

**BEGÄRANDE I GYMNASISTERS E-  
POSTMEDDELANDE PÅ L2 SVENSKA  
OCH ENGELSKA**

**Pauliina Jämsén**

Magisteravhandling i svenska

Jyväskylä universitet

Institutionen för språk

Våren 2016



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Humanistinen tiedekunta	Kielten laitos
Tekijä: Pauliina Jämsén	
Otsake: Begäranden i gymnasisters e-postmeddelanden på L2 svenska och engelska	
Aine: ruotsin kieli	Maisterintutkielma
Vuosi 2016	Sivumäärä 101 + liite 2 s.
<p>Tiivistelmä</p> <p>Pragmalingvistiikka käsittelee kielen ja sen käytön vuorovaikutussuhdetta. Tämän tutkielman tarkoituksena on tutkia lukiolaisten pragmalingvistisiä taitoja tarkastelemalla pyyntöjen muodostamista ruotsin ja englannin kielellä. Tutkimusaineisto on osa Jyväskylän yliopiston Topling-projektia ja koostuu teksteistä, joiden tehtävänantona on kirjoittaa viesti verkkokauppaan. Aineiston tekstit on jaoteltu EVK-taitotasojen mukaan ja tasot A1-B1 ovat mukana tutkimuksessa. Tutkimuksen keskipisteessä ovat pyyntöstrategiat, pyyntöjen sisäinen muokkaus, sekä pyyntöjä tukevat elementit. Tutkimus vertaa eri taitotasoilla olevia pyyntöjä toisiinsa sekä vertailee pyyntöjen muodostamista ruotsiksi ja englanniksi.</p> <p>Tutkimuksen tulokset osoittavat, että oppijat käyttävät molemmilla kielillä laaja-alaisesti vain kahta pyyntöstrategiaa: suoraa halua ilmaisevaa strategiaa (<i>viljeyttrande/want statement</i>) ja konventionaalisesti epäsuoraa valmistelevaa strategiaa (<i>förberedande formel/preparatory</i>). Halua ilmaiseva strategia on suosituin alemmilla taitotasoilla ja valmistevan strategian käyttö lisääntyy kielitaidon kasvaessa. Tämä tukee aikaisempia tutkimustuloksia siitä, että strategiaskaala on oppijoilla kapea, ja että konventionaalisesti epäsuoran strategian käyttö lisääntyy korkeammilla taitotasoilla.</p> <p>Pyyntöjen muokkauksessa kielten välillä ilmeni eroja, sillä ruotsiksi pyynnöt olivat useimmiten muokkaamattomia, ja jos niitä muokattiin, tehtiin se useimmiten leksikaalisesti. Englanniksi pyyntöjä sen sijaan yleensä muokattiin ja tämä tehtiin useimmiten syntaktisesti. Lisäksi pyyntöjä muokattiin englanniksi sitä enemmän, mitä korkeammalla taitotasolla oppija oli, mutta ruotsiksi vastaavaa kaavaa ei löytynyt. Myös pyyntöjä tukevia elementtejä käytettiin englanniksi enemmän kuin ruotsiksi, mutta yleisin tukeva elementti oli molemmilla kielillä pyyntöä selittävä (<i>anledning/grounder</i>).</p>	
Avainsanat: pyynnöt, EVK, kohteliaisuus, pragmatiikka, Topling	
Säilytyspaikka: Kielten laitos	
Muita tietoja:	



# INNEHÅLL

1. INLEDNING.....	7
2. TEORETISK BAKGRUND .....	8
2.1. Om artighet.....	8
2.1.1. Att definiera artighet .....	9
2.1.2. Brown och Levinsons artighetsteori.....	13
2.2. Om begäranden .....	18
2.2.1. Att definiera begäran.....	19
2.2.2. CCSARP kodningsram för begäranden.....	20
2.3. Inläring och utveckling av pragmatiska kunskaper .....	23
2.4. Pragmatiska kunskaper i GERS och i läroplanerna .....	25
2.5. Tidigare studier om begäranden och artighet.....	28
3. SYFTE OCH METOD.....	36
3.1. Undersökningens syfte och frågeställningar.....	36
3.2. Analysmetoden.....	38
4. MATERIAL.....	42
5. RESULTAT .....	46
5.1. Formning av begäranden på svenska .....	47
5.1.1. Kategorier för modifierande element i begäranden.....	51
5.1.2. Kategorier för stödjande tilläggs-element i begäranden .....	57
5.2. Formning av begäranden på engelska.....	60
5.2.1. Kategorier för modifierande element i begäranden.....	64
5.2.2. Kategorier för stödjande tilläggs-element i begäranden .....	73
5.3. Jämförelse av begäranden på svenska och på engelska.....	78
6. AVSLUTANDE DISKUSSION.....	88
6.1. Resultatdiskussion.....	88
6.2. Implikationer för språkundervisning.....	92
6.3. Kritisk diskussion om undersökningen och avslutning .....	94
LITTERATUR .....	97
BILAGA.....	102



## 1. INLEDNING

Syftet med min magisteravhandling är att undersöka hurdana pragmalingvistiska kunskaper finska gymnasie studerande har på ett främmande språk, genom att granska begäranden i en e-postmeddelandeuppgift som studerande har skrivit på svenska och på engelska.

Med pragmalingvistik avses förmågan att uttrycka olika språkhandlingar med målspråksenliga språkformer (Canale 1983: 7). I forskningen har man dock traditionellt varit mer intresserad av inläring av grammatik än pragmatik och först under de senaste årtiondena har intresset att undersöka pragmatisk kompetens och dess utveckling ökat (Norrby och Håkansson 2007: 123). Detta har synts även i undervisningen där grammatisk korrekthet har fått mera uppmärksamhet än pragmatisk kompetens; grammatiska regler har möjligen ansetts lättare att lära ut än kunskap om pragmatiskt lämpligt språkbruk. Pragmalingvistisk kompetens är dock ytterst viktig i vardaglig kommunikation och dess värde erkänns i de finländska läroplansgrunderna, som betonar att ett av målen i språkundervisningen är att studerande lär sig att kommunicera på ett sätt som är karakteristiskt för målspråket (GLGU 2004, GLGY 2003). Man har dock inte undersökt i vilken mån målen i läroplansgrunderna motsvarar verkligheten, åtminstone när det gäller inläring av pragmatisk kompetens. Därför försöker jag med min undersökning kartlägga hurdan pragmatisk kompetens studerande i verkligheten har.

Jag studerar pragmalingvistisk kompetens genom begäranden, som i denna undersökning definieras som språkhandlingar där talaren hotar lyssnarens ansikte med sin önskan. Begäranden har redan studerats mycket och i de flesta undersökningarna har man koncentrerat på hur begäranden uttrycks och hur begärandenas budskap förmildras (t.ex. Blum-Kulka 1989, Trosborg 1995). Dessa aspekter har man jämfört mellan språk och mellan första- och andraspråkstalare, oftast med engelska som målspråket. Begäranden på svenska har däremot studerats lite, så med denna undersökning försöker jag tillägga till tidigare forskning gällande hur andraspråkstalare uttrycker sina begäranden på svenska, och också på engelska. En ytterligare orsak till att dessa två språk är med i undersökningen är att de är obligatoriska i den grundläggande utbildningen i Finland, så det är pedagogiskt viktigt att studera dem ur en pragmatisk synvinkel.

