

# Hej, hej, hemskt mycket hej 2.0

*Jenny Nilsson & Catrin Norrby*

## 1. Inledning

Alla samtal måste börja på något sätt, och det vanligaste sättet att inleda är att utbyta hälsningsfraser. I den här artikeln undersöker vi bruket av hälsningsfraser i finlandssvenska och sverigesvenska servicesamtal.\* Inom forskningsprogrammet Interaktion och variation i pluricentriska språk (IVIP) har vi samlat in ett omfattande videomaterial i servicesituationer i Sverige och Finland (se t.ex. Norrby m.fl. 2015). Syftet här är att kartlägga bruket av hälsningsfraser i finlandssvenska och sverigesvenska utifrån 260 av dessa samtal vid teaterkassor och bokningscentraler. Mer specifikt vill vi undersöka:

1. Hur ser hälsandets lexikon ut i sverigesvenska och finlandssvenska?
2. Hur varierar hälsningsfras med talarens ålder, kön och interaktionella roll?
3. Vilka eventuella anpassningar gör deltagarna i sitt hälsningsbeteende?

Artikelns titel anspelar på en studie av Lars-Gunnar Andersson från 1996, nämligen *Hej, hej, hemskt mycket hej*, där han undersökte hälsningsmönster i olika servicesituationer. Genom att låta 60 studenter vid Göteborgs universitet göra etnografiska observationer i sammanlagt över 150 timmar kunde Andersson beskriva svenskans hälsningsmönster. Hans studenter noterade också att vissa individer tog efter andras hälsningsbeteende. I den här studien jämför vi våra resultat med Anderssons (1996) och därigenom kan vi också jämföra etnografiska observationer med videoinspelningar.

---

\* Varmt tack till Lars-Gunnar Andersson, Jan Lindström och Camilla Wide samt deltagarna på Svenskans beskrivning 35 i Göteborg för värdefulla synpunkter.

## 2. Material

Materialet har samlats in inom ramen för forskningsprogrammet *Interaktion och variation i pluricentriska språk. Kommunikativa mönster i sverigesvenska och finlandssvenska* (IVIP) som är ett samarbete mellan Stockholms, Helsingfors och Åbo universitet samt Institutet för språk och folkminnen i Göteborg. Det övergripande syftet med forskningsprogrammet är att undersöka interaktionell och pragmatisk variation i s.k. pluricentriska språk, dvs. språk som är officiellt språk eller huvudspråk i mer än en nation (Clyne 1992). I programmet jämför vi interaktionella mönster med utgångspunkt i sverigesvenska och finlandssvenska samtal. Den empiriska basen i forskningsprogrammet består av tre delprojekt som fokuserar på samtal inom tre olika domäner: service, lärande och vård (för en närmare beskrivning se Norrby m.fl. 2014).

I den här studien utgår vi från material som samlats in inom serviceprojektet. Totalt har 1 300 audio- och videoinspelade korta servicesamtal samlats in vilket motsvarar ca 48 timmar, jämnt fördelade mellan Sverige och Finland. Det rör sig om samtal vid biljettkassor på teatrar och bokningscentraler där man kan köpa biljetter till t.ex. sportevenemang och konserter samt samtal vid informationsdiskar på bibliotek. Vi har gjort inspelningar på sex orter i Sverige och lika många i Finland. På dessa tolv orter har vi spelat in på totalt 20 ställen (varav 11 i Finland). Inspelningsorterna är geografiskt spridda över länderna och inkluderar såväl storstäder och regionscentra som mindre orter på landsbygden.

I denna studie om hälsningsbeteende har vi utgått från de samtal som förelåg i transkriberad form vid studiens genomförande, nämligen 131 finlandssvenska och 129 sverigesvenska videoinspelade samtal från sju biljettkassor (teater, kultur- och sportevenemang), varav fyra i Sverige och tre i Finland. I Sverige deltar sammanlagt 12 anställda (personal) medan det i Finland enbart är fyra deltagare i den kategorin. Att det är betydligt färre i personalen vid inspelningsställena i Finland hänger naturligtvis samman med att biljettförsäljning på svenska är en relativt begränsad verksamhet i Finland, vilket i sin tur speglar den nationella kontexten där det mesta av den här sortens verksamhet sker på finska. Personalen utgörs till övervägande del av kvinnor – samtliga i Finland och två tredjedelar av personalen i Sverige är kvinnor. Bland kunderna är kvinnorna i klar majoritet i Finland medan det är en ganska jämn fördelning i Sverige. Tabell 1 sammanfattar deltagarna i studien.

