

GÖTEBORGS UNIVERSITET
Institutionen för svenska språket

Tilltal och omtal i ett informationsmaterial
riktat till barn och deras föräldrar

– om relationen mellan avsändare och mottagare

Helena Andréasson

SV1301, Specialarbete 15 hp
Ämne: Svenska språket
Termin: VT 2015
Handledare: Andreas Nord

Sammandrag

Den här uppsatsen är en kvalitativ textanalys som undersöker hur en relation mellan avsändare och mottagare byggs upp i en text. Uppsatsen granskar om avsändaren bakom ett informationsmaterial riktat till barn och deras föräldrar, använder tilltal och omtal för att skapa en relation till mottagaren.

Materialet består av tolv broschyrer. De handlar om stödgruppsverksamheter för barn vars föräldrar t.ex. har ett missbruk eller en psykisk sjukdom. Verksamheterna saknar myndighetsutövning.

Resultatet visar att tilltal oftare riktas till barnen än föräldrarna, samt att användningen av mottagaromtal är mer omfattande än det direkta tilltalet. Således karaktäriseras materialet snarare av ett distanserat förhållningssätt gentemot mottagaren, än att avsändaren försöker skapa närhet. Dock kan avsändaren, i en och samma broschyr, växla mellan att bruka olika former av tilltal och omtal, fastän samma referent åsyftas. Tänkbart skulle vara att avsändaren istället nyttjar samma användning så att tilltalet/omtalet blir konsekvent.

Broschyerna som riktar sig till sex olika målgrupper samt kommer från olika delar av landet tycks följa en genrenorm eftersom de har en likartad utformning och ett likartat innehåll med liknande strategier för bruk av tilltal och omtal.

Nyckelord: *textanalys, tilltal, genre, informationsmaterial*

Innehållsförteckning

1.	Inledning	1
1.1.	Bakgrund	1
1.2.	Syfte och forskningsfrågor	3
2.	Tidigare forskning	4
2.1.	Information och myndigheter	4
2.2.	Platsannonser	6
3.	Teori	8
3.1.	Interpersonell funktion	8
3.2.	Tilltal och närhet	8
3.3.	Genre	9
4.	Material och metod	11
4.1.	Material och urval	11
4.1.1.	Målgrupper materialet riktas till	11
4.2.	Metod	13
4.2.1.	Tillvägagångssätt	13
4.2.2.	Tilltal och närhet	13
4.2.3.	Genre	14
4.2.4.	Metodkommentar	15
5.	Resultat	16
5.1.	Tilltal och omtal	16
5.1.1.	Läsartilltal	16
5.1.2.	Omtal	19
5.1.3.	Närhet och distans	25
5.1.4.	Sammanfattning resultat	28
6.	Diskussion	29
6.1.	Tilltal och närhet	29
6.2.	Genre	31
6.3.	Slutsats	32
7.	Sammanfattning	34
8.	Litteraturförteckning	35

1. Inledning

”Du har rätt att må bra trots att andra mår dåligt.” Så kan det stå i materialet jag undersökt för den här uppsatsen. Orden riktas till ett barn. Ett barn som kan ha en förälder som missbrukar alkohol, eller som är psykiskt sjuk, eller sitter i fängelse. Verksamheter som arbetar med att stötta dessa barn har ett viktigt arbete att utföra och för att nå sina målgrupper använder de sig av hemsidor, men även affischer och broschyrer. Informationsmaterialet kan vara målgruppens första kontakt med verksamheten. I det får läsaren till exempel veta att hon eller han inte är ensam om sin situation och att det går att få stöd när livet är problematiskt på olika sätt. På så vis är det av vikt att avsändaren med hjälp av informationstexten skapar en relation till mottagaren för att denne ska känna att steget att söka stöd inte blir så stort.

Med egen erfarenhet av ett stödgruppsarbete finner jag det intressant hur en relation skapas mellan läsare och avsändare i broschyrerna som verksamheterna använder sig av. Min uppfattning är att texter kommunicerar ett budskap och att de riktar sig till någon, så utgångspunkten för min undersökning är att skrivna texter utgör en språklig resurs för en social interaktion i ett specifikt sammanhang (Hellspång & Ledin 1997, Hållsten m.fl. 2013).

Jag hoppas med undersökningen få kunskap om hur användning av tilltal och omtal kan bidra till att avsändaren skapar en relation till en mottagare i ett informationsmaterial. Dessutom är min förhoppning att lärdomarna av uppsatsen kan komma till nytta i ett fortsatt yrkesliv.

1.1. Bakgrund

I Sverige startades den första stödgruppsverksamheten för barn till missbrukare av Ersta Vändpunkten i Stockholm 1989. Därefter har andra organisationer och verksamheter utvecklat olika sorters stödgruppsverksamheter, såsom Bris grupper för barn till skilda föräldrar. Stödgruppens träffar följer ett pedagogiskt program som

ger en terapeutisk effekt och studier av vilken verkan deltagandet kan ge visar goda resultat. En undersökning om vad barn som medverkat i Ersta Vändpunktens grupper upplevt visar att de till stor del är nöjda. Av de 274 barn och ungdomar som besvarade en utvärderingsenkät ansåg över 90 % att programmet var bra eller mycket bra (Lindstein 2001).

Stödgrupper bedrivs av olika aktörer, t.ex. kommun, landsting och frivilligorganisationer. I en rapport meddelar IGTO-NTO Junis att 210 kommuner har möjlighet att hänvisa till stödgruppsverksamhet för sina kommuninvånare¹. Gruppverksamheterna vänder sig bl.a. till barn som har föräldrar med missbruk eller psykiskt sjukdom, är frihetsberövade eller skilda, har cancer eller har gått bort. En del verksamheter vänder sig även till barnets föräldrar, erbjuder enskilda stödsamtal eller aktiviteter såsom läger. Syftet med stödgrupperna är bl.a. att hjälpa barnen förstå sammanhang, att de inte är ensamma om sin situation eller bär ansvar för vad som sker i familjen, att de är utan skuld och inte behöver skämmas (Wannberg 2014:36-37).

Förutsättningarna för verksamheterna varierar. Exempelvis finns olika möjlighet för spridning av information. En hemsida är bruklig, liksom att verksamheterna har ett informationsmaterial som delas ut till samarbetsparter som socialtjänst och skola eller studiebesökare samt deltagare i verksamheten. Vissa utformar sitt material i personalgruppen efter egen förmåga, trots avsaknad av utbildning för att skriva informationstexter, medan andra har professionell hjälp att tillgå, t.ex. i form av kommunikatörer.

I uppsatsen granskar jag materialet som om det har haft samma förutsättningar och tar inte hänsyn till huruvida det tycks finnas professionella aktörer bakom det. Möjligen skulle en undersökning av framställningsprocessens villkor vara intressant att göra för att se om eventuella skillnader är synliga i materialet och vad de i så fall består av.

¹ Enkätundersökning 2013 till samtliga kommuner (290), i vilken 232 enkäter besvarades

1.2. Syfte och forskningsfrågor

Syftet med uppsatsen är att undersöka om avsändaren skapar en relation till läsaren genom användning av tilltal och omtal. Dessutom undersöker jag huruvida tilltal och omtal i materialet är typiskt eller otypiskt i de utvalda broschyrerna samt vad det kan innebära i ett relationsskapande. För undersökningen ingår även genre som en bakgrund till hur materialet utformats interpersonellt.

Frågeställningar jag ämnar besvara är:

- (1) Använder avsändaren tilltal och omtal i broschyrerna för att skapa en relation till mottagaren?
- (2) Hur påverkar drag av distans och närhet i tilltal och omtal skapandet av en relation?
- (3) Kan materialet sägas vara genretypiskt, särskilt med avseende på interpersonell funktion?

2. Tidigare forskning

I den forskning som presenteras nedan, beskriver jag forskningsområden som är av betydelse för min uppsats, såsom hur tilltal och omtal används, hur en relation till läsaren skapas och hur genredrag påverkas av förändringar.

Innan forskningen beskrivs nedan förklarar jag i korthet vad tilltal/omtal innebär. (Se även 3.2). Tilltal handlar om på vilket sätt avsändaren vänder sig till textens mottagare, t.ex. genom direkt tilltal, *du*. Omtal handlar om hur avsändaren omskriver mottagaren t.ex. med användning av substantiv eller ett bruk av *man*.

2.1. Information och myndigheter

Försäkringskassan (FK) är en myndighet som förmedlar informationsmaterial med olika syften och Lind Palicki (2010) har undersökt hur Försäkringskassan riktar sig till dem som har rätt till föräldraförsäkring. Undersökningen utgörs av broschyrer, 1974 – 2007, men Lind Palickis fokus är inte en analys av diakrona förändringar, utan att bl.a. undersöka vilka som inkluderas och/eller exkluderas i den skriftliga informationen och vilka som konstrueras och normaliseras i rollen som föräldrar, samt vilka funktioner som tilldelas både dem och avsändarna. Eftersom FK är en statlig myndighet ska information därifrån vara av jämställd karaktär och Lind Palicki undersöker även huruvida detta politiska uppdrag uppfylls (2010:16).

Lind Palickis undersökning är av intresse för mig eftersom det handlar om ett informativt material riktat till en specifik målgrupp. Stödgruppsverksamheterna har visserligen inte myndighetsutövande, men befinner sig i en auktoritär roll gentemot läsaren. Således kan jämförelser göras mellan Lind Palickis forskning och min undersökning.