I denna studie analyserar jag hur finska studerande i gymnasieålder (16–18-åriga) formulerar sina begäranden i en uppgift där de bads att skriva ett beklagande meddelande till en nätbutik. Analysen fokuserar på begärandestrategier samt på modifierande och tilläggslement i begäranden och utnyttjar CCSARP- kodningsramen utvecklad av Blum-Kulka, House och Kasper (1989). Materialet i denna undersökning utgör en del av ett större material som samlats in för forskningsprojektet Topling vid Jyväskyläs universitet, och det består av texter som har bedömts enligt färdighetsnivåerna i den gemensamma europeiska referensramen för språk (GERS = CEFR). Även det finländska skolsystemet använder i bedömningen färdighetsnivåkriterier som baserar sig på GERS, men i kriterierna finns det få omnämningar om pragmatisk kompetens. Således vill jag genom de begäranden som jag undersöker också kartlägga hurdana drag som är typiska för en viss färdighetsnivå.

Avhandlingens disposition är att jag först presenterar den teoretiska bakgrunden på vilken min studie bygger. Därefter förklarar jag hurdan analysmetod jag använder i studien och beskriver det material som jag analyserar. Efter detta presenterar jag mina resultat och till sist diskuterar dem och hela avhandlingen.

## **2. TEORETISK BAKGRUND**

Detta avsnitt består av teorier, begrepp och studier som formar basen för denna undersökning. Jag börjar med att diskutera en del av pragmatiken som har mycket inflytande i forskning av begäranden, nämligen artighet. Efter en översikt över artighetsforskning, ger jag en liknande översikt över talakten begäran, dess definitioner och realisationer. Därefter övergår jag till att beskriva hur pragmatiska kunskaper utvecklas på ett främmande språk, och presenterar hur pragmatiska kunskaper behandlas i GERS och i de finländska läroplansgrunderna. I slutet av avsnittet presenterar jag några relevanta tidigare studier om begäranden och artighet.

### **2.1. Om artighet**

*Artighet* är ett begrepp som först verkar lätt att förstå. I de flesta fall anser människorna att de har en känsla för om en person beter sig artig eller inte. Till frågan om vad artig språkanvändning innebär, skulle de flesta troligen ge svar som 'att man använder ord som



tack, varsågod och förlåt' och 'att man i allmänhet visar respekt för andra'. Det som gör definierandet litet mer problematiskt är att det finns individuella skillnader i uppfattningen om vad som kan betraktas artig i olika situationer. Artighet är alltså ett något vagt och mycket brett begrepp, och däri ligger problemet, för många olika, dock oftast besläktade, företeelser har undersökts under begreppet artighet. För att förtydliga vad artighet betyder som ett vetenskapligt begrepp, diskuterar jag i de följande kapitlen först hurdana uppfattningar artighetsforskare har om artighet, och därefter presenterar jag Brown och Levinsons (1987) artighetsteori, som är den mest berömda teorin om ämnet.

### **2.1.1. Att definiera artighet**

Thomas (1995) försöker förtydliga vad artighet betyder ur en pragmatisk synvinkel genom att lyfta fram fem företeelser som diskuterats i forskning om ämnet. Först av dessa är artighet betraktat som ens riktiga vilja att vara trevlig mot andra människor. Som Thomas (1995: 150) påpekar, hör denna definition av artighet inte till det man forskar om inom pragmatiken, för vi kan inte veta utifrån människornas yttranden vad som är deras riktiga motivation för sina ordval och sitt beteende. Därför har de flesta forskarna inte jämfört artighet med ens moraliska/psykologiska vilja att vara trevlig, utan definierat den som ett pragmatiskt/kommunikativt fenomen (Thomas 1995: 178). Artighetsforskning har dock ofta blivit missförstått att gälla det förra, även om man enligt Thomas (1995: 179) bara har velat poängtera att människorna använder vissa strategier på grund av lämplighet dvs. vi har lärt oss att vissa strategier är lyckade i vissa sammanhang, så vi använder dem.

Ett annat begrepp som förknippats med artighet är *aktning* (eng. *deference*). Begreppen är närbesläktade, men aktning syftar till respekt för andra på grund av status, ålder osv. medan artighet syftar mer till allmän hänsyn som vi visar andra (Thomas 1995: 150). Aktning är motsats till förtrogenhet och syns i grammatiken i vissa språk som japanska och koreanska, men även skillnaden mellan du/ni i svenskan kan räknas hit. Enligt Thomas (1995: 152) hör aktning inte nödvändigtvis till pragmatiken, eftersom användning av aktningsfulla former är bunden av sociolingvistiska normer, dvs. att talaren oftast inte kan välja mellan en aktningsfull och en icke-aktningsfull form. Först när talaren avsiktligt bryter mot normer blir aktning intressant för pragmatik. Ytterligare bevis för skillnaden mellan begreppen är att det är möjligt att vara aktningsfull utan att vara artig (Thomas 1995: 153).

Det tredje begreppet som har förknippats med artighet är *register*. Register betyder språklig variation beroende av situation (t.ex. man talar inte på samma sätt med familjen som med sin chef). Ett register utformar sina särdrag i vedertaget bruk och människorna är nästan tvungna att använda dem, vilket betyder att det inte finns mycket personlig variation inom ett register (Meshtrie 2002: 72-73). Liksom aktning är register oftast ett sociolingvistiskt fenomen och det blir intressant ur en pragmatisk synvinkel först när talaren bryter mot gällande förväntningar om vilket register det är lämpligt att använda (Thomas 1995: 154).

Artighet har också betraktats som ett fenomen på yttrandenivå. Detta betyder att man undersöker vilka yttranden som ett språk har för att realisera olika språkhandlingar och vilka av dessa är artigare än andra. Denna forskning betraktar yttranden tagna ur sin kontext. Som Thomas (1995: 156) poängterar, är kontext dock ytterst viktigt för artighetsforskning, för det finns inget absolut förhållande mellan yttrandets form och dess artighetsgrad.