TABELL 1: *Deltagare (K: kvinnor, M: män).*

	Personal				Kunder			
	Antal	Ålder	K	M	Antal	Ålder	K	M
<b>Sverige</b>	12	19–64	8	4	129	16–87	69	60
<b>Finland</b>	4	25–58	4	0	131	18–89	104	27
<b>Totalt</b>	16		12	4	260		173	87

### 3. Hälsandets konst

I sociala möten människor emellan är den första verbala handlingen vanligen att man hälsar på varandra. Hälsandet kan definieras som de gester och ytt-randen som de inblandade personerna utbyter, i, vad det verkar, syfte att sig-nalera att man sett varandra (Kendon & Ferber [1973] 1990:153). Forskare som har studerat hälsningsbeteende har bland annat noterat att hälsningsri-tualen grundar sig på en kommunikativ kompetens som delas av språkbru-karna inom en viss talgemenskap (Duranti 1997). Vidare har man föreslagit att valet av en viss hälsningsfras kan signalera social status, grad av bekantskap liksom vilka roller samtalsdeltagarna kommer att få i det fortsatta samtalandet (Kendon & Ferber [1973] 1990:154).

I en annan studie, med delvis samma material, har vi undersökt hur häl-sandet går till i mer detalj (Nilsson m.fl., under arbete). Där kunde vi kon-statera att det i vårt material något oftare är personalen som inleder hälsandet än kunden, och att det verbala hälsandets tajming styrs av kundens väg fram till kassan och när personal och kund har etablerat ögonkontakt. Man kan säga att ögonkontakten är en förutsättning för det verbala hälsandet och först efter att de verbala hälsningarna är avklarade presenterar kunden sitt ärende. I vårt ma-terial tycks alltså hälsandet framförallt fungera som ett sätt att inleda ett samtal, och hälsandet kan beskrivas som gränssnittet mellan att inte vara i interaktion och att vara det. Samtidigt säger valet av hälsningsfras potentiellt något om vilka vi är, och hur vi ser på den vi hälsar på (se mer i avsnitt 4.1 nedan, liksom Mara & Huldén 2000).

Det verbala hälsandet, vilket är fokus för den här studien, har undersökts i sverigesvenskan av Andersson (1996) och i finlandssvenskan av Lindström (2000) samt av Mara & Huldén (2000). Samtliga uppehåller sig en del vid hälsandets lexikon och vilken formalitetsgrad olika hälsningar har. Andersson konstaterar att *hej* är det mest neutrala sättet att hälsa på, och att *hejsan*, *hallå*, *tja* och *tjenal tjänarel tjänis* är mindre formellt medan *goddag* (liksom *god kväll* och *god afton*) är mer formellt. Mara & Huldén beskriver ett liknande mönster,

men det framkommer också att finlandssvenskan har ett något annorlunda hälsningslexikon än sverigesvenskan med informella varianter som *morjens*, *moj*, *mojn* och *tjau*. Vi återkommer till frågan om formalitet i slutdiskussionen.

## 4. Resultat

I följande avsnitt redovisar vi först variationen i hälsningsbeteende, både i fråga om vilka hälsningsfraser som används och hur de fördelar sig på de olika samtalsdeltagarna (4.1). Därefter går vi in på hur samtalsdeltagarna eventuellt anpassar sitt hälsningsbeteende till samtalspartnern (4.2).

### 4.1 Hälsande i sverigesvenska och finlandssvenska servicesamtal

I de sverigesvenska servicesamtalen finns belägg på följande hälsningsfraser: *tjena*, *hallå*, *hejsan* och *hej/hejhej*. I det finlandssvenska materialet är hälsningsrepertoaren större med belägg på följande typer: *tjena*, *mojn*, *moj*, *hejsan*, *hej/hejhej* och *goddag*. Här kan vi konstatera att hälsningsfrasen *goddag* bara förekommer i det finlandssvenska materialet medan formen *hallå* endast uppträder i inspelningar från Sverige. Hälsningsfraserna *mojn* och *moj* förekommer av naturliga skäl bara i det finlandssvenska materialet.<sup>1</sup> Jämför vi med Anderssons resultat från 1996 kan vi konstatera att variationen i hans material var större. Där förekom förutom de hälsningsfraser vi belagt 20 år senare i sverigesvenska samtal även *tja*, *tjänis*, *goddag*, *god kväll*, *god afton* och *god morgon*. En orsak till detta är förmodligen att Anderssons studie utfördes i flera olika domäner, inte bara i servicesamtal som är det vi undersökt. I diskussionsavsnittet återkommer vi till detta.

