

Abstract

Linda Kahlin och Ingela Tykesson

När uppifrånstyrt samtalande krockar med vardagliga samtalsnormer

Till globaliseringens effekter hör utlokalisering av telefontjänster. Ett exempel är beställningen av färdtjänstresor, det vill säga subventionerade taxiresor för personer som beviljats färdtjänst på grund av funktionsnedsättning av något slag. De som ringer och beställer färdtjänst befinner sig i Sverige, medan de som svarar kan sitta på ett callcenter i Estland, Moldavien eller Senegal. Beställningsverksamheten bygger på en rationell idé om att flera individers resor kan samordnas. Samtalen har datorteknik och logistikprogram att tacka för att de över huvud taget kommer till stånd, samtidigt som datortekniken i kombination med institutionella samtalsnormer och en effektiv callcenterstil begränsar de samtalandes handlingsutrymme.

En särskild, amerikansk samtalsstil har kommit att användas på callcenter i olika delar av världen, bl.a. i Storbritannien, där callcenteroperatörer tränas i att samtala på ett föreskrivet sätt, inte sällan utifrån färdiga manus (Hultgren 2011). I fråga om sådan uppifrånstyrd samtalsreglering skiljer Cameron (2000) mellan *scripting* (som standardiserar *vad* som sägs) och *styling* (som standardiserar *hur* det sägs). Båda dessa typer förekommer i viss mån i de mallar som operatörerna som tar emot färdtjänstbeställningar förväntas följa i samtalen med uppringare. Vi kommer att presentera analyser av samtal där en föreskriven agenda kommer i konflikt med vardagliga samtalsnormer.

Samtalen är hämtade från ett material av ca 800 telefonsamtal, inspelade dels på ett callcenter i Moldavien där personalen genomgått cirka ett halvårs intensivutbildning i svenska, dels på ett callcenter i Sverige. Materialet är insamlat inom projektet *Servicesamtal på distans*.

Cameron, Deborah 2000. Styling the worker: Gender and the commodification of language in the globalized service economy. I: *Journal of Sociolinguistics* 4 (3): 323–347.

Hultgren, Anna Kristina 2011. "Building rapport" with customers across the world: The global diffusion of a callcentre speech style. *Journal of Sociolinguistics* 15/1:36–64.