Den femte företeelsen som Thomas (1995: 157) lyfter fram är artighet betraktat som ett illokut fenomen, vilket är vad man är mest intresserad av inom pragmatiken. *Illokution* är ett begrepp som härstammar från Austins talaktsteori. I sin teori avskiljer Austin tre olika aspekter i ett yttrande: *lokution*, *illokution* och *perlokution*. Med lokution avser Austin (1975: 94) de ord som man använder för att formulera ett yttrande. Illokution definierar han (1975: 99) som den avsikt eller styrka som finns bakom yttrandet, och med perlokution avser han (1975: 101) den effekt som yttrandet har på dess mottagare. Med artighet som ett illokut fenomen avses artighet som en strategi/strategier som talaren använder för att nå sitt mål. Dessa strategier kan innehålla konventionella artighetsstrategier, men också många former av indirekthet. (Thomas 1995: 158)

Inom artighetsforskning är fokus således på artighet som ett illokut fenomen, vilket har lett till att forskare har letat efter samband mellan artighet och olika illokutioner. Leech (1983) skiljer mellan *absolut artighet* och *relativ artighet*. Med absolut artighet menar han (1983: 83) att det finns illokutioner vars inneboende karaktär är artighet eller oartighet. Med relativ artighet, däremot, syftar han (1983: 84) till lekmannadefinitionen av artighet, där artigt eller oartigt beteende bedöms relativt till vad som är normlikt beteende i en viss kontext eller situation. Leech (1983: 84) anser att pragmatiken ska koncentrera sig på absolut artighet och föreslår en

klassificering av illokuta funktioner enligt deras artighetsgrad. Klassificeringen baserar sig på hur illokuta funktioner relaterar till det sociala målet att upprätthålla artighet, och i den gör Leech (1983: 104-107) skillnad mellan fyra typer av funktioner: *konkurrerande* (competitive), *sällskaplig* (convivial), *samarbetande* (collaborative), och *motstridig* (conflictive).

Konkurrerande funktion innehåller talakter, där det illokuta målet konkurrerar med det sociala, t.ex. order och begäranden. Dessa akter förutsätter negativ artighet för att förminska oenigheten mellan talarens önskan och goda seder. Sällskaplig funktion, däremot, innehåller akter, där det illokuta målet är samma som det sociala, t.ex. erbjudanden och tack. Dessa akter är naturligt artiga och förutsätter positiv artighet. I akter som formar samarbetande funktion, t.ex. rapportering och anmälan, är det illokuta målet inte väsentligt för det sociala. Dessa akter är neutrala och artighet är ovidkommande. Motstridig funktion innehåller akter, där det illokuta målet strider mot det sociala, t.ex. hot och anklagelse. Meningen med dessa akter är att förolämpa och de är naturligt oartiga.

Haverkate (1988) har upparbetat en klassificering som liknar Leechs skala av absolut artighet, men som utnyttjar olika termer för de fyra kategorierna. Han (1988: 386-387) skiljer mellan *artiga* och *icke-artiga* (non-polite) talakter och delar icke-artiga akter vidare i *neutrala*, *icke-artiga* och *oartiga talakter*. Artiga talakter är ungefär samma som Leechs kategori av sällskapliga funktioner, neutrala talakter motsvarar samarbetande funktioner, icke-artiga talakter innehåller kategorin konkurrerande funktioner, och oartiga talakter motsvarar Leechs motstridiga funktioner.

Lakoff (1989: 101-104) anser också att artighet kan vara inneboende i vissa kommunikativa situationer, men poängterar att i andra situationer (t.ex. rättegångar) kan icke-artigt beteende vara normen. Hon skiljer mellan diskursgenrer som ämnar för informationsutbyte och genrer som ämnar för interaktion i och för sig, och sammanfattar att ju mera interaktiv diskursgenren är, desto mera behöver man följa artighetsnormer; ju mera informationsriktad genren är, desto mindre viktig är artigheten.

Lakoffs (1989: 101-104) artighetsklassificering innehåller kategorierna *polite*, *non-polite* och *rude*. Hon definierar non-polite som beteende som inte anpassar sig till artighetsnormer och förekommer i situationer där artighet inte förväntas. Rude hänvisar till beteende som inte

utnyttjar artighetsstrategier där de förväntas, och polite är beteende som följer artighetsnormer.

Även om Lakoff (1989: 101) anser att talakter kan vara inneboende artiga, är hennes klassificering närmare relativ artighet än absolut artighet, för, till skillnad från Leech (1983) och Haverkate (1988), baserar hon sin klassificering på hur talakter realiseras i en viss situation och inte på akternas inneboende egenskaper. Gumperz (1982) ifrågasätter också begreppet absolut artighet och konstaterar att ett lingvistiskt yttrande inte kan vara artigt eller oartigt i sig, utan dess artighetsgrad måste vara beroende av hur deltagarna tolkar yttrandet i kontexten. Thomas (1995) och Watts (2003) håller med Gumperz, och Watts (2003: 217) betonar att det inte finns yttranden som är artiga till sin natur. Enligt honom (2003: 218) kan yttranden som betraktats artigare än andra inom denna typ av forskning dock fungera som ledtrådar i interaktion och avslöja om deltagarna har för avsikt att vara artiga. Som Thomas (1995: 157) sammanfattar, behövs det information om yttrandets form, dess kontext och förhållandet mellan talaren och mottagaren för att kunna bedöma om ett yttrande är artigt eller inte.

Trosborg (1995) anser att det finns behov för båda typerna av klassificering. Hennes (1995: 32) resonemang är att en inneboende artig talakt, såsom att tacka någon, kan realiseras oartigt, och motsvarande en oartig talakt, såsom att beklaga, kan förmildras för att förminska oenighet i diskursen.

Laver (1981) närmar sig artighetsdefiniering ur en annan synvinkel, genom att sätta likhetstecken mellan beteendet i *konversationella rutiner* och artigt beteende. Med konversationella rutiner avser han mm. hälsningar, avskedstagandet, tack, ursäkter och småprat. Enligt Laver (1981: 290) är alltså beteendet på ett lämpligt sätt i dessa situationer samma som att bete sig artigt.

Watts (2003) har en syn på artighet som skiljer sig från Lavers. Han gör en skillnad mellan artigt beteende och vad han kallar *politic behaviour*. Watts (2003: 20) definierar politic behaviour som beteende som deltagarna anser lämpligt för pågående interaktion. Det som Laver kallar artigt beteende är alltså ungefär samma som Watts' uppfattning av politic

behaviour. För Watts (2003: 21) blir beteendet artig först då deltagarna i interaktionen anstränger sig att göra mer än bara det som situationen kräver.

Det finns en viss logik bakom båda Lavers och Watts definitioner. Om en person betar sig enligt situationens krav, betraktas detta som normalt, men inte nödvändigtvis som artig beteende, vilket stöder Watts' resonemang. Å andra sidan, om man inte deltar i de konversationella rutiner som Laver nämner, blir man lätt stämplad som oartig.

Vi blir oftast medvetna om existerande artighetsnormer först då någon bryter mot dem och betar sig oartig. Artighetsforskning har dock orienterat sig mer mot artig än oartig beteende, vilket Watts (2003: 5) anser vara överraskande, för om deltagarna i en kommunikationssituation kommenterar och evaluerar någons beteende, brukar det gälla beteende som på något sätt anses vara dåligt. Dessutom verkar det enligt honom (2003: 5) finnas mer enighet i människornas uppfattningar om oartighet än artighet. Det vore alltså lättare att närma sig definitionen av artighet via dess motsats. Dessutom påpekar Watts (2003: 260) att artig beteende även kan evalueras negativt. I sådana fall är man oftast för artig och beteendet uppfattas som ironiskt eller hypokritiskt.

