



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INST FÖR SVENSKA SPRÅKET

Att komma till saken

En kartläggning av frågetyper i nio inkassosamtal

Michaela Gester

Institutionen för svenska språket, Göteborgs universitet
Specialarbete
Språkkonsultprogrammet, SPK160, delkursen Specialarbete, 15 hp
Vårterminen 2015
Handledare: Inga-Lill Grahn

Sammanfattning

I den här uppsatsen undersöker jag frågor som inkassohandläggare ställer i samtal med skuldsatta personer. I syfte att kartlägga frågorna och deras funktion för samtalen kategoriseras de in i frågetyper efter syntaktisk konstruktion och prosodiska drag. Dessa frågetyper är frågor med rogativ syntax (ja- och nej-frågor), frågor med kvesitiv syntax (frågeordsfrågor) samt deklarativa yttranden (påståenden) med frågeintonation. Därefter analyseras funktionen hos frågeyttrandena utifrån den omgivande kontexten. Materialet i uppsatsen utgör samtal där inkassohandläggarens röst spelats in. Frågorna har sedan analyserats med tillämpad CA-metod.

Mina resultat visar att de tre frågetyperna används med flera olika funktioner. Av dessa har den rogativa syntaxen flest funktioner. I materialet förekommer den rogativa syntaxen i frågor med uppmanande, informationssökande, bekräftelsesökande och erbjudande funktioner. Den kvesitiva syntaxen har en informationssökande funktion. Deklarativa yttranden med frågeintonation har i materialet en bekräftelsesökande funktion.

Vidare visar resultaten hur frågetyperna kombineras till flerledade frågor, med funktionen att begära ett specificerat svar. Sammanfattningsvis visas också att frågor kan uttrycka andra språkhandlingar, nämligen uppmaningar och erbjudanden.

Nyckelord: *institutionella samtal, samtalsanalys, tillämpad CA, inkasso, frågor, syntax, prosodi, språkhandlingar*

Innehåll

1	Inledning	1
1.1	Syfte och frågeställningar	1
2	Tidigare forskning	2
3	Teoretiska utgångspunkter	3
4	Material och metod	4
4.1	Material	4
4.2	Metod	4
4.2.1	Frågetyper	5
4.2.2	Frågeyttrandens funktion	6
5	Resultat	7
5.1	Frågor med rogativ syntax	7
5.2	Frågor med kvesitiv syntax	9
5.3	Deklarativa yttranden med frågeintonation	10
5.4	Kombinerade frågetyper	11
5.5	Frågan som samtalsstyrande strategi	11
5.6	Sammanfattning av resultaten	12
6	Diskussion och slutsatser	13
7	Litteraturförteckning	15

Bilagor

Bilaga 1. Transkriptionsnyckel

1 Inledning

Ett inkassoföretag arbetar med att driva in skulder. Normalt driver inkassoföretag in skulder åt andra företag – kunder som anlitar inkassoföretaget för sådana ändamål – men det förkommer också att inkassoföretag köper upp hela portföljer med skulder av andra företag och driver in dem i egen regi. Ett inkassoföretag skickar ut inkassokrav där belopp och datum för betalning av skulden anges. Inte sällan har personen som tar emot inkassokravet svårigheter att betala skulden på utsatt tid eller frågor om inkassokravet, varför inkassoföretaget har en kundtjänst som besvarar frågor och hjälper till att hitta betalningsalternativ för den skuldsatta personen.

Under tredje året på Språkkonsultprogrammet på Göteborgs Universitet gör studenterna praktik på ett företag eller en myndighet för att praktiskt få tillämpa de kunskaper de lärt sig under programmets teoretiska kurser. Jag gjorde min praktik på ett större inkassoföretag, där jag bland annat fick möjlighet att observera ett antal inkassohandläggares arbete genom att sitta bredvid och lyssna på deras telefonsamtal med skuldsatta personer. Jag blev under dessa observationer intresserad av hur handläggarna styr samtalet mot att handla om dess egentliga ärende. Oavsett av vilken anledning den skuldsatta personen kontaktar inkassoföretaget, kommer samtalen att handla om personens eventuella skuld och hur den kan lösas. En inkassohandläggares uppgift är nämligen att i så stor omfattning som möjligt hålla sig till saken i samtalet och försöka styra det mot att handla om hur eller när den inringande parten kan betala skulden. Handläggarna använder sig av samtalsstyrande strategier – det vill säga språkliga verktyg för att styra samtal. Dessa får de tillgång till genom intern utbildning på företaget och erfarenhet. En av dessa samtalsstyrande strategier är att ställa frågor till den inringande parten.

Som språkkonsult kan man ta sig an uppdrag som rör muntlig kommunikation såväl som skriftlig. Med denna uppsats ämnar jag bidra med kunskap om muntlig kommunikation genom att undersöka frågor som förekommer i inkassosamtal. Kunskapen kan förhoppningsvis komma till användning för både mig själv och andra språkkonsulter som arbetar med att förbättra muntlig kommunikation på företag och myndigheter. Med frågor i fokus går vi nu vidare till uppsatsens syfte.

1.1 Syfte och frågeställningar

Det övergripande syftet med denna uppsats är att undersöka frågor som en språklig resurs i institutionella samtal. Jag avser göra en kartläggning av frågor utifrån frågetyper. Det jag är intresserad av är hur frågorna som handläggarna ställer är konstruerade grammatiskt och vilken funktion dessa frågor har för samtalet. Ett delsyfte med uppsatsen är att undersöka frågans roll för att föra ett samtal framåt. I min analys ställer jag följande frågor till materialet:

- Hur är frågorna i materialet konstruerade, syntaktiskt respektive prosodiskt?
- Vilken funktion har frågorna i samtalet, det vill säga vad gör handläggaren med sina frågor?
- På vilket sätt bidrar frågorna till att föra samtalet framåt?

Uppsatsen tar avstamp i tidigare forskning på institutionella samtal i avsnitt 2. I avsnitt 3 redogör jag sedan för uppsatsens teoretiska ramverk, samt presenterar materialet och metoden för undersökningen. I avsnitt 4 presenteras sedan resultaten av undersökningen

följt av en diskussion av resultat och metod i avsnitt 5. Som bilaga till uppsatsen medföljer en transkriptionsnyckel.

2 Tidigare forskning

Ett antal studier av institutionella samtal över telefon är på olika sätt relevanta för min undersökning. Linell, Hofvendahl & Lindholm (2003) har undersökt flerledade frågor i institutionella samtal (rättegångssamtal, vårdsamtal, polisförhör och möten mellan socialhandläggare och lekmän). Flerledade frågor består enligt författarna av en eller flera turkonstruktionsenheter (TKE:er) som yttras efter varandra och där minst en av dem är formellt konstruerad som en fråga, exempelvis syntaktiskt eller prosodiskt. Fokus i studien ligger på hur sekvenser är organiserade och vilken kommunikativ funktion flerledade frågor har. I sina slutsatser föreslår de att flerledade frågor används i ett försök att lösa en komplex kommunikativ uppgift som ställer höga krav på talaren, eftersom det beroende av sammanhanget krävs exempelvis mycket preciserade svar på frågorna. Studien är relevant för min undersökning eftersom den undersöker just frågeyttranden i institutionella samtal och kartlägger hur de ser ut och produceras.

