime of a 'Green Investment'. I: Rikard H. Eriksson & Høgni Kalsø Hansen (red.): *Handbook of Labour Mobility – Global, Regional and Local Perspectives*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Fejes, Andreas & Dahlstedt, Magnus, 2023: Adult Migrants' Language Learning, Labour Market, and Social Inclusion. I: *Social Inclusion*, 11(4). S. 1–4.
- Fällman, Liz, 2024: Vittnesmål inifrån Northvolt: "Säkerheten var ett skämt". I: *Flamman*, 2024-10-02. <https://www.flamman.se/vittnesmal-inifran-northvolt-sakerheten-var-ett-skamt/> [Hämtad 2024-11-24].
- Garefelt, Petrus, Hane-Weijman, Emelie, & Eriksson, Rikard H., 2025: Labour demand in a 'green megaproject': Regional path creation or continuity following the entry of Northvolt? I: *Global Challenges & Regional Science*, 1.

- Hammersley, Martin, & Atkinson, Paul, 2007: *Ethnography: Principles in practice*. London: Routledge.
- Harvey, David, 2009: *Den globala kapitalismens rum: På väg mot en teori om ojämn geografisk utveckling*. Hägersten: Tankekraft.
- Harvey, David, 2013: *A companion to Marx's Capital Volume 2*. London: Verso.
- Harvey, David, 2017: *Marx, Capital and the Madness of Economic Reason*. London: Profile Books.
- Harvey, David, 2023: *A companion to Marx's Grundrisse*. London: Verso.
- Hedberg, Gerth, 2023: *Startar ny sajt – på engelska: Anställer brittisk journalist*. I: Norran, 2023-02-10. <https://norran.se/nyheter/skelleftea/artikel/startar-ny-sajt-pa-engelska-anstaller-brittisk-journalist/r16gq5kj> [Hämtad 2023-03-15].
- Heinrich, Michael, 2013: *Introduktion till de tre volymerna av Marx Kapitalet*. Hägersten: Tankekraft.
- Heller, Monica, 2013: *Repositioning the Multilingual Periphery: Class, Language, and Transnational Markets in Francophone Canada*. Oxford: Oxford University Press.
- Heller, Monica & Duchêne, Alexandre, 2012: *Pride and Profit: Changing Discourses of Language, Capital and Nation-State*. I: Alexandre Duchêne & Monica Heller (red.): *Language in Late Capitalism*. London: Routledge. S. 1–21.
- Heller, Monica & McElhinney, Bonnie, 2017: *Language, Capitalism, Colonialism: Toward a Critical History*. Toronto: University of Toronto Press.
- Holborow, Marnie, 2015: *Language and Neoliberalism*. London: Routledge.
- Holgersen, Ståle, 2022: *Krisernas tid: ekologi och ekonomi under kapitalismen*. Göteborg: Daidalos.
- Kraft, Kamilla, 2020: *Transience and Tunnel Esperanto: A Study of Multilingualism, Work and Relationship-building on a Tunnel Mining Project*. I: *International Journal of the Sociology of Language*, 264. S. 163–186.
- Lindberg, Andreas & Kejerhag, Jenny, 2025: *Northvolts produktion stoppas*. I: *Dagens Nyheter*, 2025-05-22, <https://www.dn.se/ekonomi/northvolts-produktion-stoppas/> [Hämtad 2025-05-22].
- Lønsmann, Dorte, 2015: *Language Ideologies in a Danish Company with English as a Corporate Language: "It has to be English."* I: *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 36(4). S. 339–356.
- Lønsmann, Dorte, 2024: *English in the Nordic Workplace: Practices, Policies, and Ideologies*. I: Elizabeth Peterson & Kristy Beers Fägersten (red.): *English in the Nordic Countries*. London: Routledge. S. 148–164.
- Lønsmann, Dorte & Kraft, Kamilla, 2018: *Language Policy and Practice in Multilingual Production Workplaces*. I: *Multilingua*, 37(4). S. 403–427.
- Lønsmann, Dorte & Mortensen, Janus, 2018: *Language Policy and Social Change: A Critical Examination of the Implementation of an English-only Language Policy in a Danish Company*. I: *Language in Society*, 47(3). S. 435–456.
- Marx, Karl, 1970: *Till kritiken av den politiska ekonomin*. Stockholm: Arbetarkultur.
- Marx, Karl, 1971: *Kapitalet: Kritik av den politiska ekonomin. Bok 2 Kapitalets cirkulationsprocess*. Lund: A-Z.