I denna undersökning betraktas artighet inte som en inneboende egenskap i en språkhandling, som t.ex. Leech (1983) gör, för, som Trosborg (1995: 32) resonerar, kan s.k. artiga talakter realiseras oartig och tvärtom. Ett yttrandes artighetsgrad är således beroende på mer än dess form, och därför betraktar jag artighet i enlighet med Gumperz (1982), Thomas (1995) och Watts (2003), dvs. jag anser att ett yttrandes artighetsgrad alltid måste tolkas i kontexten.

### **2.1.2.        *Brown och Levinsons artighetsteori***

Brown och Levinsons (1987) artighetsteori har varit särskilt inflytelserik och har använts och tillämpats i ett flertal studier inom artighetsforskning. Watts (2003: 10) antar att Brown och Levinsons artighetsteori fortsätter att dominera både teoretisering och forskning av ämnet även i de kommande åren, även om teorin också har fått mycket kritik.

Utgångspunkten för artighetsteorin är begreppet *socialt ansikte* (eng. *face*). Begreppet härstammar från Goffman (1967), och Brown och Levinson (1987: 61) definierar socialt

ansikte som 'den offentliga självbild som varje medlem [i samhället] vill ha för sig själv'. Brown och Levinson (1987: 61) hävdar att samarbete i interaktion baserar sig på socialt ansikte och dess sårbarhet, för man vill undvika att tappa ansiktet, och därför är det i allas bästa intressen att ta hänsyn till varandras sociala ansikten och att försöka bevara dem. Dessutom antar Brown och Levinson (1987: 61-62) att socialt ansikte är ett universellt fenomen, även om det kan finnas kulturella skillnader i vad som anses relevant för ens offentliga självbild.

Socialt ansikte består vidare av två relaterade dimensioner, som är *negativt ansikte* och *positivt ansikte*. Med negativt ansikte avser Brown och Levinson (1987: 61) ens önskan att få handla självständigt och att inte utsättas för påtryckning. När man tar hänsyn till ens negativa ansikte, innebär det oftast att man håller distans och kommunicerar i formell stil (Suikkari, 2004: 42). Positivt ansikte definierar Brown och Levinson (1987:61) som ens önskan att ge en positiv bild av sig själv och att denna bild uppskattas och accepteras av andra. Negativt ansikte syftar alltså till människans vilja att vara oberoende av andra, medan positivt ansikte beskriver det motsatta, dvs. människans behov av samhörighet och sociala kontakter.

Enligt Brown och Levinson (1987: 65) finns det vissa akter som i sig själv strider mot lyssnarens och/eller talarens önskningar om sitt sociala ansikte. Dessa akter kallas för *ansiktshotande akter* (eng. *face-threatening acts, FTAs*), som kan kommuniceras både verbalt och icke-verbalt. Liksom socialt ansikte, delas ansiktshotande akter också i två kategorier beroende på om akten hotar ens negativa eller positiva ansikte.

Akter som hotar det negativa ansiktet är sådana där talaren inte tar hänsyn till lyssnarens handlingsfrihet. Dessa kan vara akter med vilka lyssnaren uppmanas genomföra en handling (t.ex. befallning, begäran, råd, påminnelser och hot) eller akter som utsäger en positiv handling som talaren genomför och som förutsätter att lyssnaren antingen accepterar eller avvisar den (t.ex. erbjudanden och löften). Akter som indikerar att lyssnaren möjligen behöver skydda sig mot talarens önskningar (t.ex. komplimanger och uttryck av starka (negativa) känslor mot lyssnaren) kan också hota det negativa ansiktet. (Brown & Levinson 1987: 65-66)

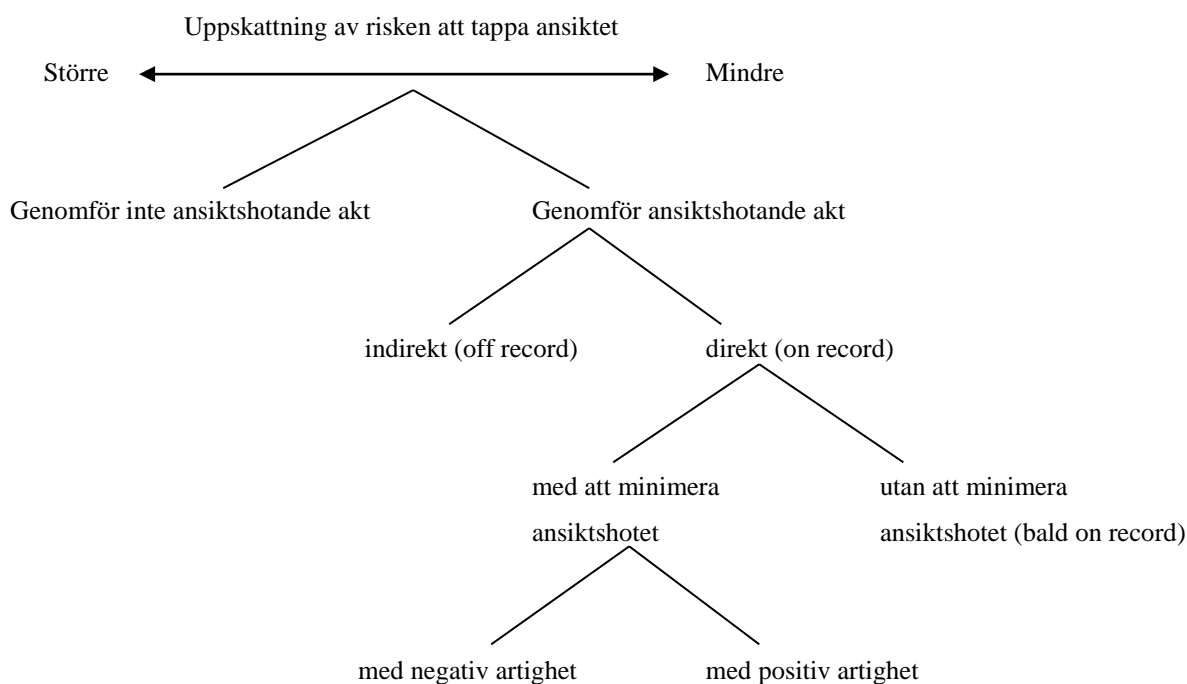
Akter som hotar det positiva ansiktet är sådana som indikerar att talaren inte tar hänsyn till lyssnarens känslor eller önskemål. Dessa kan vara akter som avslöjar att talaren har en negativ uppfattning om lyssnarens positiva ansikte (t.ex. uttryck av ogillande, klagomål, beskyllningar, förolämpningar och motsägelser) eller akter som indicerar att talaren inte bryr sig om lyssnarens positiva ansikte (t.ex. uttryck av vanvördnad eller likgiltighet mot lyssnaren, omnämmande av emotionellt farliga ämnen och vägran att samarbeta). (Brown & Levinson 1987: 66-67)

Därtill påpekar Brown och Levinson (1987: 67) att det finns ansiktshotande akter som samtidigt kan hota både det negativa och det positiva ansiktet. Dessa är t.ex. klagomål, hot och begäran om personlig information.