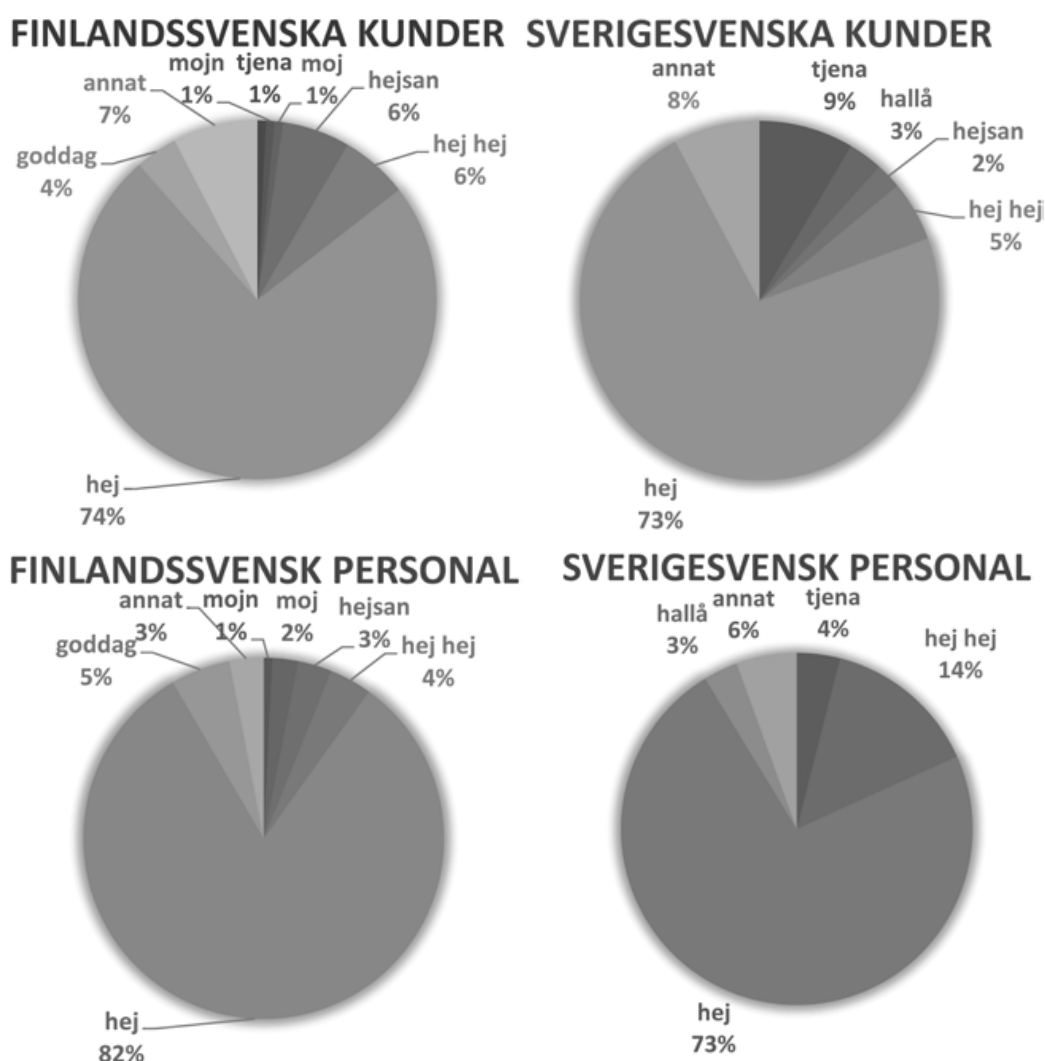
I figur 1 visas hur de olika hälsningsfraserna i materialet fördelar sig, uppdelat på personal och kunder i respektive varietet. I kategorierna *hallå*, *tjena* och *hejsan* ingår belägg på dubblerade former eftersom det är så få fall av de senare.