En studie som rör samtalsstyrande strategier är Ekström, Lindström & Karlsson (2013), i vilken samtal till CSN, där den inringande parten vill förhandla ned sin återbetalning, har studerats. Studien undersöker vilka språkliga resurser som används i samtalen för att bemöta den inringande parten och styra samtalet mot att lösa den inringande partens problem. Exempel på de språkliga resurserna är responser, prosodi och ämnesbyten. Studien visar att den inringande parten använder berättelser om sina ekonomiska problem som motivering till att hen är sen med eller har uteblivit med sin betalning. Handläggaren bemöter dessa berättelser med minimala responser och försöker styra samtalet mot alternativa lösningar genom att exempelvis ställa frågor om framtida betalningsförmåga och erbjuda information, enligt verksamhetens agenda. Denna studie är relevant på grund av dess resultat. Resultatet är ett vetenskapligt belägg för att frågor ses som en strategi för samtalsstyrning på inkassoföretaget.

Ytterligare en studie som relaterar till samtalsstyrande strategier och vars metod inspirerat till min undersökning är Ekström & Lundström (2014). Denna studie behandlar handläggares klagomålshantering i samtal till CSN. Med CA-metod undersöker Ekström & Lundström design och positionering av olika övergångsmarkörer (eng. transitional devices). Med övergångsmarkörer menar författarna yttranden som på olika sätt markerar ett byte av samtalsämne. De kommer fram till att handläggarna hanterar klagomål genom att vara försiktiga med att uttrycka sin egen ståndpunkt och att distansera sig från den inringande parten. Detta gör de genom att besvara den inringande partens klagomål med frågor som exempelvis *okej, hur kan jag hjälpa dig?* för att visa att de har hört den inringande partens berättelse (genom att yttra responsen *okej*) men vill styra samtalen mot en lösning av den inringande partens problem.

Vi har här sett exempel på tre studier av institutionella samtal som dels behandlar frågor i form av flerledade frågor, dels behandlar frågor som samtalsstyrande strategier. I nästa avsnitt presenteras de teoretiska utgångspunkterna för undersökningen i denna uppsats, följt av en redogörelse för material och metod.

3 Teoretiska utgångspunkter

I detta avsnitt redogör jag för det teoretiska ramverk som jag utgår ifrån. Undersökningen i denna uppsats har sin utgångspunkt i interaktionell lingvistik, en term som började användas i början av 2000-talet av bland annat Steensig (2001) som kombinerade analyser av språkliga och sociala strukturer i talat språk. Exempel på sådana strukturer är turtagning och talarbyten. Steensig (2001) visade i sin analys av danskt talspråk hur turer i samtal organiseras och hur talarbyten sker. Termen interaktionell lingvistik syftar, enligt Jan Lindström (2014:31), på forskning som är funktionellt orienterad och samtalsanalytiskt förankrad och som tidigare ingått i pragmatiken.

Den interaktionella lingvistikens är tvärvetenskaplig på så sätt att den kombinerar språkvetenskap med andra vetenskaper som forskar i människors sociala interaktion (Lindström 2014:31). Språket ses inom den interaktionella lingvistikens som social handling, och med språket styrs och möjliggörs social interaktion (Lindström 2014:32).

För att ge en inblick i vad den interaktionella lingvistikens faktiskt undersöker, är det här på sin plats att redogöra för ett antal språkvetenskapliga termer som används för att beskriva interaktion. Inom samtalsforskning är *yttrandet* centralt som analysobjekt. Samtal, vardagliga som institutionella, byggs upp av yttranden. Lindström (2008:53) menar att yttranden avser en i talet förekommande enhet som kan utgöra en relevant språkhandling. Han fortsätter beskriva yttranden såhär:

Ett yttrande har ingen på förhand given grammatisk form. Yttrandets position i en sekvens avgör hur grammatiskt och informativt det ska vara [...] (Lindström 2008:53).

Yttranden kan således bestå av ett ord, en fras, en sats eller kombinationer av dessa. Inom samtalsforskningen analyseras yttrandet inte isolerat från andra yttranden, utan i den sekventiella kontext som uppstår när två eller fler personer samtalar (Lindström 2008:52).

Vidare utgör yttranden *talarturer*, vars längd bestäms av vilka reaktioner den som för närvarande talar får av övriga samtalsdeltagare. En tur kan vara kort, som att svara *ja* eller *nej* på en fråga, eller lång, som när någon berättar en historia (Norrby 2004:109).

Fokus inom den interaktionella lingvistikens ligger alltså på vad som händer när människor interagerar. För att ta reda på hur människor interagerar analyseras deras yttranden i sin *kontext*, som alltså består av omgivande yttranden i samtalet. För en mer ingående beskrivning av samtalets uppbyggnad, se till exempel Lindström (2008) och Steensig (2001).

Samtalsspråk har undersökts inom flera forskningsdiscipliner, bland annat inom språkvetenskapen, men började studeras inom sociologin på 1960-talet. De flesta tidiga studierna gjordes på vardagliga samtal men med tiden har forskare också intresserat sig för institutionella samtal (se t.ex. Heritage 1997:104, Grahn 2012:39, Norrby 2004:35). Viveka Adelswärd (1995) definierar institutionella samtal som de samtal som förs mellan professionella och lekmän. Det centrala för institutionella samtal är att de har ett särskilt syfte och ofta en på förhand bestämd agenda. I institutionella samtal har deltagarna också formellt bestämda roller som oftast är asymmetriska, till exempel läkare–patient och myndighet–klient (Adelswärd 1995, Lindström 2008:30). Samtalen rör sig kring ämnen inom ramen för den aktuella verksamheten och den institutionella representanten har inte sällan en viss makt över samtalet genom att exempelvis ställa frågor, få dessa besvarade samt introducera nya ämnen.

Metoderna som används inom den interaktionella lingvistikens bygger på conversation analysis (hädanefter CA) som på svenska ofta benämns som samtalsanalys. CA innebär att forskaren utgår ifrån sitt material, letar efter mönster som upprepas och bygger sina slutsatser på dessa återkommande mönster i materialet. Metoden är induktiv eftersom den inte utgår ifrån en på förhand formulerad hypotes (Norrby 2004:34).

Därtill skiljer man också på ren CA och tillämpad CA. Den förra är intresserad av att beskriva interaktionen i vardagliga samtal och den senare är intresserad av att applicera strategier från interaktion i vardagliga samtal på institutionella samtal (Heritage 1997:104). Inom tillämpad CA är man således intresserad av hur olika institutioner upprätthålls genom interaktion, exempelvis genom att undersöka hur turtagningen i samtalet är organiserad och vilka talarrättigheter deltagarna har (Norrby 2004:36). Adelswärd (1995:111) menar att man, genom att analysera institutionella samtal, kan nå en djupare förståelse för hur vi människor formas av samhällliga mönster, samtidigt som vi upprätthåller och förändrar dem. Samhällliga mönster kan vara till exempel hur vi talar om och förhåller oss till ekonomiska svårigheter (jfr Ekström et al 2013). I interaktionen som sker i de institutionella samtalen finns spår av institutionens (och samhällets) värderingar, vilka framträder i vad som yttras och hur det yttras.

