

1. Inledning

Hur kan språksociologi användas för att skildra människors bemötanden mot varandra? Det var frågan jag ställde mig i inledningen av detta arbete. De flesta av oss är omedvetet medvetna om att alla människor i de allra flesta situationer värderar och värderas av sina medmänniskor. Förenklat kan man säga att den som värderas högt har ett stort sociokulturellt kapital. För den som värderas lägre sjunker också det sociokulturella kapitalet. Begreppet sociokulturellt kapital användes flitigt av bl. a. Bourdieu (1979) för att beskriva ett värde som inte handlar om ekonomiska fördelar utan om dels kulturella (hög eller låg kultur) och dels sociala kapital dvs. vilka människor man omgivs av (se ex. Bourdieu, 1979:passim). Värderingarna utgörs av ett antal fastställda regler över hur man bör bete sig i en viss situation och konstitueras av den eller de som har makt över den givna situationen. Vissa regler är tydligare än andra att förhålla sig till. Dessa består enligt den tyske sociologen Weber (1983:223f) av rättsordningen, alltså regler och lagar som kontrolleras av formell juridik. Konvention däremot menar Weber är informella regler för ett visst sammanhang, vilket omröstningar och inte danser i riksdagen kan stå som exempel på. Det jag har koncentrerat mig på att undersöka här är sedvänjor, vilket enligt Weber är traditionella beteendemönster hos människan i kollektiv grupp och som egentligen inte kan krävas av den enskilda individen. Dessa menar Weber är lättare att förändra eftersom det endast behövs en förändring på strukturell nivå. Dock tror jag att dessa av tradition utförda beteendemönster är svårare att förändra än exempelvis en förlegad lagparagraf. Dessa beteendemönster handlar ofta om små aktiviteter som hela tiden bekräftar den klassordning som vi, ofta utan att tänka på, reproducerar. Det kan vara traditioner som föreskriver att vi knyter slipsen i en noggrann Windsorknut på väg till banken, att vi tvättar, duschar och klär upp barnen vid händelse av ett besök på försäkringskassan eller att vi som i mitt fall tar på oss bästa kostymen när vi står i begrepp att köpa lägenhet. Allt detta är normer som bekräftar invanda mönster och som egentligen inte skulle behöva existera. Så varför tar vi dessa normer på sådant ohyggligt allvar? Har det inte sagts oss sedan barnsben att man har rätt att se ut och klä sig som man vill? I Verkligheten är det en sanning med modifikation. Visst får alla klä sig som de vill, men den som inte lyckats behaga sin omgivning får räkna med ett annat bemötande än den som har uppfattat de sociala apparansmönster som finns nedskrivna i osynligt bläck. I denna undersökning vill jag ta reda på huruvida människor egentligen

behandlar varandra beroende på hur håret kammats och vilka kläder man bär.

1.1 Bakgrund

Från sextioalet och fram till idag har det inom sociolingvistikerna hänt mycket. Mycket tack vare förgrundsgestalten William Labov har språksociologiska forskare fått chansen att utforska allt vidare områden. Ofta handlar det om att undersöka hur språklig variation ser ut hos olika sorters talare. Man delar in talarna i olika grupper beroende på kön, ålder, socialgrupp och ibland också dialektområden och kan sedan utläsa mönster som visar vad talarna har gemensamt, eller kanske ännu hellre hur de skiljer sig åt. Dock är det också intressant att se också hur vi förändrar språket på en mer kvalitativ, analytisk nivå, vilket jag i denna undersökning ämnar göra.

Talat språk har sedan sextioalet ingått i det som vi kallar *det vidgade textbegreppet*. Vad som är intressant i talat språk är just dialogformen, där vi hela tiden är beroende av vår samtalspartner för att få respons på det vi säger. Eftersom det inte finns någon tydlig struktur med en sändare och en mottagare kan samtalet beroende på olika små ändringar styras i olika riktningar. En dialog går ut på att två parter talar i en slags symbios med varandra. Om denna symbios skulle brytas omöjliggör det dialogens fortsättning. I min undersökning, som jag snart kommer att komma in på, blir det därför mycket viktigt att balansera talet på dialogformens linje, eftersom dialogen hela tiden måste fortskrida för att trovärdighetens ska finnas kvar.

Undersökningar av talat språk blir nästan alltid intressanta eftersom språk och identitet är hårt sammankopplade. Vi får under samtalsgången vissa föreställningar om vem personen vi talar med är och tilldelar därför personen ifråga en identitet. Dessa identiteter kan vara av olika slag, men de vanligaste är geografiskt betingade (göteborgare), yrkesrelaterade (mäklare), eller andra personliga drag (entusiasmerande, reserverad etc.). Vi har också vissa förväntningar på hur dessa identiteter betar sig och talar och lägger dessutom ofta värderingar av olika slag som ska passa in på personens identitet. En amerikansk undersökning har exempelvis visat att studenter som bedömdes tala "black english", enligt lärarna var mindre benägna att utföra skolarbete än de som inte hade det (Rosenthal & Jacobson, 1968). Värderingen bygger på lärares fördomar om att den språkliga identiteten "svart student" inte klarade sig lika bra i skolan som den språkliga identiteten "vit student". I min undersökning vill jag, precis

som Rosenthal & Jacobson, utforska huruvida uppfattningen om en annan persons identitet kan ge avtryck i språket. Jag kommer knappast att tala något multietniskt ungdomsspråk, även om det förmodligen hade gett ett tydligare resultat. Men genom att förändra mitt utseende och icke-verbala kommunikation vill jag undersöka om fördomar om identiteter kommer till uttryck eller inte.

Språket fungerar i vardagslivet nästan aldrig ensamt. I kombination mellan paralingvistiska signaler såsom taltempo, intensitet och tonläge, extralingvistiska signaler som exempelvis gester, blickar och hållning samt yttre faktorer såsom kläder, bilar och telefoner förhåller och tolkar vi hela tiden olika mötessituationer (Laver, 1994:21ff) Man kan säga att det är detta som formar den identitet som vi hela tiden slipar för att komma så nära uppfattningen vi har om oss själva i huvudet som möjligt. På frågan var jag skulle hitta människor som i hög grad är känsliga för dessa faktorer för att snabbt kunna tolka och bedöma sin samtalspartner, fann jag att jag ville studera människor vars arbete kräver en viss marknadsföringsmedvetenhet. Dessa människor skulle helst också själva ha en hög socioekonomisk status för att få en jämn urvalsgrupp. Mitt beslut föll på att undersöka mäklare i deras verksamhet. Kanske inte för deras egen socioekonomiska status då de varken tjänar enorma summor pengar eller har en särskilt lång högskoleutbildning. Jag valde att undersöka mäklare för deras behov att sälja bostäder. Eftersom de flesta mäklare arbetar under provisionsavtal varierar lönen beroende på hur bra de säljer. Min hypotes är därför att de är angelägna om att visa största möjliga intresse för de personer som de uppfattar står i begrepp att köpa bostad och mindre för dem som de inte tror ska köpa bostad.

Det finns olika sätt att utföra samtalsanalys på. En av metoderna används av bl a Einarsson (2004) i en analys av en sammanträdesituation. Han undersökte hur samma respektive olika personer talade i kommunala nämnder och ämbetsverk. Han kvantifierade de data som framkom och hur de olika rollerna betedde sig (Einarsson, 2004:259). Vad Einarsson i denna undersökning, som gjordes under tidigt 70-tal, inte tog hänsyn till var samspelet mellan de olika sammanträdesdeltagarna. Karin Milles däremot, gjorde drygt 30 år senare en liknande undersökning med skillnaden att hon även vägde in samspelet mellan de olika samtalsdeltagarna under mötet och analyserade detta utifrån ett genus- och maktperspektiv. Det ena av sina två delsyften menar hon är att "beskriva den språkliga interaktionen i interna arbetsmöten jämfört med vardagliga samtal" (Milles, 2003:11). Mitt angreppssätt liknar i hög grad det som Milles begagnade sig av. En

bra samtalsanalys måste ta hänsyn till alla deltagande parter. I mitt fall måste jag alltså även ta i beaktande hur den sociala situationen ser ut, alltså hur de övriga intressenterna beter sig eftersom dessa också är en del av undersökningen.

2. Syfte

I denna undersökning ämnar jag undersöka huruvida jag bemöts på olika sätt av mäklare beroende på vilken socioekonomisk status de tror att jag har. Resultatet kommer att presenteras med hjälp av dels en kvalitativ och dels en kvantitativ analys. I den kvalitativa analysen vill jag utreda icke-mätbara samtalsdrag för att kunna dra några generella slutsatser om mäklarens bemötande av de två olika identiteterna. I den kvantitativa analysen vill jag undersöka hur mäklaren ackommoderar genom sju olika mätbara variabler. Syftet med att använda två olika identiteter är att undersöka om intressenter med olika identiteter får samma bemötande av mäklaren på visningar. Min hypotes är att mäklare i högre grad behandlar intressenter som misstänks ha en låg sociokulturell identitet med ett divergent beteende medan en intressent som förväntas ha högre sociokulturellt kapital får ett konvergent bemötande av yrkesgruppen.