Som figur 1 visar är det mycket liten variation mellan de olika grupperna ifråga om hälsningsbeteende. Det i särklass vanligaste sättet att hälsa både bland kunder och bland personal i både finlandssvenska och sverigesvenska är med *hej*. Ungefär tre fjärdedelar av alla hälsningar består av *hej*. Detta tyder på

---

1 *Moj*, eller snarare *moi*, förekommer också frekvent i finskan. Det gör däremot inte *mojn*.

att *hej* är det omarkerade valet i servicesamtal av den typ vi undersöker. Därtill kommer även förekomsterna av formen *hejhej* och räknar vi med även dem betyder det att mellan 78 och 90 procent av alla hälsningar utgörs av ett enkelt eller dubblerat *hej*. Även i Anderssons studie var *hej* den i särklass vanligaste hälsningsfrasen med mellan 50 och 90 procent av beläggen, där variationen berodde på vilken sorts servicesammanhang det gällde. I en undersökning av Clyne, Norrby & Warren (2009) där 72 Vasabor och lika många från Göteborg bland annat fick frågan om hur de skulle inleda ett brev till en obekant person visade det sig att ett ensamt *hej* var det vanligaste förslaget (2009:144).



FIGUR 1. Hälsandets lexikon – kunder och personal.

Hälsningsfrasen *tjena* förekommer huvudsakligen i Sverige och företrädesvis i gruppen kunder (9 %) medan *goddag* enbart förekommer i samtalen från Finland, men på en låg nivå (3 respektive 4 %). Formen *hallå* som hälsningsfras

finner vi enbart i det sverigesvenska materialet men även här är det få belägg (3 % i vardera gruppen). *Hejsan* förekommer i alla grupper utom hos den sverigesvenska personalen, men bruket är begränsat (mellan 2 % och 6 %). Till gruppen *annat* har vi fört sådana fall där konventionella hälsningsfraser av något skäl uteblir.

*Hej* är inte bara det mest frekventa hälsningsordet totalt sett utan också det mest spridda – det används av alla oberoende av kön och ålder. Däremot är *tjena* en manlig markör (samtliga 13 belägg förekommer hos män), särskilt för yngre män, medan *hejsan* är vanligast bland kvinnliga deltagare (13 av 14 belägg produceras av kvinnor). Detta illustreras i exempel (1), där båda samtalsdeltagarna är män och använder *tjena tjena* och (2) där den kvinnliga kunden använder *hejsan*. Transkriptionsprinciperna återfinns i Slutet av artikeln.

- (1) Biljettkassa Göteborg, P = man i 25-årsåldern, K = man 35 år.  
K: tjena tje[na]  
P: [tjena] tjena  
K: du (.) ja: har ju lite fri:plåtar här va [ (0.5)] till eh: ≈  
P: [mm]  
K: ≈söndagen (.) klockan elva [ (0.9) undrar] ja om ja kan byta  
P: [yes]
- (2) Biljettkassa Helsingfors, P = kvinna 25-årsåldern, K = kvinna 43 år.  
P: hej  
(0.2)  
K: hejsan (0.4) ja hade beställt för i morgon två biljetter  
P: jä+å  
K: på namne Lindström<sup>2</sup>

Dessa resultat bekräftar Anderssons tes så i den meningen verkar inte mycket ha hänt på de 20 år som gått mellan undersökningarna. I fråga om *hallå* är det främst manliga deltagare som gör bruk av denna hälsningsfras. I exempel (3) använder en 67-årig manlig kund *hallå hallå*.

- (3) Biljettkassa Göteborg, P = kvinna 55-årsåldern, K = man 67 år.  
P: hej  
K: hallå hallå (1.3) matchen ikväll  
P: matchen ikväll ja

---

2 Alla namn i exemplen är fingerade.

Av Anderssons studie framkom att *hallå* framförallt användes av unga män. I vårt material används det emellertid i alla åldrar, och i några fall också av kvinnor (se exempel 6 nedan).

*Goddag* används inte i det sverigesvenska materialet, men i 13 fall i det finlandssvenska. I sex fall är det äldre kunder som använder det, i sju fall personal som tilltalar äldre kunder. Detta illustreras i exempel (4), där personalen tilltalar en kvinna i 70-årsåldern med *goddag goddag* (vilket kunden också besvarar med *goddag goddag*).

- (4) Biljettkassa Helsingfors, P = kvinna 50-årsåldern, K = kvinna 70-årsåldern.  
P: goddag goddag h  
K: goddag goddag (0.6) nä(r) finns de (0.3) två biljetter till Mamma Mia

I Anderssons studie förekom *goddag*, men det var begränsat till en speciell kontext, nämligen hälsningsfraser som utväxlas på en finare restaurang, och då framförallt till äldre.