4 Material och metod

I detta avsnitt presenteras först materialet i avsnitt 4.1. Därefter presenteras och redovisas metoden som tillämpas i genomförandet av undersökningen i avsnitt 4.2.

4.1 Material

Materialet till denna undersökning utgör inspelningar av nio stycken samtal, tre samtal vardera från tre olika handläggare på inkassoföretagets avdelning för inkassobevakning. De tre handläggarna kan anses representativa för inkassohandläggare, eftersom de har flera års erfarenhet av yrket och således har kunskaper om samtalsstyrning. På grund av inkassoföretagets sekretessföreskrifter samt av forskningsetiska skäl har bara handläggarens röst spelats in, varför inte den inringande partens röst hörs på inspelningarna.

Samtalen är mellan 1,5 och 13 minuter långa och handlar om den inringande partens skuld hos och betalning till inkassoföretaget. De spelades in den 11 mars 2015 och anonymiserades av ovan nämnda skäl innan de lämnade arbetsplatsen. Inspelningarna är sedan transkriberade i sin helhet för analysen, men endast utdrag redovisas i undersökningen för att exemplifiera de undersökta fenomenen. Transkriptionerna följer rådande konventioner och principer inom CA-metod (Norrby 2004).

Samtalen som materialet för denna undersökning utgör är en typ av institutionella samtal. De möjliga samtalsämnena är begränsade till den inringande partens skuld och eventuell återbetalning av dessa, och det ingår i handläggarens roll att hålla samtalen inom dessa ramar. Relationen samtalsparterna emellan är asymmetrisk såtillvida att handläggaren i sin yrkesroll har tillgång till information om den inringande partens skulder, och mandat att besluta i frågor om exempelvis avbetalning och skuldnedskrivning. Avdelningen där handläggarna arbetar hanterar ärenden där personen har låg betalningsförmåga. Handläggarna har, utöver att besvara samtal till inkassoföretagets kundservice, administration av avbetalningsplaner, skuldnedskrivningar, och utmätning på inkomst som några av sina arbetsuppgifter.

4.2 Metod

Först ges här en översikt till de metodiska utgångspunkterna som används i den här uppsatsen. Därefter presenteras analysverktyget *frågetyper* i avsnitt 4.2.1, följt av en redogörelse för analysverktyget *funktion* i avsnitt 4.2.2.

I denna undersökning används en variant av tillämpad CA. Eftersom materialet består av endast handläggarens yttranden, är inte interaktionen i samtalen möjlig att undersöka. Genom att anpassa metoden är det däremot möjligt att se spår av interaktion i de enskilda yttrandena. Min anpassning av CA-metoden innebär att jag undersöker frågors grammatiska konstruktion och sedan analyserar deras funktion i samtalen med hjälp av kontexten. Av pedagogiska skäl påminner jag här om uppsatsens frågeställningar:

- Hur är frågorna i materialet konstruerade, syntaktiskt respektive prosodiskt?
- Vilken funktion har frågorna i samtalet, det vill säga vad gör handläggaren med sina frågor?
- På vilket sätt bidrar frågorna till att föra samtalet framåt?

Jag identifierar först vilka frågor som förekommer i materialet och kategoriserar dessa utifrån vilken frågetyp de tillhör, efter syntax och prosodi. Kategorierna förklaras längre ned i detta avsnitt. Detta besvarar den första frågeställningen.

För att besvara den andra frågeställningen undersöker jag därefter vilken funktion frågeyttrandena har i samtalet, det vill säga vad frågorna gör. Detta gör jag genom att titta på frågornas grammatiska form tillsammans med den omgivande kontexten, vilket beskrivs närmare längre ned i detta avsnitt. Till hjälp för att analysera funktion tar jag också *språkhandlingar*, som också förklaras längre ned i detta avsnitt.

Till sist besvarar jag den tredje frågeställningen genom att analysera en längre samtalssekvens där flera frågor kommer efter varandra.

4.2.1 Frågetyper

Frågor kan uttryckas syntaktiskt och prosodiskt. Svenska Akademiens grammatik (hädanefter SAG) klassificerar frågor syntaktiskt som interrogativa huvudsatser, uppdelat i rogativ och kvesitiv syntax (1999:730). Enligt SAG (1999:677) kan även deklarativa huvudsatser klassificeras som frågor, utifrån prosodiska drag, det vill säga stigande tonhöjd mot slutet av satsen.

Eftersom materialet för denna undersökning utgör talat språk kommer jag hädanefter använda termerna *yttrande* och *frågeyttrande* för sats och interrogativ sats, eftersom yttrandena i talat språk inte alltid följer strukturen av fullständiga satser.

4.2.1.1 Rogativ syntax

Frågeyttrandena med rogativ syntax inleds med ett finit verb (SAG 1999:731), vilket vi kan se i exempel (a) från materialet:

- (a) **Vill** du ha en ny avi?

Det finita verbet står ofta i presens, som i exempel (a), eller preteritum (SAG 1999:730). Rogativ syntax används vanligtvis i vad SAG kallar underställande frågor, som innebär att talaren i sitt yttrande begär information om yttrandets sanningshalt (1999:730) och lämnar över ställningstagandet till lyssnaren (1999:748). Frågor med rogativ syntax förutsätter därför ofta ja- eller nej-svar.

4.2.1.2 Kvesitiv syntax

Frågeyttrandena med kvesitiv syntax är enligt SAG (1999:730) sökande frågor och inleds vanligen med ett interrogativt led. Interrogativa led innehåller eller består av ett interrogativt pronomen eller adverb, exempelvis *vad*, *vem*, *när* och *hur*, som ofta följs av en nominalfras eller adjektivfras (SAG 1999:734). Därför kallas dessa frågor ofta för frågeordsfrågor. Vi ser exempel på en sådan fråga i exempel (b) från materialet, som för

ändamålet har skriftspråksanpassats. Det interrogativa ledet består i exemplet av det interrogativa pronomenet *vilket* och nominalfrasen *bankgiro*.

(b) **Vilket** bankgiro är det du har fått?

I sökande frågor, uttryckta med kvesitiv syntax, efterfrågar talaren vanligtvis en precisering av yttrandet. I exempel (b) vet talaren att det rör sig om ett bankgironummer, och begär med den kvesitiva syntaxen en precisering av vilket (av verksamhetens bankgironummer) den inringande parten har fått.

4.2.1.3 Prosodiska drag

De frågetyper som jag just har beskrivit utmärks ofta (men inte alltid) av prosodiska drag. I svenskan (och många andra språk) går tonen upp något i slutet av ett yttrande för att prosodiskt markera det som en *fråga* (SAG 1999:677). Utöver yttranden som syntaktiskt är konstruerade som frågor kan deklarativa yttranden, det vill säga påståenden, fungera som frågor om de uttrycks med prosodiska drag för en *fråga*. Vi ser detta i exempel (c) från materialet. Frågetecknet i slutet av exemplet markerar intonation.

(c) Då vill jag ha gärna betalningen i slut av mars?