3. Teori

Ackommodationsteorin bygger på det faktum att vi förändrar vårt tal beroende på vem vi för en dialog med. Teorin skapades till stor del av den brittiske sociologen Howard Giles. Begreppet ackommodation står för anpassning till kommunikativt beteende, vilket innebär att vi påverkar varandra på olika sätt när vi kommunicerar. Det finns två olika sätt på vilka vi kan anpassa oss till varandra enligt Giles. Dessa två taktiker kallar han *konvergens* och *divergens*. ”’Convergence’ has been defined as a strategy whereby individuals adept to each other’s communicative behaviours in terms of a wide range of linguistic-prosodic-nonverbal features” (Giles, Coupland & Coupland, 1991:7). I motsats till konvergens där individer i sina samtal har som strategi att närma sig varandra menar Giles att människor ibland strävar efter att fjärma sig från varandra. ”’Divergence’ was the term used to refer to the way in which speakers accentuate speech and nonverbal differences between themselves and others” (Giles, Coupland & Coupland, 1991:8). Vi kan alltså antingen försöka närma oss personen vi talar med vilket kallas att anpassningen är *konvergent*. Vi kan också ta avstånd från samtalspartnern och på så vis visa vårt ogillande. Detta kallas att anpassningen är *divergent*.

I tidigare undersökningar av konvergent och divergent beteende har variation av det talade språket hos *båda* de parter som förekommer i samtalet, nästan uteslutande stått i centrum (se ex. Ryan & Giles, 1982 el. Giles & Smith, 1979). I denna undersökning appliceras ackommodationsteorin endast på den ena av de båda deltagarna i ett samtal. Olika försökspersoner kommer alltså att möta samma sorts talade språk, den enda skillnaden består i att de möter två från varandra avvikande, som Giles skulle kalla det, ”nonverbal behavior”.

Då jag talar med säljare är utgångspunkten i de flesta situationer att anpassningen är konvergent från båda håll. Einarsson menar till och med att säljaren ofta är mer konvergent än köparen eftersom den andra parten har ett ekonomiskt övertag (Einarsson, 2004:44). Det kan dock också vara så att köparen i strävan efter goodwill och rabatter konvergerar till säljaren i högre grad än vice versa (Holmes, 2008:242). Min hypotes är att mäklaren inte uteslutande strävar efter konvergens utan anpassar graden av tillmötesgående beroende på vem hon tror att hon har framför sig. Detta kan visas på flera olika sätt genom att analysera mäklarens tal. Enbart genom att ändra kläder vill jag undersöka säljarens konvergens respektive divergens gentemot mig som köpare. Utgångspunkten ligger i mina fördomar om att säljaren antar att

jag är mer eller mindre kapabel till att köpa det som erbjuds bara genom att se hur jag ser ut.

4. Metod

För att ta reda på huruvida mäklare ändrar sitt beteende beroende på vilken socioekonomisk status de tror att jag har, tänker jag främst använda mig av deltagande observation av det slag som påminner om tidig sociolingvistisk forskning av William Labov. I en av de banbrytande sociolingvistiska undersökningarna studerade han hur butiksbiträden på tre olika stora varuhus med olika socioekonomisk status uttalade ett visst uttryck på olika sätt. Metoden gick ut på att han frågade efter någonting som han redan visste fanns på fjärde våningen och fick då ett svar från butiksbiträdet; "fourth floor". Han låtsades inte höra svaret, frågade om, och fick då svaret tydligare formulerat ytterligare en gång. Han ville veta om *fourth* och *floor* uttalades med (standard) eller utan (icke-standard) r-ljud. Av detta kunde han sedan urskilja ett mönster och därmed också dra slutsatsen att det fanns variation i uttalet mellan varuhusens butiksbiträden beroende på vilken socioekonomisk status deras varuhus hade. Alltså blev han annorlunda bemött på det socioekonomiskt låga varuhuset genom det "lägre" uttalet av fjärde våning, än på det finare varuhuset där han blev tilltalad med en "högre" accent (Labov, 2006:45f). Precis som jag ämnar göra, använde han metoden deltagande observation och hade noga tänkt ut vilken identitet han skulle iklä sig i undersökningen; "I was dressed in middle class style, with jacket, white shirt and tie, and used my normal pronunciation as college-educated of New Jersey" (Labov, 2006:45).

Min metod består i att jag besöker olika visningar av bostadsrätter i Göteborgs stad. Jag ska genom observation och samtal med mäklare söka utrona om och hur de konvergerar eller divergerar gentemot mig. För att i efterhand kunna analysera samtalen spelar jag in hela samtalet med hjälp av en diktafon i innerfickan. För att undersöka skillnaderna i bemötandet har jag utarbetat två bostadsintressentsidentiteter, en med lägre socioekonomisk status och en med högre.

De två identiteter som jag har arbetat ut för att eventuellt kunna påvisa skillnader i säljarens ackommodation utgår ifrån socioekonomisk status, vilket är en av grundprinciperna i mycket språksociologisk forskning. Eftersom jag själv inte förändrar mitt tal är det inte aktuellt att använda dialekter eller andra paralingvistiska grepp. Det jag har att spela med är de yttre faktorerna, såsom kläder, frisyr och prylar. Dessa faktorer förändrar jag i bytet mellan de två olika identiteterna. Begreppet *sociolekt*, som ofta utgår ifrån talat språk, är ett mycket svårhanterligt och ofta känsligt begrepp eftersom det handlar om människors sätt att värdera varandra. Jag har som sagt valt att enbart

använda begreppet på ett yttre plan, där byte av kläder och stil ändrar sociolekten hos mina identiteter. Min förhoppning är att jag genom människors fördomar om olika sociolekter kan få, i det här fallet mäklaren, att tro att jag har en viss bestämd socioekonomisk status. De två identiteterna är menade att stå långt ifrån varandra för att på så sätt påvisa hög respektive låg status i sammanhanget. Förändringar av annat än sociolekten är svårare att laborera med, men jag försäkrar att en viss förändring även ske i mäklarens uppfattning om identiteternas ålder, eftersom kostymklädsel traditionellt sett används i högre utsträckning av äldre personer. Beroende på hur jag ändrar min sociolekt och till viss del kronolekt (som åldersmarkören kallas enligt Einarsson, (2004)) genom identitetsbyten kommer jag att undersöka hur olika mäklare väljer att behandla mig. Är jag fortfarande en lika intressant intressent oberoende av vilken identitet jag visar upp?

Sociolekter behöver inte nödvändigtvis konstitueras genom det talade språket. Vissa forskare menar att sociolekter och dialekter hänger tätt samman med varandra. Eftersom det kan handla om såväl lingvistiska och paralingvistiska som extralingvistiska faktorer bör man se upp med feltolkningar av begreppet *sociolekt*. När Einarsson talar om begreppet gör han tydliga kopplingar till just det lingvistiska och menar att gränsen mellan dialekt och sociolekt är oskarp (Einarsson, 2004:146f). Ett exempel av idag där de språkliga lingvistiska signalerna signalerar klasstillhörighet hittar vi i vissa indiska kastsystem där de språkliga skillnaderna fortfarande är tydliga mellan kasterna (Wardhaugh, 1998:142). I Sverige finns idag inte samma tydliga hierarkier, även om klyftorna i samhället kanske är minst lika stora. I stort sett har alla människor råd att köpa liknande kläder och möjlighet att läsa samma böcker. Likväl finns det gott om markörer för att dela in befolkningen i socialgrupper (eller socioekonomiska grupper som det enligt SCB nu kallas). Man utgår då oftast ifrån vilket socialt, ekonomiskt och kulturellt kapital en person har anskaffat sig genom olika val (se ex. Bihagen, 2001:1ff).

Den första identiteten jag tänker ikläda mig ska signalera ett lågt ekonomiskt, kulturellt och socialt kapital. Detta sker delvis genom användning av en viss typ av kläder. De består av ett par blå, slitna jeans av märket Wrangler med några lagningar och ett tiotal påsydda tygmärken, ett par vita och rosa slitna, skitiga sneakers med hög läst och kardborreband av märket Fila. Ett för stort vit-rödrandigt linne som sticker ut under en för kort turkos sweatertröja av märket Divided med två kaffebläckor på magen. Till sist bär jag även en blå dunjacka från sjuttitalet som också har en del fläckor i diverse färger. Till detta bär

jag en svart sidväska av märket Adidas. Den ”låga identiteten” innefattar även stripigt hår med en mörkgrön mössa av militärsknitt på sniskan och anteckningar av kulspeppenna på händerna.

Den andra identiteten är av motsatt karaktär. Den ”höga identitetens” attribut kännetecknas av följande plagg: Ett par svarta pressvecksbyxor av märket Melka, ett par skor i mörkbrunt skinn med en liten klack och spetsig tå, en ljusblårandig skjorta knäppt upp till näst översta knappen samt en svart, kort, rak jacka med detaljer i silver av märket Matinique. För insamling av eventuellt visningsmaterial används en datorväska i svart tyg. Håret vattenkammats i en sidbena snett bakåt. Syftet med detta är att utarbeta två identiteter som står för arbetarklass respektive medelklass, något som behandlas utförligt i Chambers, 2009:40ff). En visuell presentation av de båda identiteterna finns till beskådan i Appendix 3.