De finlandssvenska hälsningsfraserna *moj* och *mojn* används i mycket begränsad utsträckning. Exempel (5) illustrerar ett fall där personal och kund utbyter *mojn*.

- (5) Biljettkassa Åbo, P = kvinna 60-årsåldern, K = man i 70-årsåldern.  
K: moj  
P: moj  
(0.6)

Personalen i exemplet ovan använder inte *mojn* vid något annat tillfället, utan endast i detta fall då hon använder samma form som kunden just använt. I vårt material förekommer en hel del exempel på hur personalen anpassar sitt hälsningsbeteende till kunden och det går vi in mer på i avsnitt 4.2.

## 4.2 Anpassning i hälsningsbeteende

Av Anderssons studie framkommer att samtalsdeltagare anpassar sitt hälsningsbeteende både efter vilken situation de befinner sig i (t.ex. mer *godkväll* på finrestaurangen än på daghemmet) och i vissa fall också vilken hälsningsfras den man talar med just använde. Sådan anpassning förekommer alltså även i vårt material.

Ovan noterades att personalen i det finlandssvenska materialet vid några tillfällen anpassar sig efter kundens ålder. I sju fall används *goddag* och samtliga dessa fall är till tydligt äldre personer. Flera tidigare studier har belyst det

faktum att yngre personer har en tendens att överanpassa sig till äldre och vara extra hövliga. Man anpassar sig då till en upplevd stereotyp snarare än hur äldre faktiskt talar (se t.ex. Coupland m.fl. 1988; Giles m.fl. 2013).

Ett annat tillfälle då personalen avviker från sitt ”normala” hejande är då kunden är en bekant. I dessa fall har vi kunnat notera förnamnsbruk, vilket illustreras i exempel (6).

- (6) Biljettkassa Göteborg, P = kvinna 60-årsåldern, K = kvinna 75 år.  
P: hej Jenny  
K: hallå Catrin (0.7) nu ska vi se va ja har (0.6) e de hos mig de ringer

I några samtal förekommer också ett uttal av *hej* till bekanta som kanske enklast kan beskrivas som ”varmt”. Vi har också funnit ett fall av ett mycket utdraget uttal av *hej* av både kund och personal i sådana situationer, något som även Andersson (1996) noterade. Detta illustreras i exempel (7).

- (7) Biljettkassa Åbo, P = kvinna 60-årsåldern, K = kvinna 35 års-åldern.  
P: hej eh h[e::j]  
K: [he::j] (skrattar)  
P: hur mår ni<sup>3</sup>  
K: ☺bra tack☺ (0.2) °ja:°  
P: h  
K: två v- två veckor kvar

I exemplet första rad hälsar personalen med ett ”vanligt” *hej*, för att direkt (när hon ser att kunden är en bekant) ändra hälsningsfrasen till ett mycket utdraget *hej*. Kunden svarar (med visst överlapp, men är färdig senare än personalen) med ett utdraget *hej*.

Ytterligare en anpassning till situation är värd att nämna: i några enstaka fall då en kund av någon anledning lämnar lokalen (t.ex. för att ta ut kontanter) och återkommer en stund senare hälsar inte vare sig kund eller personal. I dessa fall tycks alltså interaktionen fortfarande vara öppen, och det verbala hälsandet överflödigt.

Som nämndes ovan förekommer också att personalen anpassar sig efter kundernas hälsningsfraser. Vi ska se närmare på hur personalen (i det följande P) i en biljettkassa anpassar sitt bruk av hälsningar efter kundens (K). P är en man i 30-årsåldern från en ort utanför Göteborg och vi har sammanlagt sju inspelningar där han expedierar en kund. I två av de sju samtalen hälsar

---

3 Detta är ett pluralt *ni*, eftersom kunden är höggravid.



P först och i dessa fall använder han *ballå*. De övriga fem fallen återges i exempel (8) till (12).