- Marx, Karl, 1973: *Kapitalet: Kritik av den politiska ekonomin*. Bok 3 Den politiska ekonomins totalprocess. Lund: A-Z.
- Marx, Karl, 1993: *Grundrisse: Foundations of the Critique of Political Economy*. London: Penguin.
- Marx, Karl, 2018: *Kapitalet: Kritik av den politiska ekonomin*. Första boken. *Kapitalets produktionsprocess*. Lund: Arkiv förlag.
- Mau, Søren, 2021: *Stum tvang: En marxistisk undersøgelse af kapitalismens økonomiske magt*. Aarhus: Forlaget Klim.
- McNally, David, 2001: *Bodies of Meaning: Studies on Language, Labor, and Liberation*. Albany: State University of New York Press.
- Milani, Tommaso, Bauer, Simon, Carlson, Marina, Spehar, Andrea, & Brömssen, Kerstin von, 2021: *Citizenship as Status, Habitus and Acts: Language Requirements and Civic Orientation in Sweden*. I: *Citizenship Studies*, 25(6). S. 756–772.
- Mortensen, Janus, 2024: *Beyond Threat or Opportunity: English and Language Ideological Tensions in the Nordic Countries*. I: Elizabeth Peterson & Kristy Beers Fägersten (red.): *English in the Nordic Countries*. London: Routledge. S. 104–124.
- Northvolt, 2024: *Northvolt: Challenge Accepted*. LinkedIn. <https://www.linkedin.com/company/northvolt/> [Hämtad 2024-11-22].
- Norton, Bonny, 2013: *Identity and Language learning: Extending the Conversation*. Bristol: Multilingual Matters.
- Nuottaniemi, Andreas, 2023: *Flerspråkighetens gränser: språkdidaktik på (o)jämlig grund i migrationernas tid*. Umeå: Bokförlaget h:ström - Text & Kultur.
- Nuottaniemi, Andreas, 2024: *The Slowness of Language, the Speed of Capital: Conflicting Temporalities of the “Green Transition” in the Swedish north*. I: *Multilingua*, 43(5). S. 637–665.
- Näsmän, Mattias, Bergquist, Ann-Kristin, Björling, Nils, Eriksson, Madeleine, Hane-Weijman, Emelie, Liliequist, Evelina, Lindmark, Magnus, Lundberg, Johan, Lundgren, Anna Sofia, Müller, Dieter K., Rataj, Marcin, Rönnblom, Malin, Scott, David, Viklund, Roine, & Eriksson, Rikard, 2024: *A Promised Land? Second Summary of the Research Program*. Umeå: Umeå universitet.
- Olofsson, Irma, 2024: *Invisible Yet Essential: The Role of Seasonal Labour Migration in Sweden’s Green Industries*. Umeå: Umeå universitet.
- O’Regan, John P., 2021: *Global English and Political Economy: An Immanent Critique*. London: Routledge.
- Pennycook, Alastair, 2010: *Language as a Local Practice*. London: Routledge.
- Peterson, Elizabeth, & Fägersten, Kristy Beers (red.), 2023: *English in the Nordic Countries: Connections, Tensions, and Everyday Realities*. London: Routledge.
- Piller, Ingrid, 2016: *Linguistic Diversity and Social Justice: An Introduction to Applied Sociolinguistics*. Oxford: Oxford University Press.
- Regeringskansliet., 2024: *Grönt accelerationskontor ska öka takten i industrins omställning*. Regeringskansliet. <https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2024/06/gront-accelerationskontor-ska-oka-takten-i-industrins-omstallning/>