Även exempel (c) har skriftspråksanpassats. Ordföljden i exemplet är inte typisk för påståendens ordföljd i svenskan. I det typiska påståendet står adverbialet *gärna* före verbet *ha*. Ordföljden som förekommer i exempel (c) och liknande språkliga variationer ses i analysen som dialektal variation, eller variation på grund av att handläggaren är andraspråkstalare av svenska, och uppmärksammas därför inte som betydelsebärande.

Deklarativa yttranden med frågeintonation (jfr Hofvendahl 2000) kan fungera som både sökande och underställande frågor. Att yttrandet syntaktiskt är konstruerat som ett påstående visar att *frågan* inte är neutral utan söker ett instämmande svar. De tre frågetyperna benämns hädanefter *frågor med rogativ syntax*, *frågor med kvesitiv syntax* samt *deklarativa yttranden med frågeintonation*.

4.2.2 Frågeyttrandens funktion

De tre nyss beskrivna frågetyperna uttrycker prototypiskt språkhandlingen *fråga* (SAG 1999:730) där talaren begär information av sin samtalspartner. Termen språkhandling förklaras längre ned i detta stycke. Den rogativa respektive den kvesitiva syntaxen används för olika syften: den förra för att få information om det som yttras är sant eller ej, den senare för att be lyssnaren precisera informationen som yttras. Dessa två syften utgör basen för vad jag i uppsatsen benämner *funktion*. De typiska funktionerna för frågor med rogativ och kvesitiv syntax är då att begära information genom att 1) be den inringande parten ta ställning i det sagda respektive 2) begära en precisering av det sagda. Den typiska funktionen för ett deklarativt yttrande med frågeintonation blir i sin tur att få bekräftelse på att yttrandet stämmer. Jag benämner i analysen dessa funktioner *informationssökande* och *bekräftelsesökande*.

Utöver de funktioner som frågetyperna ges av sin formella form, analyserar jag med hjälp av kontexten vilken *språkhandling* yttrandet uttrycker, för att undersöka ytterligare funktioner. Termen språkhandling används på samma sätt som i Norrby (2004), det vill säga vad yttrandet gör. Norrby (2004:69) motiverar sin definition av språkhandling såhär:

Ett språkligt yttrande ”gör” någonting – frågar, uppmanar, lovar först i ett sammanhang. Det sammanhanget kan vara språkligt, situationsbetingat, socialt och kulturellt och är ofta en kombination av alla dessa funktioner.

Yttrandets funktion är också tätt sammanvävt med kontexten det fälls i, varför *kontext* som term också blir användbar. Inom samtalsanalysen utgör de omgivande yttrandena kontexten som analyseras (Norrby 2004:42ff). En och samma grammatiska konstruktion, till exempel en *fråga*, kan ha olika funktioner beroende på var och när den yttras (Norrby 2004:44). I undersökningen blir också verksamheten som samtalet förekommer i relevant som en utvidgad kontext. Det institutionella samtalets agenda bidrar till vilka tolkningar som är möjliga att göra för vilken funktion ett frågeyttrande har.

Att frågor kan utföra andra språkhandlingar grundar jag på två antaganden. Det första är att SAG (1999:756) menar att yttranden med rogativ syntax också kan användas för att uttrycka uppmaningar. I sådana fall ser yttrandet ut och låter som en *fråga*, men i kontexten utför talaren språkhandlingen *uppmaning*. Det andra antagandet kommer från Austin (1975:3), som i sina föreläsningar lade fram argument för att ett yttrande som är konstruerat som en typ av språkhandling kan av kontexten förstås som en annan typ av språkhandling.

Holmberg (2011:99) återger Michael Hallidays tankar om språkhandlingar och ser det givna samtalsämnet som ett utbyte av antingen varor och tjänster eller information, och talarrollen i att vara givande eller krävande av varor och tjänster eller information. Språkhandlingen *fråga* innebär då att kräva information från sin samtalspartner, medan ett givande av information innebär språkhandlingen påstående. Vidare beskriver Holmberg (2011:99) att ett krävande av varor och tjänster är en *uppmaning*, och ett givande av varor och tjänster är ett *erbjudande*. För analysen i denna uppsats ses varor och tjänster som något abstrakt, som inte nödvändigtvis behöver ha en fysisk form. Inom ramarna för analysen av de här institutionella samtalen blir, utöver *frågor*, två andra språkhandlingar relevanta. Dessa är uppmaningar och erbjudanden. Frågor som av kontexten tolkas som språkhandlingarna uppmaning eller erbjudande, kallas därför i analysen *uppmaningar* och *erbjudanden*.

Ytterligare en aspekt jag tar med i analysen är att yttranden grammatiskt kan ha strukturen av ett påstående, en fråga, en uppmaning eller ett erbjudande. Det är utifrån strukturen som frågorna lyfts fram i materialet. Men funktionen för respektive yttrande kan överlappa den strukturella formen, varför språkhandlingar är relevanta att analysera. De funktioner jag undersöker i analysen är således informationsökande, bekräftelseökande, uppmaning och erbjudande.

5 Resultat

I avsnitt 5.1 till 5.3 redovisas hur frågorna i materialet är konstruerade syntaktiskt och prosodiskt samt vilken funktion de olika frågorna har. Av pedagogiska skäl inleds dessa avsnitt med en kort sammanfattning av respektive frågetyp. Därefter visas hur frågetyperna kombineras i avsnitt 5.4. I avsnitt 5.5 ges sedan exempel på hur frågorna bidrar till att styra samtalet i en för handläggaren avsedd riktning. Slutligen presenteras en sammanfattning av resultatet i avsnitt 5.6.

5.1 Frågor med rogativ syntax

Ett frågeyttrande med rogativ syntax inleds vanligtvis med ett finit verb. Konstruktionen används vanligtvis i underställande frågor där talaren söker information om yttrandets sanningshalt, det vill säga ja- och nej-frågor.

I materialet förekommer frågor med rogativ syntax med flera olika funktioner. Konstruktionen används i inledningen av samtalen för att uppmana den inringande parten att göra någonting, exempelvis lämna ut information, vilket vi kan se i exempel (1) och

(2). Positionen på de finita verben *hade* och *få(r)* i yttrandena är belägg för den rogativa syntaxen.

- (1) B: a preci:s, eh: **hade** du ett referensnumme där? (Person B, Samtal 1)
(2) C: ja:, **få** ja be om ditt namn? (Person C, Samtal 3)

I exempel (1) och (2) är frågorna konstruerade med rogativ syntax, men uppträder inte som den prototypiska underställande frågan som beskrivs i SAG (1999:730). Istället kan yttrandena förstås som a) sökande frågor, ungefär ”vad har du för referensnummer?” och ”vad heter du?” (jfr SAG 1999:758) eller b) uppmaningar, ungefär ”ge mig ditt referensnummer” och ”ge mig ditt namn” (jfr SAG 1999:756). Det blir här begränsande att se yttrandet som en uppmaning utifrån Holmbergs (2011) definition: handläggaren kräver en vara eller tjänst. Detta beror på att det är tveksamt om personuppgifterna kan ses som en vara eller tjänst, eftersom de snarare är information. Enligt Holmbergs (2011) definitioner av språkhandlingar skulle yttrandet ses som en fråga, om inte personuppgifterna tolkas som en vara i abstrakt mening. Därför ses personuppgifterna här som en vara eller tjänst i abstrakt mening.