I en kommunikationssituation vill en rationell person enligt artighetsteorin undvika genomförandet av ansiktshotande akter eller åtminstone vill denna försöka minimera ansiktshotet. När det finns ett potentiellt hot mot ansiktet, tar man enligt Brown och Levinson (1987: 68) hänsyn till minst tre förhållanden. Dessa är önskan att kommunicera innehållet i den ansiktshotande akten, önskan att kommunicera effektivt och önskan att bevara lyssnarens ansikte. Så länge som talaren anser att bevarandet av en annans ansikte är viktigare än effektivitet, vill denna minimera ansiktshotet.

Brown och Levinson (1987: 68-71) presenterar fem strategier som man kan använda när det finns risk för ansiktshot. Talaren kan besluta sig för att (1) inte genomföra en ansiktshotande akt (eng. don't do the FTA), (2) att genomföra en ansiktshotande akt indirekt (eng. off record), (3) att genomföra en ansiktshotande akt direkt utan att minimera ansiktshotet (eng. bald on record), eller talaren kan genomföra en ansiktshotande akt direkt men samtidigt minimera hotet med antingen (4) negativ eller (5) positiv artighet. Dessa fem strategier finns beskrivna i Figur 1.

Förhållanden som bestämmer val av strategi:



Figur 1. Strategier för genomföring av ansiktshotande akter.

(Efter Brown & Levinson 1987: 60, min översättning)

När man beslutar sig för att inte genomföra en ansiktshotande akt, är skälet oftast att risken för att tappa ansiktet är så stor att talaren inte vill säga något. Brown och Levinson diskuterar inte denna strategi, men Thomas (1995: 175) observerar dock att icke-genomföring av en ansiktshotande akt faktiskt kan vara en ansiktshotande akt i och för sig. Som exempel av detta nämner hon att inte beklaga sorgen när någon har dött.

När man väljer att genomföra en ansiktshotande akt indirekt, betyder detta att akten har mer än en enda möjlig betydelse, och det är lyssnaren som ska tolka talarens egentliga mening (Brown & Levinson 1987: 211). När talaren vill uttrycka sig indirekt, kan denna göra så genom att säga något som antingen är mer generellt eller helt olikt än vad talarens egentliga mening är. Indirekta strategier kan enligt Brown och Levinson (1987: 69) realiseras med t.ex. metaforer, ironi, retoriska frågor, underdrifter och olika slags tips om talarens avsikt med sitt yttrande.



Att genomföra en ansiktshotande akt direkt utan att minimera ansiktshotet är den mest direkta av artighetsstrategierna, och på svenska använder Suikkari (2004) också termen 'rakt på sak -strategi' för den. Strategin realiseras oftast med imperativformer. Enligt Brown och Levinson (1987: 95) används denna strategi när talaren vill eller behöver kommunicera så effektivt som möjligt och när detta är viktigare än att bevara lyssnarens ansikte. Sådana situationer är t.ex. olika nödfall och användning av metaforisk brådska för att få lyssnarens uppmärksamhet (t.ex. *Listen, I've got an idea...*). Brown och Levinson (1987: 96) förmodar att metaforisk brådska kan förklara varför t.ex. ursäkt (*Förlåt mig, Excuse me*) ofta uttrycks med imperativformer. Rakt på sak -strategin kan användas också när talaren har större maktposition eller när denna faktiskt vill vara oartig (1987: 97).

När man genomför en ansiktshotande akt med negativ artighet, riktar man sig mot lyssnarens negativa ansikte. I västerländska kulturer är negativ artighet den mest konventionella strategin för att minimera hotet i en ansiktshotande akt (Brown & Levinson 1987: 130). Användning av negativ artighet innebär att talaren måste kompromissa mellan önskan att gå rakt på sak och önskan att vara indirekt och ge lyssnaren en väg ut. Enligt Brown och Levinson (1987: 132) är lösningen att uttrycka sig med *konventionell indirekthet*, dvs. man använder uttryck vars innehåll är otvetydigt i kontexten och avviker från det bokstavliga innehållet. Ett exempel av konventionell indirekthet är uttryck som *Kan du skicka mjölken?/ Can you pass the milk?* där man går rakt på sak men visar samtidigt en önskan att vara indirekt.

Utöver konventionell indirekthet presenterar Brown och Levinson (1987: 70) också andra strategier som hör till negativ artighet. Talaren kan minimera hotet i sitt yttrande genom att t.ex. ursäkta sig för störning, att gardera yttrandets illokuta styrka (*Jag kunde väl inte få låna...?*), att visa respekt för lyssnaren, eller genom att avpersonifiera talaren och lyssnaren med passiv eller andra opersonliga uttryck.

Genomförande av en ansiktshotande akt med positiv artighet innebär att talaren orienterar sig mot lyssnarens positiva ansikte. I olikhet med negativ artighet där minimering av ansiktshotet riktas till själva besväret som ingår i akten, beskriver Brown och Levinson (1987: 101) positiv artighet som en bredare uppskattning av lyssnarens önskningar och de likheter som finns mellan talaren och lyssnaren. Lingvistiskt realiseras positiv artighet ofta med språk som typiskt förekommer mellan nära vänner. Utöver minimering av ansiktshot kan positiv artighet

enligt Brown och Levinson (1987: 103) också användas som 'social pådrivare' när talaren vill visa samhörighet och bli bättre bekant med lyssnaren.

Positiva artighetsstrategier kan indelas i tre grupper beroende av mekanismer som leder till deras realisation. Den första av dessa är att talaren antar att talaren delar samma bakgrund med lyssnaren (Brown & Levinson 1987: 103). Till denna grupp hör strategier där talaren uppmärksammar lyssnarens önskningar om sig själv, sina intressen och sina ägodelar (*You must be hungry. How about some lunch?*), strategier där talaren använder grupptillhörighetsmarkörer, som t.ex. dialektalt språk och vissa tilltalsformer. Talaren kan också söka instämmande med lyssnaren och försöka undvika meningsskiljaktighet, samt skämta med lyssnaren. Till den andra gruppen räknar Brown och Levinson (1987: 125) strategier där talaren framför att talaren och lyssnaren är samarbetspartner. Dessa är t.ex. att talaren erbjuder eller lovar att hjälpa lyssnaren med något, att talaren i allmänhet är mycket optimistisk, eller att talaren förutsätter ömsesidig handling. Den tredje gruppen består av strategier där talaren med sin handling tillfredsställer lyssnarens ansiktsbehov genom att ge gåvor, både konkreta och metaforiska (Brown & Levinson 1987: 129).