Metoden som används i denna undersökning kan härledas till *matched guise*-metoden. Den utvecklades av Wallace E. Lambert och användes första gången i en undersökning av det franska och det engelska språket i Kanada. Genom att använda sig av så kallade ”*matchade förklädnader*” lät Lambert studenter lyssna och bedöma fransk- och engelsktalande kanadensiska försökspersoners tal i slumpmässig ordning för att därefter ta reda på deras uppfattning om personen bakom talet. Det visade sig att samtliga studenter tenderade att bedöma de engelsktalande kanadensarna i generellt mer positiva ordalag (Giles & Coupland, 1991:22). Utifrån en annan metod gjordes det senare ytterligare en undersökning som i än högre grad liknar den som här genomförs. Där ombads ett antal lärarstudenter att titta på en film med tre barn som talade med varandra filmade bakifrån. Barnen var dubbade och hade exakt likadant tal. Bakifrån såg studenterna dock tydligt att barnen hade olika etnisk bakgrund; en var vit, en var svart och den tredje var amerikansk mexikan. Det visade sig att studenterna bedömde språket hos det vita barnet som bäst och språket hos mexikansk-amerikanska barnet som sämst. Bedömningen gjordes alltså enbart utifrån fördomar om de olika etniska grupperna. Inspelningarna var dubbade med exakt samma tal (Williams, 1973 genom Einarsson, 2004: 206). Om *matched guise*-metoden fungerar borde det innebära att mäklarna bedömer de två olika identiteterna på olika sätt trots att jag talar på i stort sett liknande sätt i båda förklädnaderna, vilket skulle kunna leda till att de antingen väljer att konvergera för att de ser mig som en potentiell köpare, eller divergera för att de tror att jag inte är det.

Det finns forskning på förändringen av synen på en person endast beroende på hur denne talar. En sådan undersökning är exempelvis den

där engelska lärare hade i uppgift att bedöma elevers uppgifter efter det att läraren hade fått tillgång till ett foto av eleven, en inspelad röst, en uppsats och en teckning som eleven hade gjort. Det visade sig att de som klarade sig bäst också var de som hade ett tal med låg grad av regional variation, medan de elever som talade med bred regional variation fick sämre betyg för likvärdigt utförda uppgifter (Giles & Powesland, 1975:2f). Att undersöka hur variation i mitt eget tal påverkar respondenten hade varit intressant att studera även i den situation jag kommer att befinna mig i. Dock har jag valt att bortse från variation av mitt eget tal, framförallt beroende på svårigheterna det skulle kunna medföra att på ett konsekvent sätt försöka använda två olika talidentiteter. Visserligen är det som Einarsson påpekar stor skillnad i bedömningen av regional variation i talet i Sverige. Exempelvis väljer elever från Mora enligt en undersökning att tala med utslätad, mer rikssvensk dialekt medan Malungselever väljer att tala med bred dialekt. Detta beror på statusskillnader och uppfattningar om den egna dialekten (Einarsson, 2004:142). För mig som enskild person är det dels mycket svårt att utarbeta två trovärdiga dialekter kopplade till mina identiteter och konsekvent behålla samma höga och låga språk på alla visningar med de båda olika karaktärerna. Om jag exempelvis inte skulle lyckas tala tillräckligt sofistikerat under en visning med *hög identitet* skulle det påverka utgångspunkten för resultatanalysen.

De två utarbetade identiteterna uppvisar stora skillnader men jag kommer ändå i så stor utsträckning som möjligt att ställa samma frågor till säljaren i båda rollerna. De fyra huvudfrågor som jag kommer att ställa vid varje tillfälle är formulerade på ett sätt som främjar uttömmande svar. Frågorna kommer naturligtvis inte att ställas på ett identiskt sätt under alla visningar eftersom jag måste ta hänsyn till samtals karaktär. Detta innebär att vissa frågor kan komma att modifieras för att passa in i samtalen. Beroende på hur mycket tid jag får med mäklaren kommer vissa frågor ibland att prioriteras bort och ibland att följas av andra frågor. Frågorna har jag hämtat inspiration till från en Internetsida som i sin presentation säger sig vilja "hjälpa dig i olika delar av processen när du ska köpa bostad" (kopabostadguiden, hämtad 2009-05-11).

1. *Är stammarna i kök och toalett bytta nyligen?*
2. *Hur är det med bostadsrättsföreningen?*
3. *Får man göra om i lägenheten (renoveringsmässigt)?*
4. *Är det lyhört? (Denna fråga ställs av två olika anledningar beroende på vilken identitet som är på visningen)*

Förutom att kontrollera säljarens reaktion på dessa frågor kommer jag även att observera hur denne beter sig mot mig i förhållande till övriga intressenter. Väljer mäklaren självmant att komma fram och prata med mig? På vilket sätt betraktas jag? Hur lång tid ger de mig i samtalet? Vem pratar mest, jag eller mäklaren? Detta är naturligtvis frågeställningar som i hög grad är situationsberoende, men de kan ändå visa på hur jag som köpare står mig i konkurrens med andra intressenter. Jag kommer alltså dels att använda mig av inspelningar av de olika mäklarna som jag kommer att transkribera för kvantitativ och kvalitativ analys och dels föra protokoll efter varje besök för att kunna analysera de situationer som jag befunnit mig i.

4.1. Urval

Vid valet av informantgrupp för min sociolingvistiska undersökning fann jag tidigt en stor fördel i att inrikta mig på en säljfokuserad yrkeskår. Den främsta anledningen till detta är att dessa i sin yrkesroll är tvingade att sälja en produkt eller en tjänst till någon för att själva kunna överleva. Sätten att göra detta på varierar naturligtvis, men det allra vanligaste är att säljaren övertalar på ett sätt som gör att köparen får förtroende för honom eller henne. Språket är givetvis viktigt i många olika yrkesgrupper, men för säljaren är det helt nödvändigt; kan du inte tala för dig blir du ingen bra säljare. För att vidare hitta en grupp säljare vars språk kan avgöra ett eventuellt köp, vände jag mig till säljare som sålde objekt som var värda mycket och som man som köpare vanligtvis endast kommer i kontakt med några gånger i livet. De säljare som blev aktuella var fordonssäljare och fastighetsmäklare. Jag valde fastighetsmäklare främst eftersom det handlar om en väldigt speciell verksamhet. Till att börja med är platsen där samtalen äger rum neutral och varken mäklaren eller köparens hemvist. Där finns möjligheten att titta in utan att förbinda sig till att vara intresserad av att köpa, vilket hade varit svårare hos exempelvis en bilförsäljare. Vidare är risken att stöta på samma mäklare två gånger mindre än på en bilfirma där det ofta jobbar ett tiotal säljare på samma ställe. Mäklarna däremot är nästan alltid ensamma under sina visningar, så även om samma mäklarfirma förmedlar många lägenheter räcker det att ta reda på vem som ska mäkla och därefter aldrig mer gå på en visning med denna person. Till sist är lägenhet någonting som alla oavsett socioekonomisk status är intresserade av i en storstadsregion. Är det

däremot en ny Porsche som står som objekt begränsas antalet intressenter ganska drastiskt.

Internetsidan Hemnet är resultatet av ett samarbete mellan svenska fastighetsmäklare och har funnits sedan 1998. <www.hemnet.se> Enligt hemsidans information representeras nästan samtliga mäklarfirmor runt om i hela Sverige och det är lätt att navigera mellan områden, storlekar, priser och bilder på bostäder. Jag valde att genomföra min undersökning i en storstadsregion eftersom undersökningen kräver att jag inte träffar samma mäklare mer än en gång, vilket antagligen varit fallet i en region där färre mäklarfirmor konkurrerar om färre köpare. Eftersom jag bor och studerar i Göteborg tedde sig valet av region tämligen naturligt, då jag känner till vilka områden som är mer attraktiva än andra. Dessutom hittar jag på ett enkelt sätt till olika adresser i händelse av flera visningar under samma dag.

Beträffande antalet visningar behövde jag för det första ett jämt antal sådana att arbeta med. Dessutom ville jag att båda mina identiteter skulle möta lika många kvinnliga som manliga mäklare. Jag upptäckte snart svårigheterna i att hitta visningar utan tvång på föransökan, i rätt område, i rätt prisklass, med rätt antal rum, med rätt kön på mäklaren och inte minst under rätt tidpunkt. Till slut bestämde jag mig för att gå på totalt åtta visningar. I hälften av dem använde jag mig av låg identitet och i den andra hälften av hög identitet. Kön på mäklarna var jämnt fördelade på låg, respektive hög identitet.