För att ytterligare belägga att yttrandena i exempel (1) och (2) är uppmaningar använder jag mig också av den utvidgade kontexten. Det är inte troligt att handläggaren förväntar sig ett ja- eller nej-svar på dessa frågor. Det är mer troligt att handläggaren använder den rogativa syntaxen för att uppmana den inringande parten att lämna ut sina personuppgifter. Frågans funktion kan därför ses som en uppmaning till den inringande parten, även om den syntaktiskt är formulerad som en fråga.

Den rogativa syntaxen används också för att söka information, exempelvis om huruvida den inringande parten har betalningsförmåga. Detta visas i exempel (3) som inleds av det finita verbet *har*.

- (3) C: pt .h såatt min fråga till dig e h (. **har** du något utrymme för å
upprätta en amoteringsplan i de ärendet. (Person C, Samtal 2)

Detta exempel ligger närmre SAG:s definition av den underställande frågan. Handläggaren lämnar ställningstagandet till den inringande parten, som kan svara ja eller nej på frågan. Jag återkommer till detta exempel i avsnitt 4.5 för en djupare analys av dess funktion.

Ännu en funktion den rogativa syntaxen används för när handläggaren vill få bekräftelse om någonting, exempelvis när den inringande parten kan betala. Denna bekräftelse-sökande funktion ser vi i exempel (4) där det finita verbet *ska* inleder frågeyttrandet:

- (4) B: mm (. **ska** vi: (.)>sätta förfalldatum< då↓ den tjuättånde mars? (Person B, Samtal 1)

Med frågeyttrandet i exempel (4) ger handläggaren ett förslag på lämpligt datum. Den rogativa syntaxen förutsätter som sagt oftast ett ja- eller nej-svar, vilket fungerar mer styrande än den kvesitiva syntaxen i den fingerade frågan ”när ska vi sätta förfalldatum?”. Verbet *ska* antyder dessutom att frågan är förenad med kravet att en betalning ska ske, och att samtalsdeltagarna nu ska komma överens om när den ska ske.

Slutligen används den rogativa syntaxen i frågor där handläggaren erbjuder sig att göra något, exempelvis skicka information till den inringande parten, vilket vi ser i exempel (5) och (6):

- (5) B: **vill** du >att ja ska skicka dej< en specifikation till din adress? (Person B, Samtal 3)
(6) C: a jä:ttebra °då s-° **vill** du ha en ny avi me ocrnummer eller? (Person C, Samtal 2)

Det finita verbet *vill* inleder båda exemplen. Detta antyder att den inringande parten har en valmöjlighet och att det inte finns något rätt svar på frågan. Verbet *vill* är också det som indikerar att frågan är ett erbjudande. För att använda Holmbergs (2011) definition

av ett erbjudande är handläggarens talarroll här givande av en vara eller tjänst, där varan eller tjänsten är föremålet handläggaren erbjuder sig att skicka. Det elliptiska *eller* i exempel (6) förtydligar att det inte finns någon förväntan i vilket svar som ges (SAG 1999:732).

Frågor med rogativ syntax har således fyra funktioner i materialet som har undersökts: *uppmaning*, *informationssökande*, *bekräftelsesökande* och *erbjudande*. Den första och sista av dessa funktioner uttrycker språkhandlingarna uppmaning respektive erbjudande, medan de tre övriga är kontextberoende funktioner. Frågor med rogativ syntax fungerar således, i materialet, som andra språkhandlingar än *frågor*.

5.2 Frågor med kvesitiv syntax

Frågeyttranden med kvesitiv syntax inleds med ett interrogativt led, bestående av ett interrogativt pronomen eller adverb. Konstruktionen används i sökande frågor, där talaren vanligtvis begär en precisering av det sagda.

Den kvesitiva syntaxen har i materialet en informationssökande funktion. Dels används den kvesitiva syntaxen i frågor där handläggaren söker information om vilket belopp den inringande parten kan betala. Detta ser vi i exempel (7) och (8) där de interrogativa adverbena ”hur mycke” signalerar att det är kvesitiv syntax genom att inleda yttrandet.

- (7) A: ja: visst. (0.9) ja visst. (.) **hu:r** >**mycke** kan du betala per månad?< (Person A, Samtal 2)
(8) C: **hu**↓ **mycke** e de du kan betala varje månad då, (.) i de ärendet? (Person C, Samtal 2)

Dels används den kvesitiva syntaxen i frågeyttranden där handläggaren söker få information som den inringande parten har fått tidigare, vilket exempel (9) visar.

- (9) B: <vilket ba:nkgiro äre> du ha fått↑ där↓ (Person B, Samtal 2)

Ytterligare ett belägg för att den kvesitiva syntaxen används med informationssökande funktion är exempel (10) där handläggaren söker få information om den inringande partens framtida ekonomiska situation genom att fråga om den inringande partens sjukskrivning.

- (10) C: .hh **hu** lång tid e (.) vet du me dej (.) nu att du har en fortsatt sjukskrivning. (Person C, Samtal 2)

I exempel (10) modifierar handläggaren också sitt yttrande med inskottet ”vet du med dej” för att formulera frågan mindre direkt. Det är rimligt att anta att handläggaren garderar sig på detta sätt för att frågan kan uppfattas som känslig (jfr Ekström et al 2013).

I exemplen vi nyss har sett används den kvesitiva syntaxen i den prototypiska sökande frågan (SAG 1999:730) som begär en precisering av yttrandet. Gemensamt för frågorna i exempel (7), (8), (9) och (10) är att viss information redan är etablerad som sann. I exempel (7) och (8) är det konstaterat att den inringande parten kan betala, varför handläggaren frågar om hur mycket. I exempel (9) förstås det av yttrandet att handläggaren vet att den inringande parten har fått ett bankgironummer, men behöver ta reda på vilket av verksamhetens bankgironummer hen har fått. I exempel (10) är kunskapen om den inringande partens sjukskrivning etablerad, och handläggaren använder den kvesitiva syntaxen för att förhöra sig om sjukskrivningens förväntade längd.

Den kvesitiva syntaxen används också informationssökande i en fråga där handläggaren ber den inringande parten förtydliga sitt ärende. Vi ser detta i exempel (11).

- (11) B: hja: (.) e: ja ser att du har fem stycken ärenden här på våran inkassobevakning (.) **hur** kunde jag hjälpa dig där? (Person B, samtal 3)

I det aktuella exemplet ser vi vad SAG (1999:730) kallar en prototypisk sökande fråga, där handläggaren begär en precisering av yttrandet. Vi får av den utvidgade kontexten (det institutionella samtalet som sker) förstå att handläggaren är medveten om att den inringande parten behöver hjälp med något sakrelaterat. Men eftersom handläggaren inte fått det klart för sig behöver hen ett förtydligande.

Vi ser slutligen också den prototypiska sökande frågan i exempel (12) nedan, med frågan ”va har du för personnummer?”. Denna liknar frågorna med rogativ syntax i exempel (1) och (2) (se avsnitt 4.1.), även om den här inte kan ses ha funktionen av en uppmaning.