Brown och Levinson (1987: 71) hävdar att människorna brukar välja samma strategier när de kommunikativa förhållandena är av samma typ. Enligt dem (1987: 74) baserar medlemmarna i samhället sina bedömningar om en ansiktshotande akts allvarlighet på tre sociologiska variabler. Dessa är den sociala distansen mellan talare och lyssnare, det relativa maktförhållandet mellan talare och lyssnare, samt hur påtryckningar rangordnas i talarens och lyssnarens kulturer. Brown och Levinson (1987: 74) preciserar dock att variablerna är viktiga för artighetsteorin bara i den utsträckning som talaren och lyssnaren själva värderar dem i en kommunikationssituation.

## **2.2. Om begäranden**

*Begäran* är den enhet på vilken min studie bygger. Därför är det väsentligt att förklara vad en begäran egentligen är och hurdana former den kan ha i autentiskt språkbruk. Den första delen av avsnittet behandlar den förra, dvs. definierandet av begreppet begäran, och i den senare delen presenterar jag ett verktyg för beskrivning och analysering av begäranden: CCSARP.

### 2.2.1. *Att definiera begäran*

I sin grundform är språk interaktion, som kan ha olika funktioner. Man använder språk för att fråga, för att förklara, för att be om något osv. Dessa typer av språkhandlingar är vad Austin (1975) kallade illokuta talakter, och som Searle (1971: 46) definierar som handlingar, där talarens avsikt är att skapa en viss effekt och att få lyssnaren att erkänna denna avsikt. En begäran är således en illokut akt, och Searle (1969: 71) definierar begäran som talarens försök att få lyssnaren att göra något.

De flesta definitionerna av begäran liknar Searles. Till exempel, Trosborg (1995: 187) definierar begäran som en illokut akt där talaren meddelar till lyssnaren att han/hon vill att lyssnaren gör en akt som är till talarens nytta.

När talaren önskar att lyssnaren gör honom/henne en tjänst, är detta ofta på lyssnarens bekostnad. Talaren tvingar alltså på lyssnaren sin begäran, vilket gör begäran en *påtvingande talakt* (impositive speech act). Haverkate (1984: 107) definierar påtvingande talakter som handlingar där talaren försöker påverka lyssnarens beteende för att få denna att utföra en direkt specificerad eller indirekt föreslagen handling som är huvudsakligen till talarens nytta.

Enligt Leechs (1983) klassificering tillhör begäranden konkurrerande funktion, vilket innebär att begäran är en talakt där det illokuta målet konkurrerar med det sociala. En sådan talakt som begäran förutsätter enligt honom (1983: 104) negativ artighet för att förminska oenigheten mellan talarens önskan och goda seder.

Brown och Levinson (1987: 65-66) klassificerar begäranden som ansiktshotande akter som hotar ens negativa ansikte. Som Trosborg (1995: 188) förklarar, den som uttrycker en begäran försöker utöva makt över dess mottagare, vilket hotar mottagarens negativa ansikte, för talaren indikerar med sin begäran att han/hon inte avstår från att hindra lyssnarens handlingsfrihet. Men även talaren riskerar att tappa ansiktet, för lyssnaren kan vägra att agera enligt talarens begäran. Blum-Kulka et al. (1989) utgår från Brown och Levinsons (1987) artighetsteori och definierar begäranden som handlingar där det finns risk för hot mot lyssnarens ansikte och kräver att man minimerar detta ansiktshot.

I denna studie använder jag definitionerna av Blum-Kulka et al. (1989) och Trosborg (1995), och definierar begäran som en språkhandling där talaren hotar lyssnarens ansikte med sin önskan att lyssnaren gör något som är till talarens nytta.

Som framgår av dessa definitioner, finns det en länk mellan artighet och begäranden, för begäran är en talakt där talarens avsikt strider mot lyssnarens handlingsfrihet, dvs. en ansiktshotande akt, vilket förorsakar att man brukar förmildra begäranden med artighet. Artighetskonventioner är således viktiga när man lär sig att be om något.

### 2.2.2. *CCSARP kodningsram för begäranden*

Cross-Cultural Speech Act Realization Project (CCSARP) är en kodningsram för begäranden och ursäkter som presenterades av Blum-Kulka och Olshtain (1984) och utvecklades vidare av Blum-Kulka, House och Kasper (1989). Syftet med det ursprungliga projektet och dess kodningsram var att undersöka variation i dessa två talakter både inom ett språk och tvärkulturellt mellan språk, samt att försöka hitta mönster för hur begäranden och ursäkter realiserar. Projektet omfattade flera språk: engelska (australienska, amerikanska och brittiska varieteter), kanadensisk franska, danska, tyska och hebreiska, och i kodningsinstruktionerna ges exempel på engelska, tyska och franska. Efter CCSARP- projektet har kodningsramen använts allmänt i forskning om begäranden, och även i studier av begäranden i e-postmeddelanden. Som Biesenbach-Lucas (2007: 63) påpekar, möjliggör CCSARP-kodningsram en analys av artighetsmönster även på syntaktisk och lexikal nivå och därför har CCSARP föredragits i analys av begäranden.

I CCSARP- kodningsram listar Blum-Kulka et al. (1989: 278-281, se även s.18) nio olika strategier för att formulera begäranden. Listan baserar sig på tidigare klassificeringar inom begäransforskning (se t.ex. House & Kasper, 1981) och innehåller kategorier som utesluter varandra. Strategierna har kategoriserats på en skala av tilltagande indirekthet (dvs. strategi 1 är den mest direkta och strategi 9 den mest indirekta).

1. *Mood derivable*. Verbets modus i yttrandet signalerar illokut styrka. Typiskt realiserar denna strategi med imperativformer.

*Ge mig mina pengar tillbaka.*

*Give me my money back.*

2. *Explicit performative.* Yttranden vars illokuta styrka nämns tydligt.

*Jag ber dig att ge mig mina pengar tillbaka.*

*I am asking you to give me my money back.*

3. *Hedged performative.* Yttranden vars illokuta styrka modifieras t.ex. med modala verbformer.

*Jag måste be dig att ge mig mina pengar tillbaka.*

*I must ask you to give me my money back.*

4. *Obligation statement.* Yttranden som för fram lyssnarens plikt att genomföra en handling.

*Du borde ge mig mina pengar tillbaka.*

*You should give me my money back.*

5. *Want statement.* Yttranden som för fram talarens önskan att handlingen genomförs.

*Jag vill/skulle vilja ha mina pengar tillbaka.*

*I want/would like my money back.*

6. *Suggestory formula.* Yttranden som föreslår att handlingen genomförs.

*Hur vore det att ge mig mina pengar tillbaka?*

*How about giving me my money back?*

7. *Preparatory.* Yttranden som innehåller förberedelse till begäran. Denna strategi formuleras ofta som en fråga som anger förmåga, villighet eller möjlighet.