- Rydell, Maria, Colliander, Helena, Dahlstedt, Magnus, & Gruber, Sabine, 2024: Language as a Key to Society? Perceptions of Language, Belonging, and Responsibility among Migrants in Sweden. I: *Nordic Journal of Migration Research*, 15(2). S. 1–18.
- Samuelsson, Patrik, 2023: Industriebloom lockar utländsk arbetskraft – nu tvingas Skellefteåborna damma av skolengelskan. I: *SVT Nyheter*, 2023-02-19. <https://www.svt.se/nyheter/lokalt/vasterbotten/engelskan-vaxer-i-ett-vaxande-skelleftea> [Hämtad 2023-03-15].
- Samuelsson, Patrik, 2025: Var tredje anställd på Northvolt i Skellefteå kan tvingas lämna landet. I: *SVT Nyheter*, 2025-03-24. <https://www.svt.se/nyheter/lokalt/vasterbotten/oviss-framtid-for-de-med-arbetsstillstand-pa-konkursade-northvolt-i-skelleftea> [Hämtad 2025-03-24].
- Seymour, Richard, 2024: *Disaster Nationalism: The Downfall of Liberal Civilization*. London: Verso.
- Skellefteå kommun, 2019: Ansökan från Internationella Engelska skolan i Sverige om godkännande som huvudman för internationell skola på grundskolenivå i Skellefteå kommun från och med läsåret 2020/2021 (Dnr KS 2019-000178600). Skellefteå kommun.
- Smith, Tony, 2013: The "General Intellect" in the Grundrisse and Beyond. I: *Historical Materialism*, 21(4). S. 235–255.
- Standing, Guy, 2013: *Prekariatet: Den nya farliga klassen*. Göteborg: Daidalos.
- Svensson, Hanna, 2023: "We Kiss Everyone's Hands to Get a Permanent Job, but where is it?": The Failure of the Social Inclusion Narrative for Refugees. I: *Social Inclusion*, 11(4). S. 13–23.
- Sveriges Radio, 2021: Peter Carlsson. I *Sommar i P1*. <https://sverigesradio.se/avsnitt/peter-carlsson-sommarprat-2021>
- Söderlundh, Hedda & Kahlin, Linda, 2022: Betydelsen av svenska, engelska och andra språk för hantverkare som reser till Sverige för att arbeta: En nexusanalys av språk och arbete på den flerspråkiga byggarbetsplatsen. I: *Språk och stil NF 32*. S. 38–71.

Författarna i detta nummer

Blåsjö, Mona; professor em. i svenska, Institutionen för svenska och flerspråkighet, Stockholms universitet.

Helgesson, Karin; fil.dr, universitetslektor i svenska, Institutionen för svenska, flerspråkighet och språkteknologi, Göteborgs universitet.

Jansson, Gunilla; professor em. i svenska språket, Institutionen för svenska och flerspråkighet, Stockholms universitet.

Johansson, Maria; fil.dr, gästforskare, Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet.

Johansson, Sofia; fil.kand. i svenska, utbildningskoordinator, Institutionen för svenska och flerspråkighet, Stockholms universitet.

Jonsson, Carla; professor i pedagogiskt arbete, Institutionen för språkstudier, Umeå universitet, och docent i tvåspråkighet vid Stockholms universitet.

Nord, Andreas; professor i svenska språket, Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet.

Nuottaniemi, Andreas; fil.dr, universitetslektor i tvåspråkighet med inriktning mot sociolingvistik, Centrum för tvåspråkighetsforskning, Stockholms universitet.

Nyroos, Lina; docent, universitetslektor i svenska, Institutionen för kultur och lärande, Södertörns högskola.

Rehnberg, Hanna Sofia; docent, universitetslektor i svenska, Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet.

Söderlundh, Hedda; docent, universitetslektor i svenska, Institutionen för kultur och lärande, Södertörns högskola.