Av analysen, när Lind Palicki undersöker hur tilltal och omtal används, framgår det att FK i första hand tilltalar mammor. Pappor och icke biologiska föräldrar beskrivs med omtal, på så vis skapas en hierarkisk ordning där vissa inkluderas och andra exkluderas, menar Lind Palicki (2010:70). Vidare skriver hon att

mottagaranpassningen har för och nackdelar eftersom den innefattar vissa läsare, men utesluter andra. Vid användningen av ordet *man* kommer Försäkringskassan närmast ett neutralt tilltal. Dock nyttjas *du*-tilltal snarare än *man* vilket lett till att *du*-tilltalet ökat och blivit det mest förekommande tilltalet. Lind Palicki ser emellertid att *du* emellanåt kan ha en syftning åt ett generiskt håll där *du*:et snarare innehar betydelsen *man* (2010:148).

Lassus (2010) har gjort en jämförande undersökning av informationsmaterial från den svenska och den finska försäkringskassan riktat till familjer. Hon utgår från systemisk funktionell lingvistiskt teori i en undersökning om hur en tänkt läsare och hur myndigheten synliggörs i ett textmaterial. Hon granskar även vilka betydelser som knutits till dem. Lassus analyserar den kontext som texterna är en del av utifrån aspekter som verksamhet, vilken relation deltagarna, d.v.s. avsändare och mottagare, har i texten har och på vilket sätt kommunikationen utformats. Lassus undersöker också vilka deltagare som är mest och minst synliga i materialet (2010:16).

Lassus har granskat pronomenanvändning för bruk av omtal och tilltal, där hon t.ex. analyserat det direkta tilltalet samt hur avsändaren omtalar sig själv, två aspekter som har relevans för min uppsats. För tilltal skiljer hon på direkt tilltal, och när tilltalet är något oklart d.v.s. inte riktat till en specifik mottagare. För omtal nämner Lassus användning av substantiv, och det generella pronomenet *man*, vilket kan ha både en generell åsyftning och en specifik (2010:150). Dessutom kan omtal åsyfta avsändaren, som hur denne omnämner sig själv (2010:55).

Lassus resultat, gällande omtal och tilltal, pekar bl.a. på att *du*-tilltalet ökat i både Sverige och Finland. Det är numera vanligaste sättet att tilltala mottagaren, dock började det användas senare i Finland. Således är läsaren den deltagare i Lassus undersökta material som är mest synlig eftersom läsaren tilltalas och omtalas med hög frekvens (2010:165).

En annan undersökning av myndighetstexter av informerande karaktär har gjorts av Nyström Höög (2012). Hon lyfter bl.a. fram texternas kommunikativa funktion, förekomster av attityder och hur de skapar en relation mellan avsändare och mottagare. Nyström Höög diskuterar hur texternas kommunikativa sammanhang kan påverka läsaren. Hennes resultat av hur kommunikationen kan ske är intressant för uppsatsen eftersom jag kan göra jämförelser med materialet jag använder.

Nyström Höög jämför tre informerande texter diakront (2012:90ff) samt granskar förvaltningsbeslut riktade till enskilda personer år 2001 och 2011 (2012:73ff). Utifrån tre läsarpå positioner, vilka Nyström Höög hämtat från Martin & White (2005), skriver hon att läsaren har en accepterande, motsträvig eller taktisk läsning. Läsaren intar följaktligen sändarens perspektiv vid accepterande läsning, söker felaktigheter om läsaren har positionen motsträvig medan läsaren vid en taktisk läsning relaterar till vissa partier av texten, t.ex. sådant denne har nytta av (2012:103). Attityder som lyfts fram i undersökningen handlar bl.a. om hur beslut formuleras där till exempel negativa uttryck används. Dock formuleras sällan attityder explicit i myndighetstexter men när de används handlar det ofta om uttryck av bedömning (Nyström Höög 2012:85). Resultatet visar även att användningen av *du*-tilltal ökat samt att avsändaren blivit tydligare. Vikten av att skapa en relation till läsaren, menar Nyström Höög kan inverka på sakinnehållet, och hon ser det som ett potentiellt framtida forskningsunderlag (2012:102).

2.2. Platsannonser

Helgesson (2011) har undersökt platsannonser, från 1955 till 2005, i vilka hon bl.a. undersöker hur konventioner för layout och textutformning utvecklats och hur samhällsförändringar kan ligga till grund för förändring av innehåll och utseende i platsannonsen. Helgesson har bl.a. granskat hur avsändarna tilltalar läsarna samt vilka drag som utmärker annonserna.

Helgessons undersökning är visserligen diakron, men områden som hur läsaren tilltalas och hur typiska genredrag i platsannonsen framträder och förändras kan dock användas som underlag för jämförelser med mitt material.

Ett resultat från Helgessons undersökning är att det syns en utveckling mot en genrekonvention där information om arbetsgivaren tar allt större plats, vilket kan bero på att hänsyn tas till att annonserna läses av fler än enbart arbetssökande. Platsannonsen blir en reklampelare för arbetsgivaren (2011:306). Vidare ser Helgesson att en utveckling sker mot att annonserna som publiceras i dagstidningar blir kortare med hänvisningar till en hemsida för mer information. Internet påverkar därmed konventionerna för annonsen (2011:308).

Eftersom platsannonserna utgör en kommunikativ akt mellan främlingar präglas platsannonserna av artighetsstrategier, samt av vissa konservativa uttryckssätt som kan bidra till en seriös framtoning. I annonsörernas språkbruk uppstår även stereotypa uttryck som återkommer över tid (Helgesson 2011:311). Med en hänvisning till Källgren (1979) skriver Helgesson att återanvändning av uttryck, som kan ses som standardiserade, uppstår på grund av ekonomiska begränsningar, samt att annonsörer utgår från hur tidigare platsannonser utformats, två aspekter som medverkar till att prototypiska drag etableras. På så vis bidrar förutsättningarna, och återanvändningen av formuleringar, till att utveckla en genre som är lätt att känna igen (2011:312).

Det material jag undersöker har förmodligen, likt platsannonserna, skrivits utifrån konventioner som bidragit till att göra dem mer eller mindre lika varandra. Således bidrar Helgessons undersökning till att jag kan jämföra vad som är typiskt/otypiskt gällande hur avsändarna skapar en relation till läsaren genom omtal och tilltal.

3. Teori

I det följande presenteras de teoretiska utgångspunkter som ligger till grund för min undersökning. Teorierna ger även en föreställning om hur jag förhåller mig till mitt material och undersökningen.

3.1. Interpersonell funktion

Hållsten m.fl. skriver att interpersonell funktion för språket handlar om hur vi använder språket vid deltagande i sociala aktiviteter ”vilket innebär att vi med hjälp av språk reglerar vår relation till den eller dem som vi kommunicerar med” (2013:6). Interpersonell funktion handlar sålunda i text om att uttrycka en social relation mellan läsare och avsändare. Enligt Hellspong & Ledin är interpersonell funktion ”det mönster som texten själv ritar upp för sitt samspel med läsaren” (1997:158), vilket t.ex. kan handla om hur mottagaren tilltalas i en text.

Den interpersonella funktionen har sitt ursprung i Hallidays tankegångar om hur språkets funktioner realiserar. Halliday utgår från tre funktioner vilka kallas ideationell, interpersonell och textuell. Den ideationella funktionen handlar om att uttrycka vilken innebörd en text har medan utgångspunkten för textuell funktion ligger i dess form och hur budskap kommuniceras (Hellspong & Ledin 2010:44).

Språket är beroende av en kontext och av avsändare och mottagare. Dessutom har språk potential att påverka både läsare och sammanhang. Språket skapar alltid en mening och ger vår kommunikation betydelse, oavsett om det handlar om interpersonell, ideationell eller textuell funktion (Hållsten m.fl. 2013:5ff). På så vis är språket väl värt att undersökas.

3.2. Tilltal och närhet

Hellspong & Ledin (1997) menar att tilltal är ett tämligen brett begrepp, men att tilltalet handlar om att vända sig till ”mottagaren som individ” (Hellspong & Ledin 1997:192). Tilltal kan konstrueras genom ett direkt *du*-tilltal, medan omtal kan ske

genom t.ex. substantiv för den referent som åsyftas eller via konstruktioner med *man*. Omtalet kan gälla en mottagare i texten, men även avsändaren, d.v.s. textens *jag* eller *vi* (Hellspong & Ledin 1997:173ff) ”Tilltalet är viktigt för att placera läsaren i en lämplig mottagarroll [...]” (Hellspong & Ledin 1997:173).

Tilltal bidrar dessutom till att skapa närhet och förtroende mellan avsändare och mottagare, medan en användning av omtal snarare bidrar till att distans skapas. Avsändarens bruk av strategier för ett närhets- eller distansskapande härrör således från ett flertal aspekter. ”Genom att använda olika slags språkhandlingar, sociala strategier, tilltal och omtal m.m. kan olika textjag positionera sig på olika avstånd från olika textdu” (Hellspong & Ledin 1997: 179). Därmed bidrar närhet och distans i texten till en social aspekt eftersom en interpersonell funktion, som vilken relation mottagare och avsändare har, blir synlig i texten. Ett direkt tilltal kan placera avsändare och mottagare nära varandra, medan omtal, eller avsaknad av referent samt passiva sats, kan bidra till distans (Hellspong & Ledin 1997:180). Hur avsändaren tilltalar och omtalar mottagaren bör därmed spegla textens kontext för att skapa trovärdighet och tilltro.