Eftersom jag ämnade gå på så många visningar så möjligt under kortast möjliga tid valde jag helt sonika ut lägenheter inom vissa områden och prisklasser som skulle ha visning inom en tidsram på en månad. De mått jag satte på prisklass är från en och en halv miljon upp till tre miljoner och antal rum fick vara max tre. Detta eftersom jag skulle verka trovärdig som ensamstående köpare av en bostadsrättslägenhet. Jag inriktade mig på sex, relativt centrala och välrenommerade områden för att slippa långa resor, samt ha möjlighet att gå på flera visningar under samma dag och tid. Dessa områden var Centrum, Linnéstaden, Lorensberg, Kungshöjd, Vasastaden och Johanneberg.

Av etiska och undersökningspraktiska skäl valde jag att enbart gå på öppna visningar. Jag ville av två skäl inte genom ansökan till visning råka ut för att finna mig själv helt ensam på visningen. För det första är det inte etiskt försvarbart att i forskningssyfte låta en mäklarfirma betala en mäklare för att visa en lägenhet enbart för någon som överhuvudtaget inte står i begrepp att köpa någon lägenhet. För det andra optimeras undersökning ju fler människor som är på samma

visning som man själv är. Detta eftersom det då uppstår en naturlig konkurrens som gör att jag genom att observera får en uppfattning om huruvida mäklaren ägnar mig stor eller liten uppmärksamhet. Min uppfattning är att det kan förväntas vara fler deltagare vid öppna visningar än till sådana som kräver anmälan.

4.2. Etiska problem i undersökningen

Jag är medveten om att det i undersökningar som denna är problematiskt att spela in referentens tal utan att be dennes om tillstånd. Dock var detta den enda möjligheten eftersom min trovärdighet som köpare radikalt skulle minska om mäklarna blev medvetna om att samtalen på visningen skulle spelas in. Mycket tyder på att de skulle ha bett mig att inte använda inspelningen om jag frågat dem efteråt, dels eftersom deras medverkan inte skulle resultera i någon vinst för dem. Dels för att det finns en viss risk att deras tal tyder på att de faktiskt inte behandlar mig på det sätt som är säljarmässigt godkänt, vilket skulle leda till att alla mina potentiella resultat kring språklig divergens skulle försvinna.

Varför jag trots de etiska tveksamheterna valde att utföra undersökningen beror på att jag främst tog hänsyn till att ett resultat inte på något sätt skulle kunna härledas till vare sig enskilda mäklare eller mäklarfirmor. Detta anser jag inte heller är risken i denna undersökning. I Göteborg säljs i snitt 900 bostadsrätter per kvartal (mäklarstatistik, hämtat: 2009-03-13), och det finns 310 registrerade mäklarfirmor (Eniro, hämtat: 2009-03-13). Eftersom varken adress, mäklarfirma eller mäklare har någon relevans i denna uppsats lämnas dessa uppgifter därhän varför det också blir omöjligt att spåra någon av mäklarna. I analysen har jag utelämnat uppgifter om bostadsrätters ekonomi, närliggande gator och andra markörer som skulle kunna härledas till ett område eller en särskild mäklarfirma. Utgångspunkten är givetvis att mäklarna i allt de gör följer fastighetsmäklarlagen som bland annat säger att;

”12 § Fastighetsmäklaren skall utföra sitt uppdrag omsorgsfullt och i allt iaktta god fastighetsmäklarsed. Mäklaren skall därvid tillvarata både säljarens och köparens intresse.”

”16 § Fastighetsmäklaren skall, i den mån god fastighetsmäklarsed

kräver det, ge köpare och säljare de råd och upplysningar som dessa kan behöva om fastigheten och andra förhållanden som har samband med överlåtelsen” (SFS, 1995:400).

Detta innebär att de oavsett min socioekonomiska status ska behandla mig på ett likvärdigt sätt. Om de inte skulle göra det finns det således inget problem med att jag spelar in de samtal som eventuellt kan ge intryck av att frånga god fastighetsmäklarsed. De mäklare som följer den har ju då fortfarande ryggen fri och kan fortsätta utgå ifrån god fastighetsmäklarsed.

Vidare kan man ifrågasätta att jag olovande och i onödan upptar tid från en tjänsteman som i god tro praktiserar sin yrkesutövning. Detta ser jag egentligen inte heller som något problem eftersom jag avgränsat mig till att endast delta vid öppna visningar. Detta innebär att även om jag skulle vara helt ensam på hela visningen skulle mäklaren ändå ha funnits på plats utan min medverkan. I en situation med många intressenter på samma visning upptar jag ändå endast ett fåtal minuter av den timma som ofta står till förfogande och jag tvivlar på att någon som vill inte skulle hinna tala med mäklaren på grund av mitt deltagande. Dessutom misstänker jag att det under många visningar förekommer besök av nyfikna grannar, vilka mäklare givetvis kan vara trötta på men som inte i någon etisk mening begår något egentligt brott.

4.3. Tidigare forskning och metodval

Analyser av möten och samtalssituationer har givetvis förekommit tidigare i forskningshistorien. Min undersökning får dock i viss mån betraktas som explorativ eftersom ingen tidigare har kombinerat ackommodationsteori och matched-guismetod i syfte att undersöka hur säljare behandlar olika, förklädda identiteter. Det finns dock forskning som varit intressant för min undersökning och som till viss del också liknar den på olika sätt.

Det finns många olika sätt att se på språk. Språk och identitet har jag redan behandlat, men man kan även se språk sammankopplat med flera andra samhälliga faktorer såsom ideologi, institution och verksamhet. Språket används ibland som redskap för att främja ideologiska syften, bland annat för att uppnå politiska syften men kan också sägas göra det när man exempelvis rättar barn (Ahlsén, Alwood, 2002:135ff). Det som är intressant för min undersökning är dock hur det används när språk och dialekter värderas som bra eller dåliga. William Labov bidrog i hög grad till att göra ”American Black English” till ett accepterat språk och

föreslog även att man skulle lära ut detta i skolan. Dock mötte han motstånd av de svarta föräldrar vars barn talade denna varietet, eftersom de ansåg att handikappet att vara svart i sig var tillräckligt stort (Labov 1969). Detta visar tydligt att människan är mycket medveten om hur talat språk värderas. Oavsett om ett lägre värderat språkbruk klassas som funktionellt eller inte ser behandlas det fortfarande som ett lågstatusspråk av de flesta. Så kommer eventuellt även mäklaren att reagera på mitt utseende i situationen då jag använder min låga identitet oavsett om det är politiskt korrekt att tycka att mitt utseende är funktionellt och fungerande.

Språket som institution är egentligen grunden till all sociolingvistisk forskning. Där ställer man frågor som ringar in en viss typ av språkbrukare. Där grammatiker försöker beskriva allmänna regler, försöker lingvisterna beskriva en viss grupp människor utifrån vissa varieteter. Exempel på sådana varieteter är exempelvis jargong, dialekt, sociolekt, argot eller talarsamfund (Ahlsén, Allwood, 2002:137f). I min undersökning har jag framförallt fokuserat på att förändra min sociolekt genom yttre drag för att undersöka hur min samtalspartner ackommoderar sitt språkbruk.

En annan samhällelig faktor är språk i verksamheter. När jag besöker en lägenhetsvisning förväntar jag mig ett visst beteende och språkbruk från mäklaren, medan mäklarna förväntar sig ett annat av mig som intressent. Verksamheten bostadsförmedling har vissa oskrivna regler. Det skulle exempelvis uppfattas som mycket opassande av mäklaren att dansa och svära inför sina presumtiva kunder på samma sätt som det skulle uppfattas konstigt om dessa ställde frågor om mäklarens psykiska hälsa. Hade mäklaren varit programledare i ett underhållningsprogram på teve och intressenterna varit psykologstudenter på auskultation skulle beteendet snarare vara det som förväntades av dem. Verksamheten bostadsrättsvisningar har därför som alla andra verksamheter dolda regler för hur man betar sig och vad man frågar om. Dessa regler har jag valt att följa eftersom jag annars skulle uppfattas som inkompetent och därför inte blivit bemött på ett sätt som skulle främja min undersökning.

Man kan också se språk *som* en verksamhet. Det innebär att språket bara är ett verktyg för att åstadkomma saker som klagomål och inbjudningar (Ahlsén, Allwood, 2002:139f). I mitt fall handlar det för mäklarens del om att genom sitt språk få mig att köpa lägenheten och i mitt eget om att uppnå forskningsresultat. Eftersom verksamheten är bostadsförmedling måste jag anpassa mig till normen som råder där för

att kunna uppnå just forskningsresultat, varför jag valt att följa de språkliga konventioner som är adekvata i verksamheten.