Wirzén, Madeleine; fil.dr, biträdande lektor i tema barn, Tema Barn, Linköpings universitet.

Instruktion till författarna

1. Manuskript ska vara avsedda att publiceras i insänt skick inom en av de tre kategorierna *artiklar*, *smärre bidrag* eller *recensioner*. Artiklar får omfatta maximalt 75 000 tecken inklusive blanksteg, smärre bidrag och recensioner maximalt 15 000 tecken inklusive blanksteg. Manus som överskrider dessa omfångsgränser kommer att returneras till författaren med begäran om kortning innan de går till fortsatt granskning.
2. Manuskript lämnas in som Wordfil via publicera.se. För att underlätta anonym granskning sätts författarnamn inte ut på artikelmanus. Manus ska även i övrigt anonymiseras så att referentgranskningen kan genomföras på avsett vis. Tidskriftens huvudspråk är svenska, men bidrag på norska, danska, engelska och tyska tas också emot. Artikeln ska ha ett kort engelskspråkigt abstract (maximalt 1 500 tecken inklusive blanksteg) och 5–8 »keywords» på engelska.
3. Längre artiklar förses med mellanrubriker. Särskild rubrik på det inledande avsnittet behövs dock sällan. Nytt stycke markeras med indrag av första raden, dock inte efter rubrik, blockcitat, tabell etc. Texten i manus avstavas inte.
4. Fullständiga bibliografiska uppgifter rörande alla de i uppsatsen citerade arbetena lämnas efter texten under rubriken *Litteratur*, i alfabetisk ordning efter författarens eller utgivarens efternamn. Samtliga författares (eller vid samlingsverk utgivares) namn ska anges. Förnamn skrivs ut, såvida inte författaren/utgivaren själv alltid använder initial. Arbeten publicerade samma år av samma författare åtskiljs genom tillägg av a, b, c etc. efter årtalet. Ingår verket i en serie, anges denna jämte serienummer inom parentes. Förlagsort och förlag redovisas för alla andra publikationer än tidskrifter. Citattecken kring uppsatstitlar tillämpas inte och inte heller kursivering av titlar på verk. Följande exempel torde ge tillräcklig vägledning:

Antonsen, Lene, Gerstenberger, Cyprian-Virgil, Moshagen, Sjur Nørstebør & Trosterud, Trond, 2009: Ei intelligent elektronisk ordbok for samisk. I: LexicoNordica 16. S. 271–283.

Fremer, Maria, 2015a: At the Cinema: the Swedish 'du-reform' in advertising films. I: Catrin Norrby & Camilla Wide (red.): Address Practice as Social Action: European perspectives. London: Palgrave Pivot. S. 54–74.

Fremer, Maria, 2015b: *Men kör såhär, så slipper du göra bort dig*. Hur svenskans du-reform återspeglas i reklamfilmer. I: Språk och stil NF 25. S. 88–126.

Milroy, Lesley, 1987: Language and Social Networks. 2:a uppl. (Language in society 2.) Oxford: Blackwell.

Josephson, Olle (red.), 1997: Svenskan i IT-samhället. (Ord och stil. Språkvårdssamfundets skrifter 28.) Uppsala: Hallgren & Fallgren.