3.3. Genre

Jag använder en inriktning av genreteori som har sin utgångspunkt i ett diskursanalytiskt perspektiv som Ledin (1999) formulerat, för att undersöka om materialet kan sägas vara genretypiskt interpersonellt sett. För undersökningen är dock frågan aktuell huruvida materialet har genretillhörighet, eller om det följer generella normer för hur informationsmaterial bör utformas.

Ledin skriver: ”Till skillnad från texttyper uppstår inte genrer som en automatisk följd av att vissa förutbestämda kriterier renodlas, utan genre är en sociokulturell kategori” (Ledin 1999:24). Ledin anser att genre sammankopplar texten till en särskild tradition där den knyts till en social process och förankras i tid och rum. Genre är en text som ingår i en befintlig verksamhet där den uppfyller särskilda behov och Ledin menar att det är de pragmatiska villkoren snarare än textuell och språklig struktur som avgör genretillhörighet (Ledin 1999:24). Hellspong & Ledin

skriver att texter inom olika verksamheter ofta följer en ”mer eller mindre fast mall” vars uppgift är att förmedla en verksamhets kommunikativa syfte (1997:54).

Ledin beskriver genre som en sociokulturell företeelse som klassificeras av språkbrukarna efter prototypiska föreställningar om hur olika genrer bör vara (1999:28). Även Hellspång & Ledin belyser att läsaren ofta är medveten om att texter tillhör olika sociokulturella sammanhang, har olika utseende och innehåll samt att läsarens genrekompetens bidrar till att dela in text i olika genrer (1997:28).

Tillhörigheten, att en text är kopplad till en situationskontext, innebär att den följer vissa genrekonventioner, skriver Hellspång & Ledin. De menar att texten t.ex. har särskilda drag som gör att den kan kopplas ihop med en specifik genre (1997:24ff). Texterna inom en genre kan dock skilja sig åt avsevärt, eftersom normerna för genren kan vara mer eller mindre strikta och förändringar inom en konvention leda till t.ex. att genredrag och genrestil förändras över tid, och att de godtas som en ny genrenorm (Ledin 1999:24).

Hellspång skriver dessutom att genre stöttar och utformar vår kommunikation eftersom genrer hjälper till att forma text och tal, samt att genre indirekt har en funktion att vägleda våra tankar och vårt handlings sätt (2001:74).

I undersökningen har jag, som nämnts ovan, utgångspunkten att materialet ingår i en genre (se även 4.2.3) Emellertid är genre ”ett omdiskuterat begrepp” (Ledin 1999:23) och möjligen skulle någon annan kunna uppfatta materialets tillhörighet annorlunda.

4. Material och metod

Här presenteras material och tillvägagångssätt för den synkrona undersökning jag gör. Materialet beskrivs kort eftersom det nämns igen i resultatet. Avslutningsvis finns en metodisk reflektion.

4.1. Material och urval

Materialet utgörs av broschyrer i vilka stödgruppsverksamheterna informerar om vad de har att erbjuda. Broschyerna består ofta av ett A4 blad som vikts i mitten där de fyra sidorna utgör framsida, ett uppslag med information om verksamheten och en baksida med kontaktinformation, alternativt är de vikta så att de bildar tre ”spalter”. Ett informationsmaterial har formen av en flyer (text endast på en sida) och några är upptryckta på ett hårdare papper.

Urvalet gjordes på två sätt, dels genom användning av en hemsida där olika stödgruppsverksamheter listas (Anhöriginformation [www]), och dels genom att jag kontaktade verksamheter jag kände till sedan tidigare. Jag önskade få ett varierat material som riktas till olika målgrupper, vilket hemsidan inte kunde bidra till, bl.a. eftersom en del verksamheter där saknade inlagt material för utskrift, och jag behövde därför personligen kontakta ett antal verksamheter för att uppnå en bredd. Sammanlagt ingår 12 broschyrer i mitt undersökta material.

4.1.1. *Målgrupper materialet riktas till*

Informationsmaterialet vänder sig till sex olika målgrupper. Två av verksamheterna bedriver stödgrupper där barn med olika bakgrund medverkar i samma grupp: barn som har föräldrar med missbruk av alkohol/droger, föräldrar med psykisk sjukdom, samt där våld finns/funnits i hemmet. Två riktar sig enbart till barn som har föräldrar med ett missbruk av alkohol/droger, två är för barn som har föräldrar med psykiskt sjukdom, två riktar sig till barn som upplevt våld i hemmet, en vänder sig till barn

som är nya i Sverige, en är för barn som har separerade/skilda föräldrar och två är för barn som har frihetsberövade föräldrar².

Förutom att rikta sig till barn vänder sig sju av broschyrerna även till föräldrar. De är följande: BiV1, BiV2, BiP1, BiP2, BaFrb1, BaFrb2 och Blandgrupp1, och markeras i tabellen inom parantes (B+F).

Tabell 1. Fördelning av målgrupperna i materialet, materialbeteckning & ordmängd

Målgrupp	Fördelning broschyren	Förkortning/ Beteckning	Broschyr/ antal ord
Barn ³ som har eller har haft en förälder med ett alkohol-/ drogmisbruk	2	BiM1 och BiM2 Barn i Missbruksmiljö	BiM1: 347 BiM2: 201
För barn & deras mammor som upplevt våld hemma	2	BiV1 och BiV2 Barn i Våldsmiljö (B+F)	BiV1: 304 BiV2: 179
Barn och deras föräldrar i familjer där en förälder är psykiskt sjuk	2	BiP1 och BiP2 Barn i Psykisk ohälsa- miljö (B+F)	BiP1: 303 BiP2: 247
För barn som fått uppehållstillstånd eller väntar på det	1	NyBa Nyanlända Barn	NyBa: 336
För barn som har skilda eller separerade föräldrar	1	BaS Barn till skilda föräldrar	BaS: 133
För barn till föräldrar som är, eller varit, frihetsberövade	2	BaFrb1 och BaFrb2 Barn till Frihetsberövade (B+F)	BaFrb1: 316 BaFrb2: 454
Blandad grupp 1: barn som har föräldrar med missbruk eller med psykiskt sjukdom	1	Blandgrupp1 (B+F)	Bland- grupp1: 334
Blandad grupp 2: Som blandad grupp 1, plus barn som upplevt våld hemma	1	Blandgrupp2	Bland- grupp2: 235
Antal broschyren	12		

² Jag skriver föräldrar i plural även om det vanligtvis handlar om en förälder, eftersom gruppverksamheten handlar om barn i plural.

³ Jag skriver barn även om vissa verksamheter även vänder sig till tonåringar, eftersom man enligt FN:s barnkonvention betraktas som barn tills man fyller 18 år.

4.2. Metod

Här presenteras den metod som använts för att undersöka hur interpersonlighet skapas i materialet. Sista avsnittet är en kommentar till metoden.

4.2.1. *Tillvägagångssätt*

Broschyerna som materialet består av varierar i textmängd även om det till ytan handlar om lika stora broschyrer (ett A4 – bortsett från BiM1 som är lika stort som en halv A4, men som innehåller mycket text). För analysen har jag räknat antal ord som broschyrerna innehåller, för att kunna jämföra förhållandet av tilltal/omtal till den textmängd som broschyrerna består av. Vidare försöker jag genom närläsning uttolka om en relation skapas till mottagaren utifrån avsändarens användning av tilltal och omtal. På så vis analyseras aspekter på vad som är typiskt för materialet, men även vad som är otypiskt.

4.2.2. *Tilltal och närhet*

Hur direkt tilltal och hur omtal används för skapandet av en relation i en text är områden som ingår i undersökningen. Användningen av omtal med pronomen som *vi*, och *man* är t.ex. av betydelse för hur läsaren uppfattar texten, eftersom dessa pronomen kan åsyfta olika referenter där läsaren antingen inberäknas eller inte. Hellspång & Ledin skriver dessutom att förutom tilltal och omtal medverkar drag av närhet och distans till ett relationsskapande eftersom dessa aspekter bidrar till att placera texten i den sociala kontext som den ingår i. Närhetsskapande drag kan t.ex. utgöras av ett direkt tilltal eller *jag*-omtal, medan distansskapande drag kan bestå av omtal eller passiva satser (1997:179). Närhet och distans medverkar till ett tydliggörande av vilket förhållande textens olika deltagare har, såsom avsändarens position gentemot mottagaren. Dessutom påverkar sammanhanget huruvida texten upplevs som trovärdig, beroende på vilka närhets- eller distansskapande drag som används (Hellspång & Ledin 1997:172).

4.2.3. *Genre*

Undersökningen är synkron och fokus ligger på att granska interpersonella drag som återfinns i samtliga broschyrer. I första hand undersöks om en relation skapas mellan avsändare och mottagare. Dessutom undersöks huruvida materialet kan sägas vara genretypiskt interpersonellt sett. Utifrån den avgränsning som Ledin gör av genre med hjälp av fyra definitioner beskriver jag materialets genretillhörighet.

”Genrer kopplar texter till en social process där människor samhandlar genom texter för att nå bestämda mål” (Ledin 1999:24). Ledin menar att anknytningen till en social process gör att en genre placerar en text i tid och rum och om jag knyter broschyrerna till Ledins definition ser jag broschyrerna som en del i en social process av stödarbete med mål att stötta barn och föräldrar. Avsändaren samhandlar, utifrån sin professionalitet, genom texter i broschyrform med tilltänkta mottagare som kan vara i behov av hjälp.