- (8) Biljettkassa Göteborg, P = man i 30-årsåldern, K = man 21 år.  
K: tjena  
P: tjena  
K: e::h ja tänkte lösa ut två: Frölundabiljetter tills i morgon  
P: jajemän då har du bokningsnummer där också va
- (9) Biljettkassa Göteborg, P = man i 30-årsåldern, K = man 51 år.  
K: hej  
P: tjena  
K: tjena ja har ett bokningsnummer som heter fjorton tjugett (.) nollfem nitton  
P: °fjorton tjugiett nollfem nitton°
- (10) Biljettkassa Göteborg, P = man i 30-årsåldern, K = man 50 år.  
K: tjena  
P: [tjena]  
K: [du] biljetter ti frölunda på::: i k- i morgon  
P: imorgon
- (11) Biljettkassa Göteborg, P = man i 30-årsåldern, K = kvinna 68 år.  
K: hej  
P: hej  
K: du ja skulle ha två biljetter till är det IFK Gävle som spelar tjugosjätte september (1.0) IFK nått  
P: de kan de hända att de e
- (12) Biljettkassa Göteborg, P = man i 30-årsåldern, K = man 47 år.  
K: tjenare  
P: tjena  
K: tionde i tionde  
P: °tionde i tio[nde °  
K: [ho]ckey  
P: j:::a (0.6) å då e de:: Leksand

I samtliga exempel utom (9) använder P samma hälsningsfras som kunden just gjort. I exempel (9), som tidsmässigt utspelar sig direkt efter exempel (8), använder P istället samma hälsningsfras som kunden i ärendet före använde, nämligen *tjena*. Anmärkningsvärt är att kunden då också använder hälsningsfrasen

*tjena*, trots att han tidigare hälsat med *hej*. Fenomenet att använda samma form (ibland med viss variation) kan man tala om i termer av återanvändning, eller på engelska *format tying* (se t.ex. Nilsson 2011, 2015; Goodwin & Goodwin 1987). I exempel (9), (10) och (12) återanvänder P också delar av eller hela kundens föregående yttrande i exemplets sista rader. Flera tidigare studier har undersökt hur man återanvänder hela eller delar av andra samtalsdeltagares yttranden och varför. Rent strukturellt gör återanvändningen samtalet smidigare, och det är också ett sätt att visa att man är en aktiv samtalsdeltagare (Coates 1996; Goodwin & Goodwin 1987; Tannen 1989). Återanvändandet kan också vara en resurs i affilierande och solidaritetsskapande arbete – man visar helt enkelt att man håller med (Anward 2005; Schegloff 1996; Nilsson 2011, 2015). Vissa forskare menar att syftet är att andra ska tycka om oss och att återanvändande är ett sätt att uttrycka en gemensam social identitet (se t.ex. Giles m.fl. 1991; Gasiorek & Giles 2013). I våra samtal handlar det troligen inte om att samtalsdeltagarna arbetar för att bli omtyckta på det personliga planet, snarare om att etablera interpersonella relationer för att kunna genomföra serviceärendet så smidigt som möjligt.

## 5. Sammanfattande slutdiskussion

I den här studien har vi undersökt hälsande i sverigesvenska och finlandssvenska samtal. Det rör sig om korta servicesamtal vid biljettluckor mellan kund och personal där båda är inriktade på att klara av ett rätt specifikt ärende, oftast att köpa eller hämta förbeställda biljetter. Tack vare att vi har ett så pass jämförbart material från Sverige och Finland kan vi uttala oss med viss säkerhet om skillnader och likheter mellan de båda varieteterna ifråga om den här typen av samtal. Vi har kunnat konstatera att hälsningsmönstren i sverigesvenska och finlandssvenska servicesamtal är relativt lika och att *hej* är det omarkerade fallet i båda varieteterna. Skillnaderna består främst i att finlandssvenskans hälsningslexikon är något mer varierat än sverigesvenskans, t.ex. förekommer inte *goddag*, *moj* eller *mojn* i den senare. Vi ser främst två skäl till detta. För det första påverkas finlandssvenskan säkerligen av finskan, t.ex. i bruket av *moj*. För det andra tycks finlandssvenskan ha bevarat en repertoar där vissa personer tilltalar och tilltalas på ett visst sätt, i det här fallet äldre personer som kan hälsa och hälsas med *goddag* (se även Norrby m.fl. 2015, samt Clyne, Norrby & Warren 2009:128ff., om *ni*-tilltal). Denna skillnad mellan finlandssvenska och sverigesvenska har ofta tolkats i termer av formalitet (se t.ex. Norrby m.fl. 2015 och referenser däri). Vi menar dock att detta förhållningssätt är något förenklat: det är inte säkert att den som använder exempelvis

*goddag* själv uppfattar det som formellt (se t.ex. Johnstone & Kiesling 2008 och Niedzielski & Preston 2003 för vidare problematisering av forskarens syn på språkliga fenomen i relation till språkutövarna själva).