5. Resultat och diskussion

I detta kapitel redovisas de resultat som min undersökning gett. På grund av undersökningens omfattning vill jag klargöra att min ambition inte har varit generaliserbarhet i någon större utsträckning. Däremot kan vissa tendenser plockas ut, både genom kvalitativa och kvantitativa resultat. Jag har under våren besökt åtta olika visningar i olika stadsdelar i Göteborg. Precis som när Labov (2006:45f) undersökte huruvida butiksbiträden i olika varuhus behandlade honom olika beroende på vilken socioekonomisk status de trodde att han hade genom att fråga dem på vilken våning han kunde finna skoavdelningen, har jag gått runt på visningar och pratat med mäklare för att undersöka i vilken utsträckning de behandlar mig olika beroende på vilken socioekonomisk status de tror att jag har. Skillnaden är att där Labov i sin undersökning endast använde penna och papper för att undersöka på vilket sätt butikbiträdena uttalade "fourth floor", vill jag både analysera situationen som samtalet utspelar sig i och dessutom själva samtalet som utspelar sig emellan oss på visningen. Det gör att jag måste använda mer avancerade redskap. Dessutom kan man se Labovs tillvägagångssätt som spegelvänt eftersom han med en och samma identitet besökte varuhus med olika identitet. Jag besöker mäklare med liknande identitet och förändrar min egen identitet. Jag har valt att anlägga både ett kvalitativt resultat som analyserar ordval, samtalet i situationen etc. och ett kvantitativt där jag i procent och variabler visar hur jag blivit bemött i de båda identiteterna.

5.1. Kvalitativa resultat och diskussion

5.1.1. Hej och Välkommen!

Till att börja med finns det i alla mäklarsituationer ett första möte där säljaren träffar en potentiell köpare. Dessa ser i mina inspelningar relativt lika ut, men en viktig skillnad utgörs av vem som tar initiativ till samtalet. Att ta första kontakten med olika köpare torde för en mäklare betraktas som mer eller mindre obligatoriskt. Undantagsvis skulle det kunna bero på två saker. Antingen är mäklaren bara ouppmärksam

alternativt mitt i ett annat samtal, eller så bedömer mäklaren redan tidigt den sociokulturella status som jag förmedlar och väljer en tillbakadragen roll eftersom som hon eller han tror att jag inte kommer att köpa det de har att erbjuda. Ett exempel på det senare ser vi vid ett tillfälle då jag använder låg identitet. Där tar jag initiativ till samtalet genom att säga hej och bemöts med frågan ”ska du se på lägenhet?” (Mäklarbesök 2, låg identitet). En ansats till hälsning kommer inte förrän långt senare i samtalet då han kommer på sig själv med att inte ha hälsat. Intressant att notera här är även att ingen av de manliga mäklarna, oavsett vilken identitet jag använde, inleder samtalet. Bara en av de kvinnliga mäklarna undviker att inleda samtalet, vilket då beror på att hon är upptagen av andra intressenter.

Ett annat intressant fenomen i inledningen av samtalen är det sätt på vilket man förklarar att man antingen måste bära tassar alternativt ta av sig skorna när man går in i lägenheten. I tre fall uteblir den uppmaningen. I samtliga fall där denna fråga uteblir använder jag min höga identitet, vilket kan visa på att de litar på mitt omdöme eller tycker att det är generande att be mig ta på tassar, som ofta förknippas med förskole- eller annan barnverksamhet. I de fall där uppmaningen förekommer finns lite olika sätt att lägga fram den på. Endast under en visning med hög identitet nämner mäklaren tassfrågan och då genom det informativa ”det ligger tassar där och lite material” (Mäklarbesök 3, hög klädsel). I de fall där jag använder låg identitet varierar uppmaningen mellan det respektfyllda ”man får göra som man vill om man vill plocka av sig skorna eller...” (Mäklarbesök 7, låg identitet), där man låter frågan om tassorna hänga i luften utan att använda det barnsliga ordet och det mer raka och otrevliga ”antingen får du ta av dig på fötterna eller så får du ta på dig såna här” (Mäklarbesök 2, låg identitet), där mäklaren genom ett ultimatum signalerar att jag inte är särskilt välkommen men att han ändå måste göra sitt jobb och visa mig lägenheten.

5.1.2. Frågor och svar

När man besöker lägenhetsvisningar förutsätts man ha ett intresse av lägenheten av någon anledning. Den allra vanligaste torde vara att man har ett intresse av att köpa en ny bostad och står man i begrepp att köpa en bostad antas man också som köpare ha undersökt de ekonomiska möjligheterna för det potentiella köpet. Jag som hade andra avsikter hade naturligtvis inte någon kontakt med min bank i lånelöftessyfte. Detta gjorde att jag vid ett par tillfällen tvingades svara flyktigt och inte helt sanningsenligt på frågan om lånelöfte. Än mer intressant är att vid

de två tillfällen som frågan ställdes av mäklaren var när jag använde min låga identitet. Det innebär alltså att mäklaren tvekade över huruvida jag verkligen hade råd att köpa den bostad som visades, vilket i sin tur visar på att jag blev mer tveksamt behandlad vid tillfällen då jag hade låg identitet eftersom frågan aldrig förekom under de fyra visningar med hög identitet.

Frågan som jag genomgående ställde till alla mäklare om lyhördhet var formulerad så att de skulle kunna tolka den på två sätt. Antingen som att jag inte vill bli *störd* av mina grannar eller att jag inte ville *störa* mina grannar. Vid två tillfällen, vilka båda inträffade under besök med låg identitet, tolkades frågan just som att jag på något vis skulle vara en högljudd lägenhetsinnehavare. Ena gången formulerades frågan försiktigt med båda alternativen öppna genom ”Spelar du mycket musik, eller är det dom andra du tänker...?” (Mäklarbesök 2, låg identitet). I det andra fallet agerade mäklaren på ett mer osäkert sätt. Genom att i anslutning till frågan påpeka:

”M: (...) precis, och sen är det ju en privat förening också och det innebär ju att många är måna om att det ska skötas och att det inte ska vara värsta dyngfesterna och du vet..

A: nej, precis

M: utan man är liksom, tar hänsyn till varann, mm” (Mäklarbesök 7, låg identitet).

Indirekt gör mäklaren klart för mig att jag inte får ha ”dyngfester” i lägenheten som jag får antas ha där jag bor nu. Detta innebär i sin tur att hon dels förutsätter att jag är bekant med begreppet *dyngfest*, och dels att hon bara på grundval av mitt utseende drar slutsatsen att jag skulle kunna ha dyngfester i lägenheten.

Även frågan om ombyggnationer skapade vissa intressanta reaktioner hos mäklarna, stundtals beroende på vilken identitet jag använde vid de olika tillfällena. Frågan förekom i alla situationer förutom vid en visning med låg identitet och en med hög. Vid de tillfällen då den förekom fick jag divergenta svar två gånger, båda vid tillfällen då jag använde mig av den låga identiteten. Precis som med dyngfesterna, antar mäklarna vid dessa två tillfällen att jag utan vidare skulle kunna riva ned en vägg utan att på förhand undersöka huruvida det är en bärande vägg eller inte. I den första situationen är min fråga formulerad på ett mycket försynt sätt genom ”jag tänkte på, hur är det om man skulle så vilja, nu är det inte sådär jättemycket, men göra om lite och så”. Denna fråga resulterar i att mäklaren vid fyra tillfällen senare i

samtalet påminner mig om att det är helt uteslutet att riva några bärande väggar:

” M: du får inte riva några bärande konstruktioner

A: nej, såklart

M: Nej!, men, många har ju tagit bort den här väggen

A: aa, så att det blir lite större kök

M: ja, och det är ju ingenting (otydligt)

A: nej

M: men det är just bärande väggar, som kan bli svåra att få godkän...**(skratt)** (vänder sig bort och hälsar på fler intressenter)

M: möbleringar och så (otydligt) alltså, allt som du har på insidan är ju ditt

A: aa, precis

M: det kan du ju göra vad du vill med, men just. River du den här väggen som är bärande kan det ju få konsekvenser för hela fastigheten”
(Mäklarbesök 1, låg identitet)

Precis som med dyngfesterna förutsätter alltså mäklaren att jag inte är kapabel att genomföra renoveringsarbete i min kommande egna lägenhet. Skillnaden är att jag förmodades veta vad dyngfester var i motsats till utförande av lägenhetsrenovering. Vid det andra tillfället formulerades min fråga på ett något mer okänsligt sätt genom ”hur är det får man slå ner väggar och sådär?” (Mäklarbesök 7, låg identitet). Som resultat av denna fråga får jag en informativ anvisning om att jag inte får riva några bärande väggar.

5.1.3. Tack och adjö

Till sist är det också intressant att titta på vem som avslutar samtalen. Detta beror givetvis till stor del på hur många andra intressenter mäklaren har att ta hand om, men det kan ändå vara intressant att jämföra de avslut jag fick i termer av låg och hög identitet. I hälften av de fall då jag använde mig av låg identitet valde mäklaren genom markeringar som ”men vi kommer att höra av oss som sagt” (Mäklarbesök 2, låg identitet) för att visa att det var nog med frågor. Markörer som dessa måste ses som divergenta i viss utsträckning, särskilt när de förekommer i situationer där jag är ensam intressent på plats. Mäklaren borde göra allt som finns i hans makt för att konvergera med mig, men på grund av min identitet väljer han att divergera eftersom han inte tror att jag är en realistisk köpare. I ett fall förekommer även ett mäklaravslut i hög identitet. Detta sker när i en situation där intressenterna står i en regelrätt kö för att få tala med

mäklaren och är på så sätt mer förståeligt. Frasen som då användes löd ”ska jag slå dig en signal eller vad känner du?” (Mäklarbesök 3, hög identitet), vilket på ett sätt kan tolkas som ett divergent beteende. Tonen i meningen pekar på en viss osäkerhet från mäklarens sida på mitt intresse för lägenheten. Särskilt det sista påhänget stärker osäkerheten från mäklaren. Det kan också ses som ett helt naturligt och praktiskt avslut. Hon har ett tiotal andra personer som är intresserade av lägenheten, vissa av dem kanske är där för andra gången eller har redan tidigare proklamerat sitt intresse. Jag har inte visat några särskilda tecken på att vara extremt intresserad genom mina standardfrågor och då väljer hon helt enkelt bara att föra in alla potentiella intressenter i sin lista och på så sätt få så många som möjligt med inför en eventuell budgivning.