(12) C: a: nä >då ska vi ta< titta på de. (.) va har du för↓ personnummer? (Person C, Samtal 2)

Frågor med kvesitiv syntax i materialet har, som vi nu sett, en funktion, den *informationssökande*. Utifrån analysen ovan ser vi också att frågor med kvesitiv syntax i materialet endast utför språkhandlingen *fråga*.

5.3 Deklarativa yttranden med frågeintonation

Deklarativa yttranden med frågeintonation är syntaktiskt konstruerade som (delar av) påståenden, men prosodiskt markerade som frågor. De deklarativa yttrandena med frågeintonation i materialet har en funktion, den bekräftelsesökande. I exempel (13), (14) och (15) används denna frågetyp för att få bekräftelse på att yttrandet är sant, det vill säga få den inringande partens identitet eller adress bekräftad. Frågetecknet i slutet av varje exempel anger intonation.

(13) A: då: de gällel (0.9) Anders Andersson? (Person A, Samtal 3)

(14) B: då ska vi se de räcker så↓ Maivi Rand där? (Person B, Samtal 2)

(15) B: aa: (0.5) sollavägens gård (.) den stä↓mmer va? (Person B, Samtal 2)

Den deklarativa syntaxen med frågeintonation söker här ett instämmande svar (jfr SAG 1999:757), varför dess funktion benämns bekräftelsesökande. I exempel (14) består inte yttrandet av ett påstående i strikt mening, men yttrandet innehåller tillräckligt mycket information för att ses som relevant i kontexten (jfr Lindström 2008:53). I exempel (15) förtydligas också frågan finalt i yttrandet med ett talspråkligt *va* (SAG 1999:758).

I exempel (16) används frågetypen för att få ett betalningsdatum bekräftat. Handläggaren formulerar om sig från att börja yttra ”du skulle ju”, till ”du ska ju” med en betoning på verbet *ska*. Detta tempusbyte gör att yttrandet går från att fungera hypotetiskt till att låta mer reellt.

(16) A: ja: visst (.) ja: visst, du: .h>du skull ju-< du ska ju
betala den till <slut av (.) mars>? (Person A, Samtal 3)

Med frågan i exempel (16) styr handläggaren den inringande parten mot ett för verksamheten lämpligt datum. Dels används frågeintonation på påståendet, dels markeras yttrandet ytterligare av diskursmarkören *ju* (jfr SAG 1999:700) som indikerar att datumet är lämpligt och att informationen bör vara bekant också för den inringande parten. Ett liknande scenario, där handläggaren ger förslag på datum, sker i exempel (4) (se avsnitt 4.2).

I exempel (17) används frågetypen med bekräftelsesökande funktion i en förhandling om betalningsdatum. I yttrandet är det den något stigande tonen i slutet av ”så har ni tid på er” som indikerar att det är en fråga.

- (17) B: ä:h .h >de vi skulle kunna< göra↓ (.) deatt ja <sätter de>
till de tjuåttånde mars↓ >så har ni< tid på↓ er; å ja skiftcar
ett inbetalningskort- (Person B, Samtal 2)

Frågan är subtil i det omgivande yttrandet och utgör inte en förhandling i sig. Däremot används intonationen i yttrandet för att söka bekräftelse eller respons hos den inringande parten på förslaget som ges. Som vi ser används deklarativa yttranden med frågeintonation i materialet för att få bekräftelse på att yttrandet är sant. Det är också rimligt att anta att handläggaren förväntar sig ett instämmande svar. Deklarativa yttranden med frågeintonation utför i materialet enbart språkhandlingen *fråga*.

5.4 Kombinerade frågetyper

De tre frågetyperna används också i kombination med varandra, i så kallade *flerledade frågor* (se exempelvis Linell et al 2003).

I materialet förekommer ett frågeyttrande, exempel (18), som är en flerledad fråga. Även om det i materialet finns endast ett sådant yttrande, kan man anta att konstruktionen är vanligt förekommande i verksamheten. Den flerledade frågan i materialet består av en fråga med kvesitiv syntax, ”hur tänker du betala?”. Därefter följer en fråga med rogativ syntax, ”ede en engångsbetalning som du funderar på?”. Sist följer det elliptiska yttrandet ”eller en avbetalningsplan” som syftar tillbaka på den föregående frågan och därmed ges den inringande parten två alternativ. Disjunktionen *eller* samordnar de två alternativen.

- (18) A: ja okej (.) pt hur(.) hu- hur >tänker du< betala ede
engångsbetalning som du funderar på? eller en abetalningsplan (Person A, Samtal 2)

Genom att frågeyttrandet byggs ut på detta sätt förändras det förväntade svaret från att vara ja eller nej till att vara ett av de två alternativen (jfr SAG 1999:749). Frågeyttrandet med rogativ syntax ringar också in de möjliga svarsalternativen och fungerar därför specificerande (jfr Linell et al 2003). Den flerledade frågan i det aktuella exemplet är ett verktyg för att styra (snäva in) samtalet in på de två möjliga betalningsalternativen.

5.5 Frågan som samtalsstyrande strategi

Handläggaren har i sin roll som institutionell representant en viss makt över vilka samtalsämnen som kan behandlas, och styr därför samtalet mot att handla om betalning med hjälp av sina yttranden. För att visa hur frågor bidrar till att föra samtalet framåt har jag valt ut utdraget nedan. Jag återvänder här till exempel (3) (se rad 15–16) för att med hjälp av kontexten göra en djupare analys av frågornas funktion.

(PERSON C, SAMTAL 2)

- 01 C: o:kej pt .hh du: ja tänkte här också >fö jag< ser att du har ytterligare ett ärende
02 här hos oss på varjedagskort (.) de har precis kommit över här till oss.
03 (1.7) DEN ANDRA PARTEN TALAR
04 C: den e på nitton tusen sjuttiåtta kronor.
05 (1.8) DEN ANDRA PARTEN TALAR
06 C: a: (.) de e obetalda kortkrediter s- h-
07 (0.5) DEN ANDRA PARTEN TALAR
08 C: **känner du igen de?**
09 (1.9) DEN ANDRA PARTEN TALAR
10 C: °mm°
11 (2.2) DEN ANDRA PARTEN TALAR
12 C: j:a, de gjorde den↓ >men den har blivit< återkallad å så ha den kommit in
13 till oss här.

- 14 (1.3) DEN ANDRA PARTEN TALAR
 15 C: pt .h såatt min fråga till dig e h (.) **har du något utrymme för å upprätta**
 16 **en amorteringsplan i de ärendet.**
 17 (2.5) DEN ANDRA PARTEN TALAR
 18 C: a: för de e väl bättre >än att de ligger hos< kronofogden.
 19 (1.3) DEN ANDRA PARTEN TALAR
 20 C: aa:
 21 (0.7) DEN ANDRA PARTEN TALAR
 22 C: **hu↓ mycke e de du kan betala varje månad då, (.) i de ärendet?**

I utdraget ovan ser vi hur handläggaren på rad 1–6 redogör för ett nyinkommet ärende. På rad 8 används sedan ett frågeyttrande med rogativ syntax (*känner du igen de?*) med bekräftelsesökande funktion, för att bekräfta att den inringande parten förstår vilket ärende det handlar om. Handläggaren behöver försäkra sig om att den inringande parten följer med i resonemanget för att kunna fortsätta. På rad 15–16 används sedan den rogativa syntaxen med informationssökande funktion i frågan ”har du något utrymme för att upprätta en avbetalningsplan, i de ärendet?” Tillägget *i de ärendet* i slutet av yttrandet snävar in föremålet för frågan. Vi kan här tolka det som att den inringande parten har flera skulder hos inkassoföretaget, och att handläggaren här förtydligar att frågan rör enbart ärendet som de talar om just nu. På rad 22 används sedan den kvesitiva syntaxen för att ta reda på vilket belopp den inringande parten kan betala. Ännu en gång förtydligar handläggaren att frågan enbart rör betalning av det aktuella ärendet (*i de ärendet?*) och inte den inringande partens totala skuld hos inkassoföretaget.