”Genrer innefattar prototypföreställningar om textutformningen” (Ledin 1999:24) Ledin menar att en viktig genremarkör är index, d.v.s. ett tecken som har samband med ett objekt. I t.ex. en tidning är sidorna index för genre. Oftast återfinns ledarsidan på första uppslaget, vilket ger en prototypisk föreställning om att den alltid finns där. I jämförelse är broschyrernas utformning ett index. Framsidans rubrik redogör för verksamhetens namn och målgrupp, samt att sista sidan består av kontaktuppgifter. Dessutom innehåller broschyrerna viss obligatorisk information, som vilket stöd som erbjuds, samt vissa återkommande språkliga uttryck som kan betraktas som konventionaliserade.

”Genrer ges namn av de människor som har kompetens i dem” (Ledin 1999:24)

Det kan finnas många genrebeteckningar för samma sak. Ledin anser att de beteckningar som språkbrukarna väljer är de rådande, snarare än att forskarna ska bestämma. Bl.a. skriver Ledin ”Genretillhörighet blir ytterst en fråga om att vi gör texter meningsfulla genom att utifrån tidigare kommunikativa erfarenheter typifiera dem” (1999:28). I ett allmänt språkbruk kan på beteckningarna broschyr och folder handla om samma sak, ett informationsmaterial.

”Genrer formar traditioner som genom att de används i situationer förändras över tid” (Ledin 1999:24). Broschyren kan sägas vara en tradition som avsändarna för

verksamheten nyttjar när de vill informera målgruppen om sin existens, med syfte att få deltagare till verksamheten som de kan stötta. Broschyerna bör kunna uppfattas som om de ingår i en konvention av ett informationsmaterial och deras traditionella utformning och innehåll kan bidra till att mottagaren känner förtroende för verksamheten.

Ledin skriver även att när texter återkommer över tid bildas regelbundenheter som leder till att konventioner skapas. När sociala strukturer ändras och nya kommunikativa behov uppstår, kan gällande konventioner omskapas. Texterna är således intertextuella eftersom de bär spår av tidigare konventioner (1999:29). Huruvida broschyrerna förändrats över tid svarar inte undersökningen på. Dock är en förändring tänkbar. Exempelvis har tryckteknik och medier utvecklats samt att informations- och kommunikationsvägar har ändrats till följd av att internet.

4.2.4. Metodkommentar

Tolkningar av interpersonalitet i text utgår från forskarens perspektiv. Enligt Eco har varje läsare personliga erfarenheter och olika kunskaper av textuella världar och av samhällskontext vilket påverkar läsarens förmåga att förstå och tolka text samt avsändarens intentioner (1984:7). Mina erfarenheter bidrar sålunda till hur jag tolkar materialet. För att objektivitet ska uppnås i analysen använder jag en textanalytisk modell där fokus ligger på hur tilltal och omtal används för att skapa närhet eller distans. Ett direkt tilltal, mottagaromtal samt avsändaromtal granskas därmed.

Att jag är bekant med liknande informationsmaterial sedan tidigare, såsom hur materialet skapas i olika verksamheter, vilka som skriver det, vad syftet är och i vilka sammanhang det används har för- och nackdelar. Exempelvis tolkar jag kanske in andra betydelser än vad läsare som är obekant med materialet skulle göra. Inte heller kan jag sätta mig in i målgruppens tolkningar av det.

Dessutom är genre som begrepp svårt att definiera och en texts tillhörighet till genre kan problematiseras utifrån flera perspektiv. Här har jag antagit Ledins diskursanalytiska, men om jag utgått från t.ex. systemisk funktionell lingvistik (SFL) skulle genre ha betraktats annorlunda.

5. Resultat

Nedan presenteras resultaten för hur tilltal och omtal används. Fördelningen av tilltal/omtal presenteras i tabeller efter vardera avsnitt för överblick av förekomsten i materialet. Slutligen beskrivs närhet och distans. Kursiveringarna i exemplen är mina och finns inte i originaltexterna.

5.1. Tilltal och omtal

Texter utgör specifika situationer av kommunikation. Dessutom, för att en text ska uppfattas trovärdig, ingår aspekter på hur relationen mellan avsändare och mottagare utformas i texten. Enligt Ledin & Hellspong bidrar alla texter till att ”forma sociala relationer” (1997:183). Materialet innehåller olika sorters tilltal och omtal. För en bild av hur en relation mellan avsändare och mottagare skapas ger jag exempel på vad som kan vara typiskt, samt otypiskt, i broschyrerna.

5.1.1. Läsartilltal

Ett direkt tilltal med *du* varierar mellan att i första hand riktas till barn, och därefter till föräldrar, oftast som i följande exempel:

Ex. 1: ”En grupp för *dig* som är barn eller tonåring och har en förälder som är beroende av alkohol eller andra droger.” (BiM2)

Användningen av ett direkt tilltal bidrar till en känsla av närhet mellan avsändare och mottagare och är en del av ett relationsskapande. Avsändaren nyttjar även *du*-tilltal för att förmedla information om syftet med verksamheten, samt hur den fungerar. För ex.2 nedan, återfinns originaltexten i punktform.

Ex. 2: ”[...] vill ge *dig* som *förälder*: kunskap om vad som händer barnet i gruppen, insikt i eventuella upptäckter barnet gör, och förändringar i tankar, känslor och beteende, möjlighet att bearbeta *dina*

egna upplevelser, nya strategier som hjälper *dig* att fungera bättre som vuxen och som *förälder* [...]" (BiV1)

Avsändaren befinner sig i en position av att inneha kunskap om målgruppen och problematiska livsförhållanden, därav blir tilltalet av vikt bl.a. för att mottagaren ska lita på avsändaren och våga ta steget till förändring. Relationen mellan avsändare och mottagare består dock av asymmetri eftersom avsändarens position förutsätter en profession och mottagaren, barn eller vuxen, behöver stöd i en problematisk livssituation. Läsaren blir sålunda en mottagare i dubbel bemärkelse. Den som mottar information samt tar emot stöd.

I nio av broschyrerna (se tabell 2 nedan) använder avsändaren ett *du*-tilltal som inte riktas till en specifikt uttalad mottagare.

Ex. 3: "Vill *du* veta mer..." (BiV1, BaS)

"Visste *du* att?" (BiV2)

"Vill *du* ge ett bidrag [...]" (NyBa)

"Så här åker *du* kollektivt till oss:" (BaFrb1)

Eftersom broschyrerna nyttjas för att nå fler mottagare än den direkta målgruppen kan användningen av s.k. generiskt *du* vara förståeligt. T.ex. delas broschyrerna ut till samarbetsparter och andra professionella som träffar samma målgrupp, samt att broschyrerna sprids för läsning på platser där målgruppen kan tänkas befinna sig, som i väntrum på BVC och på ungdomsmottagningar.

Du-tilltal riktat till barn förekommer oftast i broschyrerna, vilket kan tyckas naturligt eftersom materialet vänder sig till barn i första hand. Intressant är att även om broschyrerna vänder sig till barnen, tilltalas inte alla barn med *du*. I broschyrerna BiP2 och BaS saknas direkt tilltal. Ett relationsskapande utifrån direkt tilltal nyttjas således inte alls, samt att i Blandgrupp2 används direkt tilltal enbart vid ett tillfälle och då på följande vis:

Ex. 4: "Vi erbjuder också informations- och motivationssamtal inför grupp, studiebesök och enskilda samtal för *dig* som upplevt våld i familjen, [...]" (Blandgrupp2)

Att tilltalet ”*dig*” rör ett barn som upplevt familjevåld är tydligt, dock bakas informationen till mottagaren in i ett sammanhang där avsändaren informerar om vad som erbjuds generellt i verksamheten, vilket bidrar till att tilltalet, trots att det är direkt, inte skapar den närhet som det skulle kunna tänkas utgöras av. Skapandet av en relation avsändare och mottagare emellan kan upplevas som vagt.

Sett till sammanhanget, om tilltalet i informationsmaterialet förväntas bidra till att skapa en relation mellan avsändare och mottagare, förefaller broschyrerna befinna sig inom ramarna för vad som är acceptabelt. Att tilltala målgruppen med *du*, för att skapa förtrolighet och uppnå en relation, underlättar exempelvis för avsändaren att få mottagaren att söka hjälp i verksamheten. Ändock innebär det direkta tilltalet, oavsett relationsskapande strategier, att avsändaren inte befinner sig på samma nivå som mottagaren och följaktligen kan inte relationen utgöras av symmetri, utan relationen förblir asymmetrisk. Därmed kan materialets avsaknad av tilltal vara förståelig.

Tabell 2. Fördelning av tilltal för olika referenter i materialet

Broschyr/ antal ord	Tilltal*: Du = barn	Tilltal Du = förälder	Tilltal Du = generiskt	Tilltal ** ej du-användn
BiM1: 347	14	-	-	
BiM2: 201	-	-	1	<i>dig</i> , (B)
BiV1: 304	8	5	1	
BiV2: 179	1	1***	1	
BiP1: 303	6	1	1	
BiP2: 247	-	-	-	<i>dig/dina</i> (F)
NyBa: 336	8	-	1	
BaS: 133	-	-	1	
BaFrb1: 316	5	5	1	
BaFrb2: 454	9	8	1	
Blandgrupp1: 334	4	1	1	
Blandgrupp2: 235	-	-	-	<i>dig</i> (B)

* i *du*-tilltalet inberäknas pronomina *dig/ditt/dina* så länge referenten är densamma

**avvikande användning av tilltal där ett *du* saknas men tilltalet sker med t.ex. *dig* här markerat med (B) = barn och (F) = förälder

*** *du* används med dubbel referent då *du*:et riktas till barn /förälder på samma gång ”Vill *du* vara med i gruppen?” (BiV2) Liknande bruk i: BiP1, BaFrb1 och BaFrb2

Som tabellen visar är *du*-tilltal riktat till barn mest förekommande i BiM1 medan det enbart förekommer vid ett tillfälle i BiV2. Procentuellt sett är fördelningen av *du*-tilltal riktad till barn är relativt likartad, med undantag av nyss nämnda broschyrer: BiM1: 4.0, BiV1: 2.6, BiV2 0.6, BiP1: 1.9, NyBa: 2.4, BaFrb1: 1.6, BaFrb2: 1.9 och Blandgrupp1: 1.2.