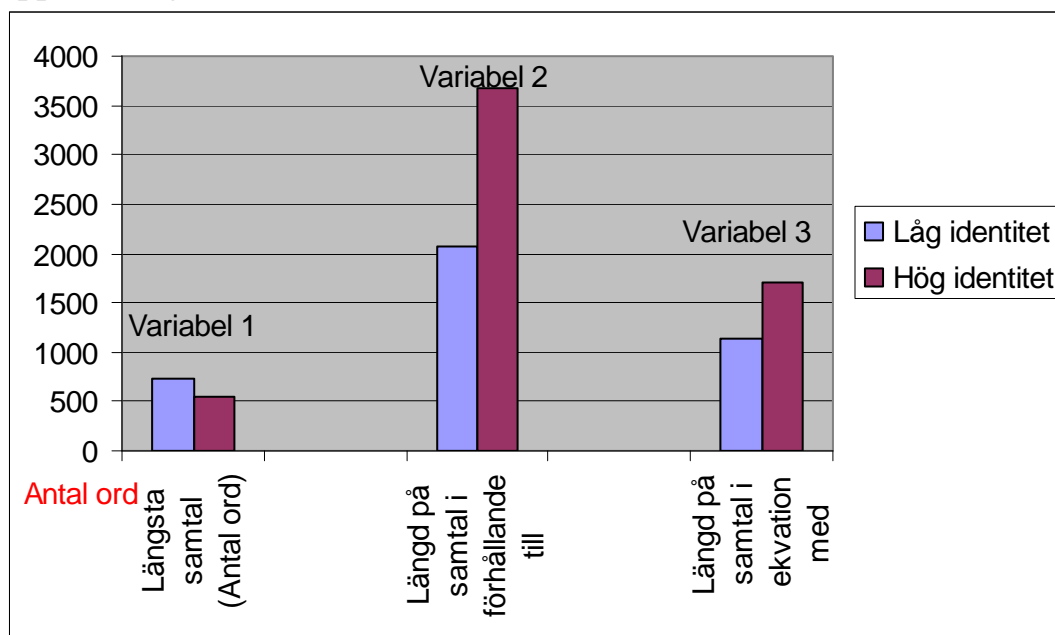
5.2. Kvantitativa resultat och diskussion

	Låg identitet	Hög identitet
Andel mäklarord (av totalt samtal)	63%	70%
Andel mina ord (av totalt samtal)	37%	30%
Andel socialt samtal av mäklaren (av mäklarens totala antal ord)	10%	8%
Antal skratt från mäklaren	3	1
Längsta samtal (Antal ord)	722	550
Längd på samtal i förhållande till intressenter (Antal intressenter*Antal ord)	2075	3669
Längd på samtal i ekvation med intressenter (Antal intressenter enligt nedanstående system*Antal ord) (0-1 = 1, 2-5 = 2, 6-10 = 4, 11 < = 6)	1146	1707

Tabell 1: Här visas medelvärdet av de olika variabler som används i det kvantitativa resultatet. Hela resultatberäkningen återfinns i Appendix 2.

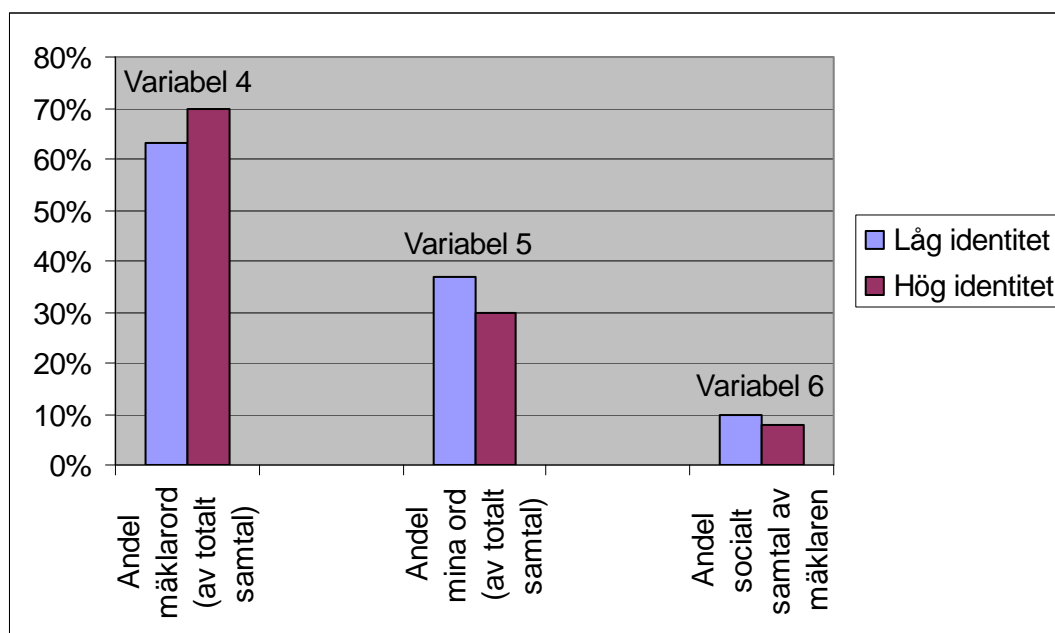
Ett kvantitativt resultat i en undersökning med åtta respondenter kan tyckas oväsentligt om man ska dra stora generella slutsatser. Dock finns det vissa mönster som inte är möjliga att presentera i kvalitativa former och som förtjänar att presenteras i undersökningen. Dessutom kan en

presentation av enbart kvalitativa resultat undanhålla helheten av mäklarsamtalen eftersom alla mäklarsamtal inte får lika mycket utrymme. Jag har valt att undersöka sju olika variabler som på olika sätt visar hur mäklaren ackommoderar på mina identiteter. De fem första är av enklare slag och har varit möjliga att utläsa endast genom analys av transkriptionerna och består av räkning av det totala antalet ord, mäklarens totala antal ord, mina totala antal ord, andel socialt samtal hos mäklaren samt antal skratt. De andra två variablerna består av något mer avancerade uträkningar och tar hänsyn till hur många andra intressenter som fanns på plats på de olika visningarna. I den första variabeln (variabel 2) har jag multiplicerat det totala antalet intressenter med det totala antalet ord som jag och mäklaren växlar med varandra. Uträkningarna är ungefärliga och syftar på antalet intressenter på visningarna och *inte* på antalet personer. En familj på fyra personer blir således en intressent. Eftersom denna formel blir en smula orättvis, då variablerna tre och åtta ger mycket olika resultat, valde jag att dela in variabeln antalet intressenter i grupper (variabel 3). Således är $0-1 = 1$, $2-5 = 2$, $6-10 = 4$, $11 < = 6$ där 1 är den minsta multiplicerade variabeln och 6 är den största. Således blir resultatet av denna variabel på en visning med 1000 ord och åtta intressenter 4000. Ju högre siffra desto mer konvergent beteende har mäklaren. Jag valde att komplettera med denna formel eftersom skillnaden mellan exempelvis sex och femton övriga intressenter inte avspeglas på ett rättvist sätt i föregående uppställning.



Tabell 2: Här visas en sammanställning av de medelvärden som kom fram i de i ord mätbara variablerna.

Totala antalet ord (variabel 1) kan egentligen enbart ses ur ett perspektiv; ju fler ord desto högre konvergens i mäklarens beteende. På det sättet är resultatet att medelvärdet på samtal med låg identitet uppgår till 722 ord jämfört med i hög identitet 550 ord, förvånande. Dock är det som jag inledningsvis tog upp svårt att få fram ett representativt kvantitativt resultat med så få informanter, och det finns en förklaring till detta resultat som inte orsakas av att mäklarna har en tendens att konvergera mer åt intressenter med låg identitet. I detta fall beror resultatet på att situationerna med hög identitet generellt sett hade fler andra intressenter. Detta märks tydligt i de båda sista formlerna (variabel 2 och 3), där resultatet är mer nyanserat eftersom även antalet andra intressenter beaktades. I dessa formler får låg identitet variablerna 2075 (variabel 2: antalet intressenter multiplicerat med antalet ord) respektive 1146 (variabel 3: antalet intressenter utifrån 1-6 skalan multiplicerat med antalet ord), vilket kan jämföras med hög identitet som har resultatet 3669 (variabel 2) respektive 1707 (variabel 3). Det är värt att påpeka att det är samma grundtal (antalet ord i samtalet) som används i samtliga uträkningar, men att även antalet intressenter spelat in i de två sistnämnda. Som synes är det en markant skillnad i ackommodation mellan hög och låg identitet och detta motsvarar mina förväntningar om att mäklaren i högre grad konvergerar till mig i situationer där jag använder hög identitet.