I utdraget ser vi alltså att handläggaren först vinnlägger sig om att den inringande parten vet vilket ärende det gäller. Därefter undersöker hen den inringande partens betalningsförmåga. När dessa frågor besvarats kan handläggaren slutligen förhöra sig om vilket belopp den inringande parten kan betala.

Av utdraget ser vi att frågor (i kombination med övriga yttranden) bidrar till att föra samtalet framåt. Med utdraget som underlag tycks frågorna komma i en särskild ordning, från allmänna frågor till specifika frågor.

5.6 Sammanfattning av resultaten

Det framkommer i undersökningen att de tre frågetyperna används med informationsökande och bekräftelsesökande funktioner. Den rogativa syntaxen används i yttranden som utför språkhandlingen fråga, med både informationssökande och bekräftelsesökande funktioner. Utöver dessa två funktioner används den rogativa syntaxen i språkhandlingarna uppmaning och erbjudande, vars betydelse kunnat utläsas av kontexten. Den kvesitiva syntaxen har i materialet en funktion, att söka information. Deklarativa yttranden med frågeintonation har i materialet en bekräftelsesökande funktion och kan exempelvis användas för att söka respons eller bekräftelse i en förhandling om en överenskommelse.

Vidare visar undersökningen att frågetyperna kombineras till flerledade frågor, med funktionen att begära ett ännu mer specificerat svar. Slutligen har jag visat hur frågor bidrar till att föra samtalet framåt i en längre samtalssekvens med hjälp av sina respektive funktioner.

6 Diskussion och slutsatser

I detta avsnitt diskuterar jag först resultaten som framkommit i undersökningen samt materialet som undersökningen har genomförts på. Därefter diskuterar jag metoden och föreslår möjliga vägar att gå för att undersöka samtal mellan inkassohandläggare och skuldsatta personer djupare.

Frågeyttrandena som varit föremål för undersökningen både liknar och skiljer sig från de exempel som ges i SAG (1999). Att faktiska yttranden liknar exempel beskrivna i en grammatika är ett belägg för att grammatikan, i det här fallet SAG (1999), är deskriptiv. När yttrandena skiljer sig från exemplen i SAG (1999) är detta ett belägg för det Lindström (2008:53) säger om yttranden. Yttranden har alltså ingen på förhand given grammatisk form utan det är dess sekventiella position och den omgivande kontexten som avgör hur mycket eller litet som behöver sägas för att yttrandet ska uppfattas som relevant.

I nästa led visar dessa iakttagelser att talat språk inte produceras slumpmässigt, utan följer en konventionell struktur både syntaktiskt och prosodiskt. Det är en hisnande tanke att vi människor producerar grammatiskt korrekta yttranden efter regler och rekommendationer relativt automatiskt, utan att för den delen behöva någon formell kunskap om grammatik. Strukturen och ordningsföljden på frågorna kan inte heller ses som slumpmässiga i de institutionella samtal som undersökts. Inom ramen för det institutionella samtalets agenda ryms en (möjligen outtalad) ordning som saker ska sägas i. Viss information förutsätter annan information, och för att ta reda på det handläggaren behöver veta, används grammatiken som verktyg.

Resultaten i denna undersökning visar att frågors syntaktiska konstruktion och prosodiska drag, tillsammans med kontexten, påverkar vilken funktion en fråga har för samtalet. Det har varit särskilt intressant att se autentiska belägg för att den rogativa syntaxen kan utföra andra språkhandlingar än frågor. Utan att ha tillgång till interaktionen har det ändå varit möjligt att se *frågans* kommunikativa funktioner, just för att dessa till stor del byggs upp av syntaktiskt form och prosodi.

Frågorna som förekommer i materialet visar på en stor variation av verktyg som handläggaren kan använda för att utföra sina arbetsuppgifter i samtalen. Till exempel används den grammatiska konstruktionen fråga i exempel (1) och (2) (se avsnitt 5.1) för att begära information om den inringande partens referensnummer och namn. Det som låter som *frågor* i dessa exempel är egentligen *uppmaningar*. Eftersom *uppmeningen* ”ge mig ditt namn” troligen uppfattas som otrevlig anpassas uppmeningen till konventioner som gäller för samtal och yttras istället som en fråga. Exemplet som just nämnts är signifikativa för just inkassosamtal, men samma strategier används i många typer av samtal. Det är inte förvånansvärt att uppmaningar förkläs till frågor i samtal där samtalsparterna inte har en personlig relation, eftersom frågor låter artigare.

Ett annat exempel som belyser *frågans* roll som verktyg är exempel (4) och (16) (se avsnitt 5.1 och 5.3). I båda dessa exempel använder handläggaren *frågor* för att bestämma ett datum där den inringande parten ska betala. I båda exemplen yttrar handläggaren ett datum som är lämpligt för betalning, men utöver detta är frågorna konstruerade på olika sätt syntaktiskt. Frågan i exempel (4) är konstruerad som en ja- och nej-fråga, i vilken den inringande parten själv kan ta ställning till datumet. Genom frågans konstruktion signalerar handläggaren inte på något sätt sin egen preferens till datumet. I exempel (16), däremot, är frågan konstruerad som ett påstående med frågeintonation, vilket antyder en värdering från handläggarens sida om att det föreslagna (eller till och med påbjudna) betalningsdatumet är lämpligt. I båda exemplen har handläggaren samma syfte med frågan, men genom små förändringar i konstruktion och tonfall anpassar handläggaren frågorna för att få det svar hen vill ha.

Under arbetets gång har jag utöver att analysera frågeyttrandens konstruktion kunnat konstatera att samtliga frågor rör handläggarens syfte med samtalet, det vill säga 1) att kontrollera den inringande partens identitet och adress för att säkerställa att hen talar med rätt person, och 2) att försöka få den inringande parten att (börja) betala av sin skuld. Det faktum att samtliga frågor i materialet är relaterade till identitetskontroll och den inringande partens förutsättningar att betala skulden, bekräftar det Adelswärd (1995) säger om att institutionella samtal har en på förhand bestämd agenda. Det ingår inte i en handläggares arbetsuppgifter att förhöra sig om väder, personliga intressen eller andra vardagliga samtalsämnen och därför är frågorna begränsade till att handla om sakrelaterade förhållanden. Man skulle alltså kunna säga att frågorna bidrar till att både reproducera och upprätthålla den institutionella agendan, eftersom de styr samtalen in på ämnen som är relevanta för inkassoföretaget.