Vi har också, precis som Andersson (1996), kunnat konstatera att även kön är en bidragande faktor för vilken hälsningsfras man väljer att använda. Det har också visat sig att samtalsdeltagare anpassar sig till både den rådande samtalsituationen och till vilken hälsningsfras samtalspartnern just använt. Alla i vårt material anpassar sig inte på det sätt som mannen i exemplen i avsnitt 4.2. Att individer anpassar sig till varandra kan emellertid vara en bidragande förklaring till varför en hälsningsform blivit så överlägset vanlig – *hej* möts i vårt material i de allra flesta fall med just *hej*.

Våra resultat stämmer väl med Andersson (1996). Att vissa hälsningsfraser som förekom i Anderssons studie inte förekommer i vårt material beror inte nödvändigtvis på en diakron språkförändringsprocess, snarare på att vi undersökt hälsandet i något olika domäner. I Anderssons studie ingick även rapporter från dyra restauranger, daghem och skivbutiker och om dessa kontexter ingått i vårt material hade vi kanske fått fler olika hälsningsfraser belagda.

Ett syfte med vår undersökning var också att jämföra resultat utifrån etnografiska observationer (som i Anderssons studie) med resultat utifrån analys av videoinspelade samtal. Sammantaget tycks de båda metoderna ge väldigt lika resultat. Det har även konstaterats av Peräkylä (2006), som gjort en liknande jämförelse som den vi gjort: han lät studenter göra etnografiska observationer av hälsningsbeteende, främst med fokus på gester, kramar, blick m.m. Dessa observationer jämförde han sedan med Kendon & Ferbers ([1973] 1990) studie av videoinspelade hälsningsritualer och resultaten blev slående lika. Några fördelar menar vi dock finns med videoinspelningar: tack vare deras beständighet finns möjligheten att djupare analysera anpassningsprocesser liksom hur hälsandet går till i mer detalj.

Sammanfattningsvis visar våra resultat på att olika kontextuella förklaringar som ålder, kön och situation har betydelse för hur man hälsar. Därutöver vill vi lyfta fram nyttan med att anta ett pluricentriskt perspektiv. Genom att fokusera på en viss kommunikativ verksamhetstyp (Linell 2011) i två nationella varieteter av ett och samma språk, kan vi få nya insikter i hur hälsningsbeteende kan vara kulturspecifikt eller universellt.

## 6. Litteratur

- Andersson, Lars-Gunnar 1996. Hej, hej, hemskt mycket hej. I: Thelander, Mats, Lennart Elmevik, Britt-Louise Gunnarsson & Björn Melander (red.), *Samspel & variation. Språkliga studier tillägnade Bengt Nordberg på 60-årsdagen*. Uppsala: Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet, s. 31–42.
- Anward, Jan 2005. Lexeme recycled. How categories emerge from interaction. *Logos and language* 2, s. 31–46.
- Clyne, Michael (red.) 1992. *Pluricentric Languages. Different Norms in Different Countries*. Berlin/New York: Mouton de Gruyter.
- Clyne, Michael, Catrin Norrby & Jane Warren 2009. *Language and human relations: Styles of address in contemporary language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Coates, Jennifer 1996. *Women Talk. Conversations Between Women Friends*. Oxford: Blackwell.
- Coupland, Nikolas, Justine Coupland, Howard Giles & Karen Henwood 1988. Accommodating the elderly: Invoking and extending a theory. *Language in Society* 17(01), s. 1–41.
- Duranti, Alessandro 1997. Universal and Culture-Specific Properties of Greetings. *Journal of Linguistic Anthropology* 7.1, s. 63–97.
- Giles, Howard, Shardé Davis, Jessica Gasiorek & Jane Giles 2013. *Successful aging: A communication guide to empowerment*. Barcelona: Editorial Aresta.
- Gasiorek, Jessica & Howard Giles 2013. Accommodating the interactional dynamics of conflict management. *International Journal of Society, Culture, and Language* 1, s. 10–21.
- Giles, Howard, Justine Coupland & Nikolas Coupland 1991. Accommodation theory: Communication, context and consequence. I: Giles, Howard, Justine Coupland & Nikolas Coupland (red.). *Contexts of Accommodation: Developments in Applied Sociolinguistics*. Cambridge: Cambridge University Press, s. 1–68.
- Goodwin, Marjorie Harness & Charles, Goodwin 1987. Children's arguing. I: Philips, Susan U., Susan Steele & Christine Tanz (red.). *Language, gender, and sex in comparative perspective*. Cambridge: Cambridge University Press, s. 200–248.
- Johnstone, Barbara & Scott F. Kiesling 2008. Indexicality and experience: Exploring the meanings of /aw/-monophthongization in Pittsburgh. *Journal of Sociolinguistics* 12.1, s. 5–33.
- Kendon, Adam & Andrew Ferber [1973] 1990. A description of some human greetings. I: *Comparative ecology and behaviour of primates* 591 (1973): 668. Återtryckt i: Kendon, Adam 1990. *Conducting interaction*.