Tabell 3: Här visas en sammanställning av de medelvärden som kom fram i de i procent mätbara variablerna.

Vad gäller variabeln som beskriver mäklarens utrymme i de olika situationerna (Variabel 4) kan två olika slutsatser dras beroende på vilket synsätt man applicerar. Vi kan konstatera att mäklaren i samtliga situationer använder fler ord än vad jag gör. Detta förväntas av situationen eftersom en köpare är mer intresserad av lägenheten än mäklaren av köparen som person. Dock är det tveksamt om devisen *ju fler ord från mäklaren desto högre konvergens* kan accepteras. Jag har valt att se en stor andel mäklarord som konvergent eftersom denne då är angelägen om att noggrant förklara allt som jag som intressent kan vara intresserad av att veta. Vid de tillfällen då jag som köpare har större andel tal är jag i högre grad tvingad att föra samtalet framåt och hålla det vid liv än vid situationer då mäklaren talar mer. Givetvis hade det inte varit ett konvergent beteende för mäklaren att ligga på en nivå där hennes tal uppgår till 90 procent av det totala samtalet. Det hade indikerat att mäklaren kör över presumtiva intressenter och inte är lyhörd för eventuella frågor. Resultatet av min undersökning av den här variabeln visar att min höga identitet i genomsnitt talar 30 procent (Variabel 4) och mäklaren talar 70 procent (Variabel 5) medan min låga identitet talar något mer, 37 procent (Variabel 4), mot mäklarens 63 procent (Variabel 5). De tre enskilt största andelarna tal från mäklarens sida återfinns i samtliga fall i samtal med den höga identiteten. Detta visar enligt min tolkning att mäklarna i detta avseende är mer måna om att utförligt förklara och visa lägenheter för den höga identiteten.

I den variabel som behandlar andel av socialt samtal hos mäklaren (Variabel 6), mäts allt samtal som inte kan sägas handla om lägenheten, utan som snarare är på en mer personlig nivå. Detta kan vara hälsningsfraser, artighetsuttryck och meningar såsom ”det, det är inte så trångt här (skratt)” (Mäklarbesök 2, låg identitet). En stor del socialt samtal borde innebära en högre grad av konvergens. Dock visar det sig i min undersökning att jag vid tillfällen med låg identitet har en större andel samtal av denna karaktär. Den uppgår nämligen till hela 10 procent medan det i situationer med hög identitet endast förekommer med 8 procent. Den procentuella skillnaden är som synes marginell, men faktum är att den enskilt högsta andelen återfinns under låg identitet på 16 procent. En orsak till detta resultat skulle kunna vara att mäklare i samtal med en intressent med hög identitet, väljer att fokusera så mycket som möjligt på just det som ska säljas och därför undviker socialt samtal med undantag för artighetsfraserna. Dessutom är det tämligen problematiskt att analysera just socialt samtal. Gränsen är i hög grad flytande och är dessutom svår att analysera enbart med hjälp av ord. Människors sociala samtal mäts till viss del i ord, men viktigt är

också ögonkontakt och kroppsspråk som extralingvistiska samtalsfaktorer. Jag vill på intet sätt hävda att jag i högre grad fick konvergenta extralingvistiska samtalskvaliteter när jag använde min höga identitet. Tyvärr är det något som inte ryms inom ramen för denna undersökning och ska således endast ses som en potentiell förklaring till det paradoxala resultatet.

Något som ligger nära variabeln med socialt samtal är antal skratt från mäklarens sida. Grundprincipen här torde vara att andelen socialt samtal är tätt sammankopplat med antalet skratt. En fråga som rör stambyte är exempelvis ingenting som mäklaren förväntas skratta åt när hon besvarar den. Detta stämmer också vid en anblick på resultatet. I situationer med hög identitet uppgår det totala antalet skratt i genomsnitt till ett skratt per samtal medan det i låg identitet uppgår till nästan tre. Som synes är det alltså så att den låga identiteten inte bara genererar mest socialt samtal, den frammanar också långt fler skratt. Vad som inte analyserats är huruvida dessa skratt används med eller åt identiteterna, vilket skulle kunna vara en orsak till detta resultat. Om mäklarna finner den låga identiteten oförmögen att köpa bostaden kan skratt både vara uttryck för nervositet för en ovanlig situation, och reaktion av löjeväckande beteende.

5.3 Slutkläm

Som summering kan vi konstatera att mäklare i högre grad konvergerar till den höga identiteten i jämförelse med den låga. Detta kan vi se i det kvalitativa resultatet genom sättet de hälsar välkommen, hur de hanterar den så kallade tossfrågan, hur de svarar på mina frågor samt hur och när de avslutar samtalet. Alla kvalitativt analyserade variabler är en bekräftelse av hypotesen som jag tidigare presenterat. Däremot finns det i det kvantitativa resultatet en osäkerhet kring mäklarnas ackommodation. I de båda variablerna med samtals- och situationsbetingad karaktär visar det sig att den höga identiteten genererar högre konvergens från mäklarnas sida, medan de enbart samtalsbetingade, totala antalet ord samt socialt samtal och skratt från mäklarens sida visar en mer osäker ackommodation gentemot den låga identiteten. Dessutom framkommer ett resultat som kan tolkas åt båda håll nämligen andelen mäklarord.

I denna studie har jag använt en matched-guise metod för att få fram ett speciellt material. Detta har sedan analyserats med utgångspunkt i ackommodationsteorin för att ta reda på om mina fördomar om

mäklares fördomar blir besannade. Resultatet i den kvalitativa och till viss del i den kvantitativa undersökningen visar att så är fallet och därmed också att mina fördomar, som stod som utgångspunkt i denna uppsats, blev besannade.

6. Slutord

Generaliserbarheten i mitt resultat kan givetvis diskuteras. Här är dock inte platsen att göra det på. Hellre talar jag om relevansen för den här typen av undersökningar. Jag törs säga att en mer expansiv upprepning av min undersökning skulle framkalla ett liknande resultat vilket innebär att den omedvetna medvetenheten jag talade om inledningsvis, inte längre moraliskt kan försvaras, åtminstone inte av vetenskapen. Faktum är att vi i många olika situationer hela tiden blir bedömda, mätta och analyserade. Orsaken lämnar jag till någon annan att söka finna svar på eftersom detta naturligtvis inte är platsen för samhällsmoraliserande retorik. I denna undersökning har dock framkommit ett samband mellan hur en och samma person, beroende på sitt sätt att klä sig och kamma frisyren, får olika bemötande av säljare inom samma yrkeskår. Kan man således utifrån detta resultat tänka sig att det ändå kanske finns en god anledning att knyta Windsorknuten en extra gång inför mötet på banken? Om målet med besöket är att sätta in en liten summa pengar är det frivilligt att ta en extra titt på bankens förvaltare för att fastställa dennes trovärdighet. Om målet däremot är att få låna en liten summa pengar anvisas man med bestämdhet till aktiv medverkan i det statusfyllda och bedömningsgrundande spelet som vi kallar livet. Sådana är reglerna.

7. Litteratur

7.1. Böcker

- Ahlsén, Elisabeth & Allwood, Jens (2002): *Språk i fokus*, Lund :Studentlitteratur
- Bihagen Erik (2001): *Klasstillhörighetens ekonomiska och sociala betydelse* i Holmgren Anna (red.) *Klassamhället, befäst eller upplöst?* Stockholm: LO
- Chambers J.K. (2009): *Sociolinguistic theory : linguistic variation and its social significance*, Chichester, U.K. ; Malden, MA: Wiley-Blackwell
- Einarsson Jan (2004): *Språksociologi*, Lund: Studentlitteratur
- Giles, Howard, Coupland, Justine & Coupland, Nikolas (1991): *Contexts of accommodation: developments in applied sociolinguistics*. Cambridge University Press
- Giles, Howard & Powesland, Peter F. (1975): *Speech style and social evaluation*, London: Academic Press
- Giles, Howard & Smith, P.M. (1979): *Accommodation theory: Optimal levels of convergence* in Giles, Howard & St. Clair, Robert N.: *Language and Social Psychology*. Oxford: Blackwell
- Holmes Janet (2008): *An introduction to sociolinguistics, Edition: 3, illustrated* Pearson Education
- Labov, William (2006): *Social stratification of English in New York City*. Cambridge : Cambridge University Press
- Labov, William (1969): *The study of nonstandard English*. Urbana: National council of teachers of English, 1978
- Laver, John (1994): *Principles of phonetics*. Cambridge: Cambridge university press
- Milles, Karin (2003): *Kvinnor och män i möte: en samtalsanalytisk studie av interna arbetsmöten*, Stockholm: Almqvist & Wiksell International
- Reynolds, Allan G. & Lambert, Wallace E. (1991): *Bilingualism, multiculturalism, and second language learning: the McGill conference in honour of Wallace E. Lambert* Lawrence Erlbaum Associates, McGill University
- Rosenthal, Robert & Jacobson, Lenore (1968): *Pygmalion in the classroom: teacher expectation and pupils' intellectual development*, University of California
- Ryan, Ellen Bouchard & Giles, Howard (1982): *Attitudes towards language variation : social and applied contexts*, London: E. Arnold