Du-tilltal riktat till barn saknas i BiM2, BiP2 BaS och Blandgrupp2, dock nyttjar BiM2 och Blandgrupp2 istället användning av *dig*. Tilltal med *du* riktat till förälder har närapå lika stor förekomst i de tre broschyrer där det används flest gånger, men BaFrb 2 nyttjar det en aning mer med en procent-sats på 1.8, i jämförelse med BiV1 som får summan 1.6 och BaFrb1 med 1.5.

I nio av broschyrerna används *du*-tilltal generiskt, d.v.s. att *du*:et inte syftar på en specifik referent, vilket kan ha att göra med att avsändaren även vänder sig till mottagare som inte direkt tillhör målgruppen, utan t.ex. arbetar med den.

5.1.2. Omtal

Samtliga broschyrer använder sig av omtal. Antingen omtalas mottagaren eller avsändaren. Nedan beskrivs hur läsaromtalet förhåller sig. Därefter beskriver jag avsändaromtal och otypiska omtal.

5.1.2.1. Mottagaromtal

Samtliga broschyrer använder mottagaromtal. Vanligast är omtalsanvändning när avsändaren beskriver till vilken målgrupp de vänder sig, samt när syftet med gruppen eller verksamheten beskrivs.

Ex. 5: ”Gruppverksamhet för *barn* och *tonåringar* till föräldrar med missbruksproblem [...] (BiM2)

”Målet i *barn-* och *tonårsgrupperna* är att förmedla ny och positiv kunskap. *Barnen* och *tonåringarna* får lära sig [...]” (Blandgrupp1)

Broschyren för Blandgrupp2 utgörs till största delen av omtal om målgruppen. Sålunda skiljer sig Blandgrupp2 från övrigt material eftersom resterande broschyrer skiftar mellan tilltal och omtal i större utsträckning.

När mottagaren omtalas i allmänna ordalag, som i ovanstående exempel, tycks skapandet av en relation inte vara central i kommunikationen, utan avsändaren informerar om hur något förhåller sig med en distanserad position. Fakta framläggs och mottagarens uppgift är att ta emot informationen.

Omtal som utgörs av pronomenet *man* med åsyftning på målgruppen återfinns i broschyrerna: BiM1, BiV1, NyBa och BaFrb1 och BaFrb2. Användningen av *man* varierar mellan att handla om barnen och/eller föräldrarna och att vara mer generell.

Ex. 6: ”På [...] träffar *man* ungdomar i samma ålder tillsammans med två gruppleddare.” (BiM1)

”[...] barn eller tonåring: [...] att *man* kan få hjälp av andra” (BiV1)

I ovanstående exempel, skulle *man* kunna ersättas med *du*, då avsändaren vänder sig direkt till barn. Även i nedanstående exempel skulle *man* kunna ersättas av *du*, men med viss otydlighet för vilken referent som åsyftas eftersom avsändaren likväl kan vända sig till en förälder som ett barn.

Ex. 7: ”Tystnadsplikt är en självklarhet och *man* får vara anonym” (BaFrb1)

Användningen av *man* inbegriper oftast barn och föräldrar, men även personalen kan inräknas. Referenten kan därför förefalla oklar, som nedan:

Ex. 8: ”Ibland kanske *man* lagar mat, bakar eller firar någon högtid [...]” (BaFrb2)

Eventuellt skulle *man*:et ovan kunna ersättas med *vi*, eftersom både personal och deltagare tycks vara de som utför i aktiviteten.

I broschyrerna NyBa och BaFrb2 återfinns pronomenet *man* flera gånger. De andra tre broschyrerna använder det däremot vid antingen ett tillfälle (BiV1) eller vid enstaka tillfällen. En sparsam användning av *man* kan innebära att avsändaren föredrar ett direkt tilltal.

Lassus nämner att utifrån allmänna språkråd bör *man* för benämningen av olika referenter undvikas, eftersom det handlar om en obestämd person eller obestämd grupp av personer (1997:184). Användningen av *man*, för att benämna referenter, kan bidra till att texten upplevs distanserad och ge en föreställning om att

avsändaren är ointresserad av att skapa en relation till mottagaren. Avsändare som skriver *man*, kan ha svårare att skapa närhet, och en relation, p.g.a. att mottagaren inte anser att texten är riktad till henne eller honom, att den handlar om andra. På samma sätt kan ett allmänt omtal bidra till distans mellan avsändaren och mottagare, dock med en tänkbar funktion om att upprätthålla de sociala roller som avsändaren och mottagaren innehar, att vara hjälpare och den som blir hjälpt.

5.1.2.2. *Avsändaromtal*

I materialet förekommer någon form av avsändaromtal i samtliga broschyrer, men i varierande utsträckning och med varierande åsyftning. Pronomenet *vi* växlar t.ex. mellan att syfta på verksamheten och dess personal samt deltagare.

Relationsskapande aspekter kan bestå i att avsändaren lyfter fram hur personalen tar ansvar för verksamheten, med trolig avsikt att det ska leda till att förtroende för verksamheten skapas hos mottagaren.

Ex. 9: "[...] har tystnadsplikt, vilket innebär att *vi* inte pratar om det som kommer fram vid *våra* samtal med någon utomstående. Däremot har *vi* anmälningsskyldighet. Det innebär att *vi* måste anmäla till socialtjänsten om något kommer upp under samtalet som gör att *vi* känner oro."
(BiM1)

Användning av *vi* nyttjas även för beskrivningar av verksamhetens aktiviteter. *Vi*:et kan bidra till en uppfattning av att mottagaren och avsändaren befinner sig på en jämställd nivå, till skillnad från om avsändaren skriver "barnen" eller "deltagarna" gör något.

Ex. 10: "*Vi* pratar, leker, gör olika övningar, lär oss nya saker, fikar och har roligt tillsammans." (BiM2)

Avsändaren återfinns även som referent då pronomen som *oss* och *vår* används.

Ex. 11: "Kontakta *oss* gärna" (NyBa)

"*Vår* förhoppning är att programmen även ska fungera drogforebyggande." (Blandgrupp1)

Avsändarens ordval i ovanstående exempel bidrar också till skapa en relation genom uttryck som att mottagaren ”gärna” får kontakta dem, samt genom uttrycket ”vår förhoppning är”. Tilltal och omtal är sålunda inte enda aspekterna på hur en relation kan skapas. I undersökningen ingår emellertid ingen analys av andra språkhandlingar, men att nämna att ett fåtal finns i broschyrerna hjälper till att skapa förståelse för hur materialets interpersonella funktion kan se ut.

I broschyrerna är tilltal- och omtalsanvändning den aspekt som dominerar ett relationsskapande. Att avsändaren inkluderar sig och de deltagande barnen i ett *vi*, kan förefalla mer troligt, än att avsändaren omtalar sig och deltagande vuxna med ett *vi* eftersom uppfattningen om en jämställd relation mellan vuxna är av mer reell art, än den mellan barn. En barn-vuxen-relation utgörs av en hierarki, där den vuxne kan mer och oftast bestämmer, medan en vuxen-vuxen-relation kan vara på samma nivå, självfallet beroende på sammanhang. Att avsändarna sällan använder inkluderande *vi* för omtal är förståeligt då personalen i verksamheten innehar en s.k. auktoritär roll gentemot deltagarna och då även de vuxna.

Tabell 3. Fördelning av omtal för olika referenter i materialet

Broschyr/ antal ord	Mottagar- omtal*: = barn	Mottagar- omtal: = förälder	Avsändar- omtal = vi/vår/oss	Omtal Obestämbar referent**
BiM1: 347	9	-	5	1
BiM2: 201	4	1	4	1
BiV1: 304	5	4	3	-
BiV2: 179	2	2	1***	-
BiP1: 303	5	7	2	-
BiP2: 247	6	5	10***	-
NyBa: 336	4	-	9***	4
BaS: 133	6	5	3***	-
BaFrb1: 316	3	3	3	-
BaFrb2: 454	11	9	8***	4
Blandgrupp1: 334	6	2	4	-
Blandgrupp2: 235	4	-	3	-

* innefattar allmänt omtal om mottagare samt användning av *man*. Följande verksamheter saknar *man*-omtal: BiM2, BiV2, BiP1, BiP2, BaS, Blandgrupp1 och 2, samt att i BiV1 och BaFrb1 förekommer det endast en gång

** obestämbar åsytning av vilken referent det gäller vid omtal med eller utan *man*

*** inkluderande *vi* för samtidigt åsytning av avsändare och mottagare, oftast barn

Fördelningen för omtal av barn skiljer sig åt i liten utsträckning, vilket procentsatsen visar: BiM1: 2.6, BiM2: 1.2, BiV1: 1.6, BiV2: 1.1, BiP1: 1.6, BiP2: 2.4, NyBa:1.6 BaS: 4.5, BaFrb1: 0.9, BaFrb2: 2.4, Blandgrupp1: 1.8 och Blandgrupp2: 1.7.