*Kan jag få mina pengar tillbaka?*

*Can I have my money back?*

8. *Strong hint.* Talarens avsikt kan inte direkt härledas från yttrandet, men yttrandet syftar till något som är relevant för språkhandlingen i fråga.

*Du har just fått lönen, eller hur?*

*You've just had your wages, haven't you?*

9. *Mild hint*. Yttrandet innehåller inte något som är omedelbart relevant i språkhandlingen i fråga och därför krävs det kännedom och analys av kontexten för att förstå talarens avsikt.

*Om jag bara kunde köpa nya skor.*

*I wish I could buy new shoes.*

(Mina exempel efter Blum-Kulka et al., 1989: 278-281.)

Blum-Kulka et al. (1989: 18) sätter dessa nio strategier samman i tre bredare nivåer av direkthet. De kallar strategierna 1 till 5 *direkta strategier*, 6 och 7 är *konventionellt indirekta strategier*, och 8 och 9 bildar kategorin *okonventionellt indirekta strategier*. Blum-Kulka et al. (1989: 18) motiverar denna indelning med att det kan finnas skillnader i vilken ordning de ovannämnda nio strategierna placeras på skalan i olika språk, men dessa tre bredare kategorier har empiriskt visats gälla i flera språk.

Utöver begärandestراتيجier ingår det i kodningsramen också kategorier för kodning av olika modifierande och tilläggs-element. Det finns tre kategorier som modifierar själva begäran. Dessa är *syntaktisk nedtoning*, *lexikal nedtoning* och *lexikal uppgradering*. Därtill finns det kategorin *stödjande tilläggs-element* (eng. *supportive moves*) för element som förekommer antingen före eller efter själva begäran.

Som exempel på syntaktiskt nedtonande element nämner Blum-Kulka et al. (1989: 281-283) användning av frågor i stället för påståenden, användning av negation (*Kunde du inte ge mig mina pengar tillbaka?*), konditionalformer, subjunktivformer, användning av durativ aspekt (*I'm wondering if...*), samt användning av imperfekt i stället för presens. Kombinationer av mer än en av dessa element kan också förekomma, vilket också gäller alla de följande kategorierna. Det är vidare värt att märka att dessa syntaktiska element måste vara valfria i kontexten för att kunna räknas som nedtoning.

Med lexikal nedtoning avser Blum-Kulka et al. (1989: 283-285) användning av artighetsmarkörer som *varsågod* och *please*, adverb som underdriver innehållet i yttrandet, vaga uttryck (*på något sätt*) och nedtonande adverb (*möjligen*, *kanske*). Utöver dessa kan ett yttrande nedtonas med fraser där talaren signalerar att det han/hon säger är bara en personlig

åsiikt. Pragmatikaliserade uttryck som *you know* och påhängsuttryck som *eller hur?* och engelskans tag questions hör också till denna kategori.

I de två föregående kategorierna har avsikten varit att mildra yttrandets innehåll, medan lexikal uppgradering används för att öka yttrandets styrka. Detta kan enligt Blum-Kulka et al. (1989: 285-286) uppnås t.ex. med förstärkande adverb (*genast*), svordomar, ord med negativa konnotationer, repetition och betoning av vissa ord. I skrift kan uppgradering markeras också med utropstecken och understrykning.

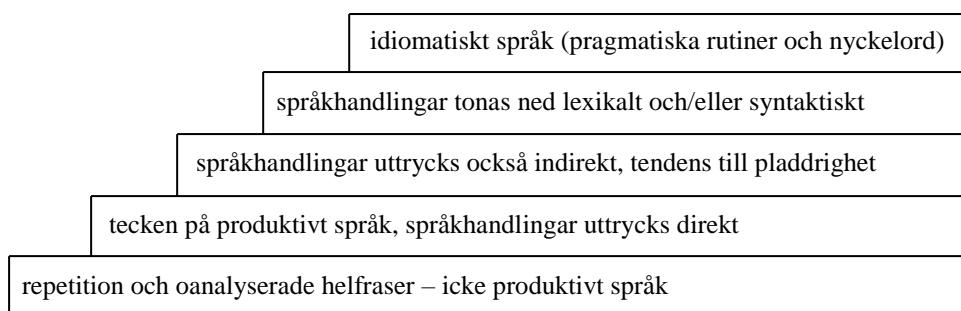
Stödjande tilläggselement indelar Blum-Kulka et al. (1989: 287-288) i sådana som antingen mildrar begärens styrka eller försvårar den. Till förmildrande steg räknas förberedelser där talaren på något sätt visar att denna vill be om något (*Jag skulle vilja fråga dig, om...*) eller där talaren försöker förplikta lyssnaren på förhand (*Could you do me a favour?*). Talaren kan också ge skäl eller förklaringar till begäran, lova en belöning eller försöka förutse protester som lyssnaren möjligen har (*Jag vet att du har bråttom, men...*). Försvårande steg, emellertid, kan vara förolämpningar, hotande med konsekvenser om lyssnaren inte samarbetar och vädjan till lyssnarens moral.

### 2.3. Inläring och utveckling av pragmatiska kunskaper

Indelning av pragmatiken mellan *pragmalingvistik* och *sociopragmatik* har visats nyttig för att beskriva kompetens som inlärare behöver uppnå (Norrby & Håkansson 2007: 122-123). Pragmalingvistik fokuserar sig på relationen mellan pragmatik och språklig form, medan inom sociopragmatik är relationen mellan pragmatik och sociokulturell kunskap i fokus. Med pragmalingvistisk kompetens avses förmågan att uttrycka olika språkhandlingar med målspråksenliga språkformer (Canale 1983: 7). Pragmalingvistisk kompetens omfattar alltså inläringen av vilka ord eller språkliga strukturer man använder för att t.ex. be om något på ett sätt som anses lämpligt av infödda talare. Sociopragmatisk kompetens, i sin tur, behandlar kunskap om normer och förväntningar som reglerar språkbruket i en viss kultur (Canale 1983: 7). Inläraren ska således lära sig vad man kan eller förväntas säga i olika situationer och till olika personer, och också hurdana uttryck uppfattas som artiga. Norrby och Håkansson (2007: 123) pekar ut att sociopragmatisk kompetens är svårare att uppnå än pragmalingvistisk, för

denna förutsätter att inläraren tillägnar sig en ny kulturell kod, vilket tar en lång tid och ofta kräver vistelse i målspråksmiljön.

Norrby och Håkansson (2007: 152-153) beskriver utvecklingen av pragmatiska kunskaper i form av en skala som de kallar ”den pragmatiska trappan”. Trappan baserar sig på forskningsresultat inom området och den består av fem steg (se figur 2 nedan).



Figur 2. Den pragmatiska trappan (Norrby & Håkansson 2007: 153).