SAG = Teleman, Ulf, Hellberg, Staffan & Andersson, Erik, 1999: Svenska Akademiens grammatik. Stockholm: Norstedts Ordbok.
5. Litteraturhänvisningar ska inlemmas i texten och inte placeras i noter. Hänvisningen ska bestå av författarens efternamn (vid behov av särskiljning följt av initial), tryckår för det refererade verket samt sida. Om man inom samma parentes hänvisar till flera verk, ordnas referenserna kronologiskt efter publiceringsår. Har ett verk fler än två författare begränsas hänvisningen till det första namnet följt av »m.fl.» plus tryckår (sidor). För frekvent återkommande referenser kan det vara skäl att införa en särskild förkortning (jfr SAG ovan). Några exempel: Det är numera väl belagt (jfr SAG 1999, Antonsen m.fl. 2009, Fremer 2015b) att ... Milroy (1987 s. 82–95) hävdar att ... För vidare diskussion se Fremer 2015a s. 92 f. När flera referenser till samma verk följer på varandra behöver bara den första vara fullständig; därefter räcker siduppgift (s. 94).
6. Fotnoter numreras löpande och markeras i texten med upphöjd siffra enbart. Tabeller, figurer, diagram och liknande ska vara numrerade och hänvisas till med sitt nummer, t.ex. »se tabell 3», ej »se nedanstående tabell». Figurrubrik placeras under figuren, tabellrubrik ovanför tabellen. Kursiv används såväl för språkliga exempel i löpande text som för ord eller termer som annars önskas framhåvda. Fonetisk återgivning sätts inom hakparentes, fonematisk inom snedstreck. I båda fallen bör IPA användas. Med enkla citattecken utmärks betydelser och översättningar (t.ex. *schteka* »vara som en stekare») samt citat inom citat – i alla andra fall används »dubbla» citattecken.
7. Förförkortningspunkter används genomgående enligt anvisningarna i *Svenska skrivregler*. Ovanliga eller nyskapade förkortningar bör förklaras liksom från det gängse avvikande transkriptionskonventioner. Begränsa bruket av bindestreck (divis) till att åt- eller avskilja ordled (*Lars-Erik*, plural på -or); välj i övriga fall ett längre streck (s.k. kort minus) – dvs. som tankstreck och »pratminus», i radbörjan av strecksatser, för att fylla ut tomma celler i en tabell, med innebörden »till» (s. 34–76, 1991–98) eller »gentemot» (ljus–mörker).
8. Längre citat utformas som blockcitat med indragen vänstermarginal, med blankrad både före och efter och utan citattecken. På samma sätt återges längre exempel. Dessa bör vara numrerade och varje nytt exempel börja på ny rad.
9. Bidrag till avdelningen Recensioner ska inledas med ett huvud som följer nedanstående mönster:

Malmborg, Anja, 2008: Att skriva för teatern. Hur amatörskrivare utvecklar genrekompetens. (Studier från Örebro i svenska språket 5.) 331 s. Örebro: Örebro universitet. ISSN 1653-9869, ISBN 978-91-7668-636-2.
10. Varje författare får kostnadsfritt två (vid delat författarskap var sitt) exemplar av hela det aktuella tidskriftsnumret.

Språk och stil

Tidskrift för svensk språkforskning
Årgång 35 NF 2025

tema Språkbrukets ramar i arbetslivet

Artiklar i detta nummer

Hedda Söderlundh, Lina Nyroos & Hanna Sofia Rehnberg: Introduktion: Ramar för text och samtal i arbetslivet	5
Maria Johansson: Stöd inom ramarna. En samtalsanalys av hur Kronofogdens kundservice bemöter uttryck för ekonomisk utsatthet	32
Madeleine Wirzén: Att besvara »väldit breda frågor». Adoptionssökandes svar och strategier i utredningssamtal inför adoption	63
Mona Blåsjö, Carla Jonsson & Sofia Johansson: »Bara för att det blir en enklare värld». Språkideologisk förhandling i ett globalt intranätsprojekt	94
Andreas Nord & Karin Helgesson. Illröda texter, ärvda skrivningar och utrymmen för professionellt tyckande. Dialogiska perspektiv på yrkesskrivande i kommunal förvaltning	128
Gunilla Jansson: Hantering av kommunikativa problem i flerspråkiga möten i äldreomsorgen	161
Andreas Nuottaniemi: Engelskans smidighet och svenskans friktion. Språk, kapital och arbete i den »gröna» industrin	194

Distribution

eddy.se ab

Box 1310, SE-621 24 Visby

Telefon: +46-498-25 39 00

e-post: order@bokorder.se

ISSN 1101-1165

E-ISSN 2002-4010