I förhållande till andel ord, används omtal av barn flest gånger i BaS medan förekomsten är minst i BaFrb1. Större skillnad finns däremot i hur avsändarna omtalar sig själva, samt hur ofta de inkluderar mottagaren i ett *vi*. BiP2 inkluderar oftast mottagaren, vilket beror på att de beskriver hur träffarna går till väga, bl.a. på följande vis:

Ex. 12: ”Varför är *vi* här, och vad har *vi* gemensamt? *Vi* blir mer bekanta med varandra, skapar en trygg grupp [...]” (BiP2)

5.1.2.3. *Avvikande användning av tilltal och omtal*

Avsändarnas användning av tilltal och omtal är i stort likartad i materialet. Det finns dock några områden där användningen avviker från de andra broschyrerna.

BiV1 och BiV2 riktar sig till en målgrupp som upplever eller har upplevt våld i nära relationer. Dessa broschyrer riktas till barnen och deras mammor. Pappor utesluts därmed vilket är avvikande för materialet. Inga andra avsändare riktar sig till målgrupper där ena föräldern utestängs.

Ex. 13: ”Träffar i grupper för *barn, ungdomar* och *mammor*, med sex till åtta deltagare i varje.” (BiV1)

Pappor med barn som upplever våld hemma, kan uppfattas som om de inte tillhör målgruppen. Det i sin tur bidrar till en föreställning om att avsändaren uttrycker en uppfattning om att mödrar inte utövar våld i familjen. Mottagare som inte håller med om denna förmodade uppfattning, eller har en annan upplevelse, kan därmed ställa sig kritiska till broschyren. Den relation som avsändaren försöker uppnå här är således den som kan uppstå mellan barn och avsändare, samt mellan barnets *mamma* och avsändaren.

Ett annat inslag som återfinns i fyra av broschyrerna, BiV1, BiP1, Blandgrupp1 och Blandgrupp2, är att avsändaren informerar barnet om att det inte är hennes eller hans fel när en förälder t.ex. missbrukar. Avsändarna för BiV1 och BiP1 nyttjar tilltal medan Blandgrupp1 och Blandgrupp2 använder omtal.

Ex. 14: ”*Barnen och tonåringarna* får lära sig att *de* inte är ensamma om sina upplevelser och att det inte är *deras* fel att någon i familjen lider av psykisk ohälsa eller är kemiskt beroende.” (Blandgrupp1)

Eftersom ett syfte med verksamheterna är att avlasta ansvaret många barn känner för hur det är i familjen är det förståeligt att fyra av broschyrerna framhäver denna aspekt. Uppfattningen att avsändaren försöker uppnå en relation med mottagaren blir starkare vid ett direkt tilltal, som nedan.

Ex. 15: ”[...] vill visa *dig* som är *barn* eller *tonåring*: att det inte är *ditt* fel att pappa slår, hotar eller kränker mamma” (BiV1)

Ovanligt är också att andras röster lyfts fram som beskriver hur deltagare kan uppleva gruppmedverkan eller sin livssituation, vilket sker i broschyrerna för BiM1, BiV2, NyBa, BaS och Blandgrupp1.

Ex. 16: ”*De* som gått i grupp brukar säga att något av det viktigaste var att få träffa andra jämnåriga med liknande upplevelser, att veta och förstå att man inte är ensam.” (BiM1)

Referatet omtalar barn som anser att gruppmedverkan varit positiv och referatet kan vara en möjlighet för avsändaren att framhålla att inte enbart denne anser att gruppen är av nytta, utan erfarna deltagare tycker detsamma. På så vis kan förtroende för verksamheten och avsändaren skapas hos mottagaren.

Ett annat omtal som är otypiskt för materialet är att pronomenet *jag* används. Det framhäver andras åsikter och handlar alltså inte om avsändaren utan om barns upplevelser. *Jag* används vid citat med källa och vid s.k. konstruerade citat som saknar källa. De två första citaten, d.v.s. de konstruerade, återfinns i broschyrerna inom prat- eller tankebubblor.

Ex. 17: ”Är det *mitt* fel?” ”*Jag* känner mig ofta rädd.” (BiV2)

”Mamma och pappa bråkar alltid. *Jag* tycker dom ska sluta” (BaS)

”Tema Tiden innan flykten var påfrestande. *Jag* kände mycket sorg.

Men det var ett väldigt viktigt tema, att få prata om det svåra känslorna.’

fd deltagare i ungdomsgrupp” (NyBa)

Broschyren för Blandgrupp1 innehåller också citat utan källa. Här framträder emellertid en vuxen röst som kan tänkas tillhöra avsändaren eller annan person insatt i målgruppens problematik. På så vis skiljer sig citatet från övriga eftersom en vuxen röst lyfts fram, som likväl kan vara avsändarens.

Ex. 18: ”Barn och tonåringar som växer upp i en familj där någon lider av psykisk ohälsa och/eller har alkohol- eller andra drogproblem, lever ofta med en stor hemlighet; ingen utanför familjen får veta något.”

(Blandgrupp1)

Med hänvisning till barns röster skapas en personlig text. Läsaren får inblick i barns upplevelser och *jag:et* kan bidra till att förstärka utsagan. Implicit uttrycker avsändaren ”så här kan det vara för vår målgrupp och vi känner till det”, vilket kan bidra till att avsändaren skapar förtroende hos mottagaren.

Att avsändaren använder konstruerade citat i broschyrerna kan tyckas godtagbart för de relationsskapande strategier broschyrerna emellanåt består av. Broschyerna ingår i ett sammanhang som informationsmaterial från verksamheter utan myndighetsutövning, vilket innebär att materialet kan utformas med viss frihet, dock inte i vilken utsträckning som helst. Broschyerna, som kommer från olika delar av landet och vänder sig till sex olika målgrupper samt har sin utgångspunkt i olika organisationer, håller sig till ett likartat innehåll, med liknande verksamhetsbeskrivningar och utformning. Avvikelserna faller inom ramarna för vad som kan förväntas och anses acceptabelt för materialet. Avsändarna kan på så vis sägas följa en konvention om hur broschyrerna bör se ut.

5.1.3. Närhet och distans

Tilltal bidrar till att skapa närhet eller distans. Enligt Hellspong & Ledin känner vi till detta intuitivt utifrån erfarenheter av annan kommunikation som sker på olika villkor beroende på samtalskontext. Således är begreppen närhet och distans ”en viktig dimension av den sociala ramen” (Hellspong & Ledin 1997:179).

5.1.3.1. Närhet

Ett tilltal med *du* har större möjlighet att skapa närhet, än användning av omtal, ändå innebär inte tillämpning av tilltal eller omtal med automatik att antingen närhet eller distans skapas i en text. Hur den är utformad i övrigt påverkar även hur mottagaren uppfattar att avsändaren positionerar sig nära eller långt bort.

Broschyerna påminner om varandra och tilltal sker på likartat sätt, t.ex. tilltalas barn och föräldrar ofta direkt. Innehållet för interpersonell funktion i materialet är snarlikt med några undantag, som nämnts ovan. Ett annat otypiskt drag för ett relationsskapande återfinns i broschyren BiM1 där en beskrivning av processen hur barn söker till gruppen finns.

Ex. 19: ”Innan *du* bestämmer *dig* för att börja i en grupp träffar *du* en eller båda våra ledare antingen enskilt eller tillsammans med någon vuxen som *du* lever med.” (BiM1)

Tilltalet utgörs visserligen av närhet genom användning av *du*, men relationen är asymmetrisk eftersom avsändaren innehar information och kunskap, samt är den som hjälper, därtill i ett sammanhang som är obekant för mottagaren.

Förutom i BaFrb1, innehåller broschyerna någon form av beskrivning av gruppverksamheten, vad man gör eller talar om, samt hur ofta träffarna sker. Mottagaren innefattas vid tre tillfällen av avsändaren vid denna beskrivning och då genom *vi*. Det sker i broschyerna BiM2, NyBa och Bas.

Ex. 20: ”*Vi* träffas 12-16 gånger [...] *Vi* pratar, leker och gör olika övningar, lär oss nya saker och har roligt tillsammans.” (BiM2)

Genom att avsändaren inkluderar mottagaren med en användning av *vi* skapas närhet till läsaren. Andra sätt att skapa närhet kan vara genom ordval. I exemplet nedan återfinns ordval, tilltal och omtal som tyder på att avsändaren kan vilja skapa närhet samt en relation till mottagaren.

Ex. 21: ”Välkommen att höra av *dig* till *oss!*” (BiP1)

I materialet är exempel som ovan sällan förekommande. Närhetskypande principer präglas snarare av direkt tilltal än särskilda ord eller formuleringar, s.k. språk-

handlingar. Således är det via direkt tilltal och genom att avsändaren inkluderar mottagaren i omtal som närhetsskapande sker.

5.1.3.2. *Distans*

Avsaknad av tilltal eller omtal behöver inte automatisk innebära distans, dock uppfattas texter som saknar detta oftast som mer distanserade (Hellspong & Ledin 1997:182) Vid användning av omtal med *man* tenderar distans att uppstå. Även om avsändaren med *man* riktar sig till en specifik referent, innefattar *man*:et i sig själv en otydlighet om vem som åsyftas.