Anpassningen av metoden har bidragit till att göra det möjligt att undersöka den syntaktiska konstruktionen *fråga* på ett autentiskt material. Analysen i undersökningen har i första hand varit deskriptiv och i andra hand funktionell. Hade jag i materialet haft tillgång till den inringande partens turer skulle det ha varit intressant att också undersöka huruvida handläggarens yttranden uppfattas som frågor.

I undersökningen har det funnits begränsningar med att undersöka yttrandens funktion med hjälp av SAG:s definitioner av frågors funktion och Holmbergs (2011) språkhandlingar. Begränsningarna har uppdragats när ett yttrande innehållsligt inte har stämt överens med de krav som gäller för en given språkhandling i Holmberg (2011). Med detta tänker jag särskilt på att Holmberg menar att uppmaningar innebär att talaren kräver en vara eller tjänst. Min strategi för att lösa detta har varit att se varan eller tjänsten som något abstrakt, där exempelvis personuppgifter kan ses som en abstrakt vara.

Efter att ha genomfört den här undersökningen har jag kommit fram till att handläggare inom inkasso och andra liknande institutioner har tillgång till en mängd verktyg i form av frågor. Frågorna kan användas för att söka eller bekräfta information, för att ge den andra samtalsparten ett erbjudande och att uppmana hen att göra någonting. Frågorna reglerar samtalet såtillvida att handläggaren utifrån sin fråga kan styra det i en avsedd riktning. När en person ska börja betala av en skuld medföljer en mängd beslut som hen måste ta ställning till, exempelvis vilket betalningssätt hen föredrar, när betalning ska ske och hur mycket som ska betalas per gång eller totalt. Handläggarens frågor belyser dessa beslut och hjälper till att leda samtalet framåt.

Arbetet med uppsatsen har gett mig en inblick i hur frågor används i inkassosamtal för att få information och för att styra samtalet i en önskad riktning. Variationen i frågornas struktur och funktion ger en bild av att det finns många möjligheter för inkassohandläggaren att få information om någonting. Som blivande språkkonsult tar jag med mig dessa kunskaper in i yrkeslivet och är övertygad om att de kommer till användning.

Jag ser denna undersökning som en pilotstudie som kan bana väg för mer forskning på inkassosamtal. Det skulle vara intressant att undersöka samtal till inkasso där det är möjligt att höra båda samtalsdeltagarnas röster, dels för att kunna säga något mer om olika yttrandens funktion, dels för att undersöka hur frågor tas emot. Dessutom skulle det vara intressant att undersöka om andra yttranden än de som undersökts i denna uppsats fungerar eller uppfattas som frågor.

7 Litteraturförteckning

- Adelswärd, Viveka (1995). Institutionella samtal, struktur, moral och rationalitet. Några synpunkter på värdet av samtalsanalys för att studera mötet mellan experter och lekmän. I: Ivars, Ann-Marie & Peter Slotte (red.). *Folkmålsstudier: meddelanden från Föreningen för nordisk filologi*. 36. Helsingfors: Institutionen för nordiska språk och nordisk litteratur.
- Austin, John Langshaw (1975) [1962]. *How to do things with words*. The William James lectures delivered at Harvard University in 1955. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Engdahl, Elisabeth & Anne-Marie Londen (red.) 2007. *Interaktion och kontext. Nio Studier av svenska samtal*. Lund: Studentlitteratur.
- Grahn, Inga-Lill (2012). *Tala om att tänka. Om processer och projekt vid användning av orden tänka och tanke i tre samtal*. (Göteborgsstudier i nordisk språkvetenskap 18) Göteborg: Göteborgs Universitet.
- Heritage, John (1997). Conversational Analysis and Institutional Talk. I: Silverman, David (red.). *Qualitative Research: Theory, Methods and Practice*. London: Sage.
- Hofvendahl, Johan (2000). *Flerledade frågor i institutionella samtal*. Magisteruppsats från Tema Kommunikation (Tema K). Linköping: Linköpings Universitet.
- Holmberg, Per (2011). Texters interpersonella grammatik. I: Holmberg, Per, Anna-Malin Karlsson & Andreas Nord (red.). *Funktionell Textanalys*. 1 uppl. Stockholm: Nordstedt.
- Holmberg, Per, Anna-Malin Karlsson & Andreas Nord (red.) (2011). *Funktionell textanalys*. 1. uppl. Stockholm: Norstedt.
- Ivars, Ann-Marie & Peter Slotte (red.) (1995). *Folkmålsstudier: meddelanden från Föreningen för nordisk filologi*. 36. Helsingfors: Institutionen för nordiska språk och nordisk litteratur, Helsingfors Universitet.
- Lehti-Eklund, Hanna, Camilla Lindholm & Caroline Sandström (red.) (2014). *Folkmålsstudier: meddelanden från Föreningen för nordisk filologi*. 52. Helsingfors: Finska, finskugriska och nordiska institutionen, Helsingfors Universitet.
- Lindström, Jan (2008). *Tur och ordning: introduktion till svensk samtalsgrammatik*. 1. uppl. Stockholm: Norstedts akademiska förlag.
- Lindström, Jan (2014). Interaktionell Lingvistik: procedurer, teman och analyser. I: Lehti-Eklund, Hanna, Camilla Lindholm & Caroline Sandström (red.). *Folkmålsstudier: meddelanden från Föreningen för nordisk filologi*. 52. Helsingfors: Finska, finskugriska och nordiska institutionen, Helsingfors Universitet.
- Linell, Per, Johan Hofvendahl & Camilla Lindholm (2003). Multi-unit questions in institutional interactions: Sequential organizations and communicative functions. I: *TEXT, volym 23:4*. 539-571. Walter de Gruyter.
- Norrby, Catrin (2004). *Samtalsanalys: så gör vi när vi pratar med varandra*. 2., [rev.] uppl. Lund: Studentlitteratur.
- SAG = Teleman, Ulf, Staffan Hellberg & Erik Andersson (1999). *Svenska Akademiens grammatik*. Stockholm: Norstedts Ordbok.
- Stensig, Jakob (2001). *Sprog i virkeligheden: bidrag til en interaktionel lingvistik*. Aarhus: Aarhus universitetsforlag.

Bilaga 1. Transkriptionsnyckel

Nedanstående tecken har använts vid transkription av materialet, och följer i stora drag Engdahl & Londen (2007).

A	handläggare A
B	handläggare B
C	handläggare C
men	emfas (vanligen märkt på vokal i betonad stavelse)
°men°	tystare tal än i omgivande tal
>men<	snabbare tal än i omgivande tal
<men>	långsammare tal än i omgivande tal
h/hh	utandning (kortare/längre)
.h/.hh	inandning (kortare/längre)
pt	smackande ljud
ja:a	legatouttal
-	plötsligt avbrott eller stamning
:	förlängt ljud
(.)	mikropaus = en paus under 0,2 sek.
(1.5)	en paus uttryckt i sekunder
.	fallande ton
,	fortsättningston
?	stigande ton
˘	svagt stigande ton
↑	tydligt stigande ton
↓	tydligt fallande ton
men	i analysen fokuserad språklig företeelse