- Wardhaugh, Ronald (1998): *An introduction to sociolinguistics*, Oxford : Blackwell
- Weber, Max (1983): *Ekonomi och samhälle. Förståelsesociologins grunder 1*. Lund: Argos

7.2. Internet

- Mäklarstatistik: <http://www.maklarstatistik.se/b/B14.htm>
- Eniro (sökord: mäklare. Geografiskt område: Göteborg.: http://gulasidorna.eniro.se/query?what=cs&search_word=m%E4klare&geo_area=g%F6teborg
- SCB (2009) *Saknar mindre kontantmarginal:* http://www.scb.se/Pages/ProductTables_12209.aspx
- SFS mäklarstadgar och lagar : http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&dok_id=SFS1995:400&rm=1995&bet=1995:400
- Köpbostadsguiden: <http://www.kopabostadguiden.se/kopa-bostadsguiden/checklista-vid-visningen/>

Appendix 1 – Sammanställning av kvantitativa resultat

	Låg identitet	Hög identitet
Andel mäklarord (av totalt samtal)	65%) 51%) 71%) 66%)	61%) 76%) 71%) 71%)
Totalt (medelvärde)	63%	70%
Andel mina ord (av totalt samtal)	35%) 49%) 29%) 34%)	39%) 24%) 29%) 29%)
Totalt (medelvärde)	37%	30%
Andel socialt samtal av mäklaren (av mäklarens totala antal ord)	16%) 8%) 11%) 6%)	13%) 5%) 9%) 4%)
Totalt (medelvärde)	10%	8%
Antal skratt från mäklaren	3 1 6 1	1 1 0 2
Totalt (medelvärde)	3	1
Längsta samtal (Antal ord)	674 868 1003 341	255 705 238 1001
Totalt (medelvärde)	722	550
Längd på samtal i förhållande till intressenter (Antal intressenter*Antal ord)	2696 868 2006 2728	3315 5640 714 5005
Totalt (medelvärde)	2075	3669
Längd på samtal i ekvation med intressenter (Antal intressenter enligt nedanstående system*Antal ord) (1< = 1, 2-5 = 2, 6-10 = 4, 11> = 6)	1348 868 1003 1364	1530 2820 476 2002
Totalt (medelvärde)	1146	1707

Appendix 2 – Exempel på mäklarsamtal

Låg identitet 2:

Stor fin tvåa visas i ett välrenommerat område. Jag möts av en ensam mäklare i lägenheten tio minuter efter visningens början. Är ensam hela tiden jag befinner mig i lägenheten vilket betyder att jag inte har någon konkurrens av någon annan. Den manlige mäklaren talar med låg röst och ser hela tiden lite skeptisk ut. Han står under hela samtalet stilla och visar ingenting i lägenheten.

A: hejhej!

M: ska du se på lägenhet?

A: ää, ja, jag tänkte det, tackar tackar

M: antingen får du ta av dig på fötterna eller så får du ta på dig såna här

A: yes, då tar jag på mig såna här

M: vad heter du?

A: ää, anders

M: (otydligt)

A: larsson

M: (otydligt)

A: nej, ingen bil

M: har du ingen mobil?

A: jaha, mobil, jo det har jag, ää, (säger telefonnr.)

M: bra, så får du en sån här, **hej föresten**

A: hej, anders

M: **välkommen, du får titta runt**

A: ja, tack så mycket

M: **det, det är inte så trångt här (skratt)**

A: nej, jag ser det (skratt), ja just det....

(paus)

M: har du en bostadsrätt idag?

A: nej, det har jag inte. Det är det som (otydligt), man blir lite sugen

M: ja...

A: på att äga det själv så att säga..

M: det är ju bra räntor nu också

A: ja, precis

M: man får ju (otydligt) lite längre sikt

A: aa,

M: man (otydligt) letar så att säga

A: ja, precis

M: jag äger ju själv..(otydligt) det är ju så att sänker dom räntan en gång till då kommer den (otydligt)

A: ja, det är väl låga bindningar eller bindningsavtal nu också som tecknas..

M: ja, men börjar man räkna på lite längre sikt är dom ganska höga

A: jaha

M: (otydligt) är det ju bra läge att gå (otydligt)

(M förklarar ytterliggare regler kring bindningstider etc.)

M: Sen, har du lånelöfte och så från din bank?

A: jaaa, både ja och nej. Jag vet att jag antagligen kommer att fixa det men jag har inte varit och pratat med dom, så jag tänkte att jag skulle gå hit och kika och sen...

M: Vilken bank har du?

A: jag har ehh, (säger bank)

M: ja, vi har ju (säger bank), så då kan du ju höra med din bank och se alternativ och jämföra då.

A: aa, just nu är jag ju bara lite så. Jag har vart runt och kikat på alla möjliga håll och sett om det är nåt att

M: du har sett ett par olika lägenheter?

A: mm, det har jag gjort

M: det är ju bra

A: och det är, jag planerar ju att se ett par till då.

M: den här är ju väldigt trevlig

A: ja den ser ju väldigt fräsch ut

M: (otydligt)

A: aa

M: jag tycker det (otydligt)

A: aa, absolut

M: väldigt (otydligt)

A: vad heter det, nu tänkte jag inte på det men var det fem, sex...

M: sex våningar

A: ja. Är det... vet du om det är lyhört?

M: nej, inte så

A: Nej

M: det är ju betonghus så att säga

A: ja

M: byggt 1980

A: okej

M: Spelar du mycket musik, eller är det dom andra du tänker...

A: nej, jag spelar rätt mycket musik hemma, ää, så det var mer uppåt jag tänkte så.

M: nje, men det är inte speciellt lyhört (odydligt)

A: ja, men det känns, det är väl.. det är väl mer i ett gammalt hus så att säga det.

M: ja, det är ju bättre isolering

A: mm

M: **definitivt**

M: **bor du ensam eller...?**

A: nej, jag har en sambo också

M: okej.

A: det här är ju alldeles lagom egentligen

M: Det här (otydligt) garderob och...

A: ja, precis

M: (otydligt)

A: absolut

(paus)

A: vad, nu är det ju rätt så öppet också, men om man skulle vilja lägga till en vägg härinne vad får man göra är det...

M: du får göra vad du vill

A: man får göra en...

M: ja. (otydligt) riva upp (otydligt) den sidan

A: aa

M: (otydligt) en gång här då.

A: ja

M: du får ta bort det här då

A: mm, precis eller det får man göra själv då i alla fall. Vad är det för bostadsrättsförening här?

M: det är en privat

A: privat?

M: du kan (otydligt) lägenheten

A: aa

M: du blir medlem i föreningen, du äger ju inte denna lägenheten

A: nej

M: utan du är medlem i föreningen

A: precis

M: och föreningen äger fastigheten

A: aa

M: **så att det är inget HSB eller så..**

A: nej

M: utan det är privat

A: ja

M: (otydligt)

A: ja det är ju det är ju jättebra.

M: har du fastnat för någon anna lägenhet?

A: nja. Både ja och nej. Ää, jag har vart och tittat på många fina lägenheter, men jag gissar att det blir lite högre pris just när det är den här fantastiska utsikten också

M: mm

A: och ja, vet du när stammarna är bytta, de tär känns ju också ganska fräscht

M: nja, det är ingenting som är planerat nu

A: nej

M: men det är ju...äää.... jag vet inte när dom är bytta. Där i badrummet och köket ska ju inte bytas utan dom har ju tänkt på det innan

A: aa

M; ää, man gör det

A: ja

M: för det är ju ingenting som jag har...

A: som är planerat så at göra

M: nej, det är ju måla om trapphuset som man håller på med nu då

A; ja

M: (otydligt)

A: ja

M: (otydligt) man kollade fasader och loftgångar (otydligt) man har bytt ut portarna till ekdörrar där ute

A: ja, precis

M: sen brevlådor armaturer golv och fasader som är nyligen bytta

A: nej, precis, nej, men det vet jag

M: så du behöver inte vara orolig för några ombyggnader närmsta tiden

A: nej, det låter bra det också

M: (otydligt) rätt stort med denna

A: mm

M: men dom ville ha (säger priset) för denna så vi får väl...

A:aa

M: (otydligt)

A: ja

M: **det verkar ju inte som det..**

A: som det är jätterusch, nej

M: men vi kommer höra av oss som sagt..

A: ja absolut. Men jag ska ta hem den här och kika på den

M: ja

A: och jag tackar så mycket för titten

M: **ja, hejdå**

A: hej

Appendix 3 - Identitetsvisualisering