Ex. 22: ”I stödgruppen träffar *man* samma barn varje vecka under en termin.” (BaFrb2)

För beskrivningarna av hur verksamheten fungerar kan även omtal saknas, vilket bidrar till att skapa än större distans.

Ex. 23: ”Gruppverksamheten pågår under en termin med 15 träffar en gång per vecka, en till två timmar varje gång.” (BiV1)

Att tilltal och omtal saknas när avsändaren framlägger ren fakta kan vara begripligt eftersom avsändarens uppgift då är att informera mottagaren om ett sakförhållande, inte desto mindre upplevs texten som distanserad.

Även partier där referenter saknas och passiva former nyttjas bidrar till distans. Bortsett från BiV1 och BaFrb1, innehåller broschyrerna ett fåtal passiva satser, med en till fyra förekomster i samma broschyr, varav fyra förekomster i Blandgrupp1. Vanligast är varianter av följande exempel:

Ex. 24: ”Vi *träffas* 12-15 gånger [...]” (BiM2)

Att referent saknas helt är ovanligt, men i broschyr BiP2 återfinns ett exempel:

Ex. 25: ”Skuld- och skamkänslor avlastas.” (BiP2)

Passiva former, och avsaknad av referent, återfinns visserligen i materialet, vilket bidrar till distans mellan avsändare och mottagare, emellertid sker det med sparsamhet.

Nämnda exempel bör ge en uppfattning om hur broschyrerna kan vara lika, med viss variation. Denna variation speglar mestadels resterande innehåll, som hur bruket av tilltal och omtal fördelas. Om broschyren t.ex. präglas av omtal, återspeglas det således, för det mesta, i de övriga textavsnitten.

5.1.4. Sammanfattning resultat

Användning av *du*-tilltal i materialet är oftare riktat till barn, än till föräldrar. Mest förekommande är bruket av *du* riktat till barn i broschyr BiM1. Att BiM1 därmed har en text som lättare att bygga en relation till läsaren torde vara fallet, men hur det förhåller sig svarar inte undersökningen på.

Avsändarnas bruk av tilltal till barnen sker i mindre omfattning än omtal om barnen, samt att avsaknaden av tilltal är total i fyra broschyrer. Av tilltal och omtal är omtalet mest framträdande i materialet.

Eftersom omtal om läsaren ofta sker med *man*, samt med mottagaromtal, tycks materialet präglas av distans. Närhetskapande strategier som tilltal finns visserligen, men att skapa en relation till mottagaren förefaller vara av mindre vikt för avsändarna i materialet. Det är tänkbart att viktigast kan vara att avsändarna önskar förmedla information om verksamhetens existens och innehåll. Inte att skapa en relation.

6. Diskussion

Nedan presenteras en diskussion som förs utifrån resultat sammankopplat med tidigare forskning samt teori. Diskussionen inleds med aspekter på tilltal och närhet, fortsätter med genre och avslutas med en sammanfattning och slutsatser.

6.1. Tilltal och närhet

Ett direkt tilltal har bl.a. som syfte att skapa en relation, vilket är en aspekt som varierar i omfattning i materialet. Att tre broschyrer inte nyttjar ett direkt tilltal alls är ett resultat som jag finner oväntat. Verksamheterna, som har som syfte att stötta barn genom bl.a. gruppdeltagande, bygger ofta på frivillig medverkan⁴, vilket borde innebära att avsändarna för broschyrerna är måna om att utforma ett material som lockar läsaren till ett deltagande.

Förutom att direkt tilltal kan skapa en relation nämner Lassus att tilltal med *du* också kan ha som uppgift att göra läsaren aktiv och engagerad (2010:184). Huruvida materialet jag undersökt klarar att skapa en aktiv och engagerad läsare är svårt att säga, ändock bidrar ett direkt tilltal till engagemang eftersom mottagaren tilltalas direkt och därmed behöver ta ställning till vad texten kommunicerar. Tilltalet skapar en reaktion som i förlängningen kan bidra till någon form av aktion från mottagarens sida. Läsaren har sålunda svårare att förhålla sig neutral om den tilltalas direkt.

Läsarens position påverkar även hur informationsmaterialet tas emot. Nyström Höög (2012) skriver att tre positioner inverkar på hur läsaren uppfattar texten. Den läsare som förhåller sig *taktisk* söker upp aspekter som denne har nytta av, vilket kan innebära att broschyrernas faktarutor och listor med information är av intresse, dock saknar dessa informativa textavsnitt ofta både tilltal och omtal och utgörs alltså av distans. En accepterande läsare håller med avsändaren och intar dennes perspektiv, vilket kan innebära att textavsnitt med *du*-tilltal bidrar till att mottagaren upplever närhet samt känner förtroende för avsändaren. Den tredje och sista positionen utgörs

⁴ Om inte gruppdeltagande tilldelas barnet som bistånd från socialtjänstens sida

av läsare som är motsträviga och kritiska, som söker felaktigheter. Enligt Nyström Höög tenderar mottagare som möter en text för första gången att förhålla sig mindre kritiska. Informationsmaterialet som kommunicerar information utan att ingå i ett återkommande sammanhang, borde kunna utnyttjas med goda förutsättningar för att skapa en relation till mottagaren.

Vidare kan materialet tyckas vara präglad av s.k. artighetsstrategier och vissa uttryck som tyder på ett professionellt förhållningssätt (Helgesson 2011), vilka kan bidra till att distans uppstår. Exempelvis undviker avsändarna överlag uppmaningar och kravställande eller uttryck med imperativ. Exempel på aspekter av ett professionellt förhållningssätt kan information som förmedlas till mottagaren om att personalen i verksamheten har tystnads- och anmälningsplikt vara. Att avsändarna förhåller sig med strategier som kan betecknas som artiga beror på att broschyrerna ingår i en kontext där två främlingar möts i en kommunikation. Eftersom avsändaren inte känner mottagaren kan inte uttryck av stark närhet nyttjas. Det skulle varken uppfattas som trovärdigt eller lämpligt i sammanhanget. Dessutom befinner sig avsändaren i en auktoritär position gentemot mottagaren eftersom de innehar sociala roller av att hjälpa och söka hjälp, trots att verksamheten saknar myndighetsutövning, vilket å andra sidan bidrar till att mildra avsändarens auktoritet.

Helgesson (2011) nämner att platsannonser kan betraktas som reklampelare för arbetsgivare och företag. På samma sätt kan broschyrerna sägas utgöra reklam för verksamheten. Samtidigt behöver hänsyn tas till informationsmaterialets syfte, att kommunicera fakta och information. Aspekten av att vara reklampelare kan inte ta över huvudfunktionen. Broschyrerna ingår i en kontext som bör upplevas trovärdig eftersom de ämnen som behandlas rör social problematik. Att glida över i en genrekonvention likt reklamens skulle kunna vara kontraproduktivt. Sålunda är Nyström Höögs åsikter om hur kommunikationen sker i texter intressant då hon, likt Lassus och Lind Palicki, ser att *du*-tilltalet ökar samt att avsändarna bakom olika informationsmaterial använder varierande språkliga strategier för att närma sig mottagaren. Nyström Höög menar att avsändarnas strävan att skapa en relation till läsaren kan inverka på sakinnehåll. Hur ett informativt material ska utformas för att bibehålla sin trovärdighet, samtidigt som relationsskapandet tar större plats kan, precis som Nyström Höög lyfter fram, vara värt att forska mer om.

6.2. Genre

Hellspong & Ledin (1997) skriver att texter kan följa vissa mallar som är typiska för genren. Materialet har många likheter gällande interpersonell funktion, trots att broschyrerna riktar sig till olika målgrupper och kommer från olika delar av landet.

I materialet återfinns elva broschyrer samt en ”flyer”. Skillnaden dem emellan är således utseendemässig, medan innehållet är likartat. Oavsett utformningen är hur målgruppen tilltalas eller omtalas mest likt mellan broschyrerna vilka kan sägas följa en genrekonvention som kan vara mer eller mindre uttalad. Likt Lassus (2011:38) är min åsikt att det vi skriver, det anpassar vi till aktuell kontext under inverkan från tidigare sammanhang. Likheterna kan bero på att avsändarna sett hur andra verksamheter utformat sitt material, samt hur de uttryckt sig, vilket imiterats. Denna aspekt av intertextualitet är en av de kriterier för genre som Ledin nämner (1999).

Broschyerna uppfyller det syfte Ledin menar att genre kan ha. Texten kan kopplas till en särskild tradition, i det här fallet ett informationsmaterial, texten knyts till en social process, d.v.s. kommunikation mellan avsändare och mottagare, samt förankras i tid och rum, här till en befintlig verksamhet av stödgrupper, med ett särskilt mål som här handlar om att stötta och att få stöd. Vidare kan materialet sägas uppfylla de tankegångar Hellspong (2001) uttrycker, att genre medverkar till att utforma vår kommunikation eftersom genre formar både tal och text. Informationsmaterialet kan således inte kommunicera sitt budskap godtyckligt, utan behöver följa vissa normer och traditioner för att godkännas som ett informationsmaterial, samt få sin tillhörighet accepterad av mottagaren.

Enligt Helgesson (2011) återkommer s.k. stereotypa formuleringar i annonserna hon undersökt, vilket över tid bidrar till att olika drag stabileras och blir genretypiska. Huruvida materialet präglas av återanvända formuleringar, har inte undersökts, däremot finns likheter som kan tänkas utgöras av vissa genredrag, såsom information om att personalen har anmälnings- och tystnadsplikt.