- Patterns of behaviour in focused encounters.* (Studies in Interactional Sociolinguistics 7.) Cambridge: Cambridge University Press.
- Lindström, Jan 2000. *Hälsning, tack, avsked.* Artighetsfraser in institutionella samtal. I: Kyllikki Keski-Raasakka & Pirjo Söderholm (red.), *Svenskan i Finland 5*. Joensuu: Joensuu universitet, s. 138–149.
- Linell, Per 2011. *Samtalskulturer: Kommunikativa verksamhetstyper i samhället*, del 1 och 2. (Studies in Language and Culture 18.) Linköping: Institutionen för kultur och kommunikation, Linköpings universitet.
- Mara, Johanna & Lena Huldén 2000. ”Långväga främmande tar man i hand när man hälsar”. *Hälsningsvanor, tilltal och omtal i Svenskfinland under 1900-talet*. Källan 2, 2000. Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland.
- Niedzielski, Nancy A. & Dennis R. Preston 2003. *Folk linguistics*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Nilsson, Jenny 2011. Dialektal anpassning i interaktion. I: Bockgård, Gustav & Jenny Nilsson (red.), *Interaktionell dialektologi*. Uppsala: Institutet för språk och folkminnen, s. 223–250.
- Nilsson, Jenny 2015. Dialect accommodation in interaction – explaining dialect change and stability. I: Giles, Howard, Jessica Gasiorek & Jordan Soliz (red.), *Communication Accommodation Theory: Innovative Contexts and Applications*. *Language & Communication* 41, s. 6–16.
- Norrby, Catrin, Camilla Wide, Jan Lindström & Jenny Nilsson 2014. Finns det nationella svenska kommunikationsmönster? Tilltal i läkare–patient-samtal i Sverige och Finland. I: Lindström, Jan, Sofie Henricson, Anne Huhtala, Pirjo Kukkonen, Hanna Lehti-Eklund & Camilla Lindholm (red.), *Svenskans beskrivning 33*. Helsingfors: Finska, finskugriska och nordiska institutionen, Helsingfors universitet, s. 343–352.
- Norrby, Catrin, Camilla Wide, Jenny Nilsson & Jan Lindström 2015. Address and interpersonal relationships in Finland-Swedish and Sweden-Swedish service encounters. I: Norrby, Catrin & Camilla Wide (red.), *Address as Social Action – European Perspectives*. Palgrave Macmillan.
- Peräkylä, Anssi 2006. Observation, Video and Ethnography: Case Studies in Aids Counselling and Greetings. I: Drew, Paul, Geofferey Raymond & Darin Weinberg (red.), *Talk and Interaction in Social Research Methods*. London: Sage Publications, s. 81–96.
- Schegloff, Emanuel A. 1996. Confirming allusions: Toward an empirical account of action. *American Journal of Sociology* 102 (1), s. 161–216.
- Tannen, Deborah 1989. *Talking Voices. Repetition, Dialogue, and Imagery in Conversational Discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.

*Jenny Nilsson*

Dialekt-, namn- och folkminnesarkivet  
i Göteborg (DAG)

Institutet för språk och folkminnen

jenny.nilsson@sprakochfolkminnen.se

*Catrin Norrby*

Institutionen för svenska och  
flerspråkighet

Stockholms universitet

catrin.norrby@su.se

## Transkriptionsnyckel

hej:	markerar förlängt ljud
he::j	markerar mycket förlängt ljud
°hej°	markerar att något sägs med svag volym
☺hej☺	markerar att något sägs med glad röst, s.k. ”smiley voice”
[hej	markerar var överlappande tal börjar
hej]	markerar var överlappande tal slutar
he-	markerar avbrutet tal
(.)	markerar en mikropaus, högst 0,2 sekunder
(2.0)	markerar paus mätt i sekunder
≈	markerar att en talares yttrande fortsätter på annan rad
h	markerar tydlig utandning
jä+å	markerar legatouttal, dvs. glidande uttal