Hur typiskt, eller otypiskt, det är att liknande sorters material använder citat, konstruerade eller verkliga, är svårt att uttala sig om. Likväl bidrar broschyrerna, som använder barns röster för att framhålla barns tyckande, till interpersonlighet. Speciellt eftersom citat med ”jag” medverkar till skapandet av en relation då *jag*:et

uttrycker närhet. I materialets övriga delar framför avsändaren förhållanden och information som denne står bakom, vilket kan sägas är typiskt för samtliga broschyrer. Citaten understryker att avsändaren känner till hur barnen kan ha det, vilket belägger avsändarens professionella kunskap, samt kan bidra till att skapa förtroende hos mottagaren för avsändarens kunnande och förmåga att hjälpa.

Enligt Helgesson (2011) förändras platsannonsern som genre av internet, då allt mer information om arbetsgivaren och tjänsten förläggs i detta forum. Att undersöka hur broschyrerna påverkas av internet har inte ingått i undersökningen, men under urvalet upptäckte jag att verksamheter som tidigare haft material för utskrift nu saknade det. Intressant vore att undersöka information som finns på internet, eller att jämföra upptryckt material med internet. Hur skulle t.ex. interpersonalteten påverkas av att texten återfinns i ett digitalt forum, till skillnad från det analoga? Dessutom skulle det vara intressant att göra en multimodal analys där hela kompositionen av texter, färg och bilder ingår.

6.3. Slutsats

De tolv undersökta broschyrerna är ett urval av ett informationsmaterial för stödgruppsverksamheter riktade till barn och deras föräldrar, och urvalet säger inte allt om hur ett sådant här material kan vara. Däremot kan jag som tidigare arbetat med stödgrupper och då tog del av andra broschyrer, se att urvalet har representativitet stark nog för att några slutsatser kan dras.

Som tidigare nämnts tycks broschyrerna variera mellan tilltal och omtal i olika stor utsträckning med ett resultat som visar att omtal oftast förekommer. För en interpersonell funktion av stabilitet i kommunikationen och för ett upprättande av en relation skulle broschyrerna troligen tjäna på en mer renodlad användning av tilltal/omtal. Eftersom passiva satser och omtal där målgruppen benämns med substantiv eller *man* bidrar till distans, kan avsändarna behöva fråga sig vilken sorts relation de önskar skapa till mottagaren. En som präglas av distans eller närhet? Dessutom behöver avsändaren överväga hur denne ska omtala sig själv, samt fundera på hur, och om, målgruppen ska inkluderas i ett *vi*.

Stödgruppsverksamheternas förutsättningar för att göra ett informationsmaterial kan variera. Ekonomiska förutsättningar kan saknas, liksom kunskap om hur materialet bör utformas. Måhända behöver avsändaren inte ägna särskild omsorg om materialet eftersom verksamheten saknar konkurrens. Men den mottagare som får en broschyr i sin hand där avsändaren skapar en relation som präglas av ett genomtänkt tilltal, passande för sammanhanget, kan nog med större sannolikhet vända sig till verksamheten för stöd, än om broschyren förefaller ogenomtänkt. All vår kommunikation innehar trots allt någon form av betydelse, vem det än må vara som tar emot den.

7. Sammanfattning

Uppsatsen syfte, att undersöka om avsändaren skapar en relation till läsaren genom användning av tilltal och omtal, utgick från två frågor.

- (1) Använder avsändaren tilltal och omtal i broschyrerna för att skapa en relation till mottagaren?
- (2) Hur påverkar drag av distans och närhet i tilltal och omtal skapandet av en relation?

Att avsändaren inte tycks ha som huvudsyfte att skapa en relation till läsaren i informationsmaterialet är ett resultat som framkommer i undersökningen eftersom t.ex. omtal förekommer mer än tilltal samt att omtal är ett drag som utgör distans. Avsändaren använder snarare broschyrerna för att informera om sin verksamhet och vilka mål den har.

För undersökningen ingick även genre som bakgrund med aspekter på materialets interpersonella utformning.

- (3) Kan materialet sägas vara genretypiskt, särskilt med avseende på interpersonell funktion?

Jag anser att materialet har en tillhörighet till genre utifrån Ledins fyra kategorier, även om begreppet genre är svårdefinierat och andra tolkningar kan vara möjliga.

Huruvida materialet är genretypiskt, sett till den interpersonella funktionen, är svårt att svara på generellt sett. Dock kan de tolv undersökta broschyrerna sägas vara genretypiska. Sett till genre ingår materialet i social process, avsändarna samhandlar med mottagarna textuellt, och tilltal/omtal är av vikt för att verksamhetens mål ska uppnås, att få mottagarna att delta för stöd, där tilltal/omtal samt närhet/distans fyller en funktion för att målet ska nås. Att broschyrerna har språkliga och innehållsliga likheter samt ett förväntat konventionellt utseende kan bidra till att broschyrerna upplevs som trovärdiga, vilket kan bidra till att mottagaren känner tillit för materialet och avsändarna bakom det.

8. Litteraturförteckning

Eco, Umberto [1979] 1984. *The Role of the Reader. Explorations in the semiotics of the text* Indiana University Press: Bloomington

Helgesson, Karin 2011. *Platsannonser i tiden. Den orubricerade platsannonser 1955–2005*. (Göteborgsstudier i nordisk språkvetenskap 15.) Göteborg: Göteborgs universitet Institutionen för svenska språket

Hellspång, Lennart och Ledin, Per 1997. *Vägar genom texten. Handbok i brukstextanalys* Lund: Studentlitteratur

Hellspång, Lennart 2001. *Metoder för brukstextanalys* Lund: Studentlitteratur

Hållsten, Stina Rehnberg, Hanna Sofia, Wojahn (red), 2013. Sex nordiska studier i systemiskt funktionell lingvistik: En introduktion I: Hållsten, Stina Rehnberg, Hanna Sofia, Wojahn (red) *Text, kontext och betydelse – sex nordiska studier i systemisk funktionell lingvistik* s. 5-11. Södertörns högskola

Lassus, Jannika 2010. *Betydelser i barnfamiljsbroschyrer - Systemisk-funktionell analys av den tänkta läsaren och institutionen* Finska, finsk-ugriska och nordiska institutionen Helsingfors universitet

Ledin, Per 1999. *Texter och textslag – en teoretisk diskussion* (Svensk sakprosa nr 27) Lund: Institutionen för nordiska språk

Lindstein, Tomas 2001. *Vändpunkten – ur barnens och ungdomarnas perspektiv*. Stockholm: Gothia

Wannberg, Helena 2014. *Gör skillnad! Om kommuners stöd till barn som växer upp i familjer med missbruk*. (Rapport 2014) Junis IOGT-NTO:s Juniorförbund Stockholm

Anhöriginformation, <http://www.anhoriga.se/anhorigomraden/barn-som-anhoriga/for-barn-ungdomar/stodgruppsverksamheter/> (hämtat 141020)

Materialförteckning

Barn i missbruksmiljö

- BiM1 *Glimten* Gruppverksamhet för dig som har eller har haft föräldrar som missbrukat alkohol eller droger, Familjefrid Kronoberg, Växjö kommun Förvaltningen för Arbete och Valfärd
- BiM2 *Hopptornet* En grupp för dig som är barn eller tonåring och har en förälder som är beroende av alkohol eller andra droger, Familjehuset Karlstad, samarbete mellan Karlstads Kommun och Svenska kyrkan, 2007 Trycker (sic!) Knappen Karlstad

Barn i våldsmiljö

- BiV1 *Bojen – en verksamhet för barn, ungdomar och mammor som upplevt våld i hemmet*, Göteborg
- BiV2 *Kids Club* Gruppverksamhet för barn 6-12 år som upplevt våld i hemmet och deras mammor, Karlstads kommun

Barn i psykisk ohälsamiljö

- BiP1 *Gyllingen – Mötesplats för familjer där någon är psykiskt sjuk*. Höstterminen 2014, Stiftelsen Gyllenkroken, Göteborg
- BiP2 *Maskrosen – Skapa förståelse tillsammans* Till dig som förälder med erfarenhet av psykisk ohälsa/funktionshinder och till dina barn Stödgrupper för både föräldrar och barn, Psykiatri Skåne

Nyanlända barn

- NyBa *Biv&Bis – Barn i Start & Barn i Väntan*, Individuell Människohjälp, Göteborg

Barn till skilda föräldrar

- BaS *Skilda världar* Grupper för barn till separerade föräldrar, Arbetsmarknads- och socialförvaltningen, familjeavdelningen Familjehuset Karlstads kommun

Barn till frihetsberövade

- BaFrb1 *Bryggan Göteborg* För barn och ungdomar med frihetsberövade föräldrar En ideell förening i riksorganisationen Bryggan i Göteborg
- BaFrb2 *Bryggan* För barn som har föräldrar som sitter eller har suttit i fängelse, eller på annat sätt är eller har varit aktuella inom kriminalvården. Här får barn växa och utvecklas. Riksorganisationen Bryggan (Stockholm)

Blandgrupp1

BiM & BiP *Fjärilen* Gruppverksamhet för barn, ungdomar och vuxna.
Socialförvaltningen Östersunds kommun

Blandgrupp 2

BiM, BiP & BiV *Barn- och tonårscentrum BIM, BIP, BIV* Vi ger stöd och hjälp till barn och ungdomar i svåra livssituationer, Kungsbacka kommun