På det lägsta steget använder inlärare icke-produktivt språk dvs. inlärarnas språkliga repertoar består av repetition och helfraser. På det följande steget har språket blivit produktivt, men språkhandlingar uttrycks endast direkt (*Ge mig mina pengar tillbaka*). På det tredje steget finns det tecken på indirekthet, men samtidigt har inlärare ofta en tendens att pladdra, dvs. uttrycka sig alldeles för mångordigt. Norrby och Håkansson (2007: 152) påpekar också att inlärare tenderar att övergeneralisera regler vid det här steget. När inlärare uppnår det fjärde steget har de lärt sig att uttrycka språkhandlingar med syntaktisk och/eller lexikal nedtoning (*Skulle jag möjligen kunna få mina pengar tillbaka?*). På det högsta steget behärskar inlärare pragmatiska rutiner och nyckelord. Språket har alltså blivit idiomatiskt och motsvarar en infödd talares pragmatiska kompetens.

Stegen i den pragmatiska trappan har inte getts motsvarigheter med färdighetsnivåerna i GERS, vilket skulle ha varit nyttigt för undersökningen i fråga, för informanternas språkfärdighet har bedömts enligt GERS-nivåerna. Man kan dock anta att en informant på mellanliggande GERS-nivå skulle placeras vid mellersta steget i trappan. I föreliggande undersökning kan man således förvänta sig att skribenterna med låg språkfärdighet uttrycker sig mestadels direkt, medan skribenterna på högre nivåer är mer indirekta och behärskar någon form av nedtoning.



## 2.4. Pragmatiska kunskaper i GERS och i läroplanerna

I detta avsnitt presenterar jag först hur pragmatiska kunskaper behandlas i den gemensamma europeiska referensramen för språk (GERS = The Common European Framework of Reference, CEFR). Därefter fokuserar jag på de finländska läroplansgrundernas behandling av ämnet, med syftet att kartlägga hurdana färdigheter man kan förvänta sig av gymnasie-studerandena i denna studie.

Med GERS associerar man ofta först och främst nivåbaserade kunskapskriterier för de fyra färdigheterna (hörförståelse, läsförståelse, tal och skrift), men i GERS ingår också beskrivningar av olika kompetenser som inlärare behöver. Den väsentligaste av dessa för denna studie är sociolingvistisk kompetens, under vilken det i GERS (2009: 115) behandlas aspekter som språkliga markörer i sociala relationer, artighetskonventioner, stilnivåskillnader och dialekter. GERS har även utarbetat en nivåskala för sociolingvistisk kompetens, men den (2009: 118) betonar att placeringen av sociolingvistiska aspekter på olika nivåer har visat sig vara svårt. Tabell 1 visar nivåer A1 – B2 av denna skala.

Tabell 1. Nivåbeskrivningar för sociolingvistisk kompetens i GERS (2009: 118).

	<b>SOCIOLINGVISTISK KOMPETENS</b>
<b>B2</b>	<p><i>Kan uttrycka sig på ett säkert, tydligt och artigt sätt på en formell eller informell stilnivå som lämpar sig för situationen och personen/personerna i fråga.</i></p> <p><i>Kan med viss ansträngning följa med i och bidra i gruppdiskussioner, även om talet är snabbt och talspråk används.</i></p> <p><i>Kan upprätthålla relationer till modersmålstalare utan att oavsiktligt roa eller irritera dem eller föranleda att de behöver uppföra sig annorlunda än de skulle med en annan modersmålstalare.</i></p> <p><i>Kan uttrycka sig på ett lämpligt sätt i olika situationer och undvika grova felformuleringar.</i></p>
<b>B1</b>	<p><i>Kan utföra och svara på en rad olika språkliga funktioner och använda funktionernas vanligaste uttryck på en neutral stilnivå.</i></p> <p><i>Känner till de viktigaste artighetskonventionerna och kan agera i enlighet med dessa.</i></p> <p><i>Känner till och ger akt på tecken på de viktigaste skillnaderna mellan den berörda och den egna språkgemenskapen när det gäller sedvänjor, bruk, attityder, värderingar och övertygelser.</i></p>
<b>A2</b>	<p><i>Kan utföra och svara på grundläggande språkfunktioner, t.ex. informationsutbyte och förfrågningar, och uttrycka åsikter och attityder på ett enkelt sätt.</i></p> <p><i>Kan klara sig i sociala sammanhang på ett enkelt men effektivt sätt genom att använda de enklaste vanliga uttrycken och följa grundläggande rutiner.</i></p>

	<i>Kan klara av mycket korta sociala samtal och använda enkla vardagliga hälsnings- och artighetsfraser. Kan ge och svara på uppmaningar, inbjudningar och ursäkter etc.</i>
<b>A1</b>	<i>Kan etablera grundläggande social kontakt genom att använda enkla, vardagliga hälsnings- och avskedsfraser och kan presentera sig, säga tack, förlåt, ursäkta etc.</i>

Som framgår av tabellen, är dessa beskrivningar avsedda först och främst för muntlig interaktion, men de ger några punkter som också är lämpliga för skrift. På nivå A1 förväntas man känna till och kunna använda de mest grundläggande fasta fraserna, medan på nivå A2 är förväntningen att man klarar av längre rutinmässiga språkfunktioner. Kännedom och användning av artighetsfraser nämns för första gången på nivå A2, men först på nivå B1 förväntas bredare kunskap om artighetskonventioner. På nivå B1 förväntas man också vara medveten om sociokulturella skillnader mellan det egna och målspråkssamhället. Först på nivå B2 ska man kunna välja en lämplig stilnivå beroende av situationen och deltagarna.

Grunderna för läroplanen är en föreskrift som utges av Utbildningsstyrelsen. I föreskriften beskrivs undervisningens mål och centrala innehåll, som skolorna ska inkludera i sina egna läroplaner. För beskrivningen och bedömningen av språkkunskaper används det i läroplansgrunderna en nivåskala som är tillämpad från skalorna i GERS. Den huvudsakliga skillnaden mellan skalorna är att nivåerna i läroplansgrunderna är yttrigare fördelade i underliggande nivåer, t.ex. GERS-nivå A2 omfattar läroplansgrunds nivåer A2.1 och A2.2, vilket möjliggör redovisningen av mindre framsteg. Läroplansgrunderna har utarbetats för varje skolstadium, och jag kommer att jämföra grunderna för läroplanen för den grundläggande utbildningen (GLGU 2004) med grunderna för gymnasiet läroplan (GLGY 2003), för att visa hurdana kunskaper studeranden förväntas ha när de kommer till gymnasiet och hur kunskaperna borde utvecklas under gymnasiestudierna. Fokuset ligger naturligtvis på de kunskaper som är relevanta för utförandet av uppgiften i min studie (dvs. att skriva ett e-postmeddelande på ett sätt som är lämpligt på målspråket).

I Finland är språk obligatoriska ämnen i den grundläggande utbildningen. Studerandet av främmande språk börjar i tredje klassen, och för de flesta eleverna är detta språk engelska. Detta betyder att elever har fått undervisning i engelska i sju år när de börjar sina gymnasiestudier. Studerandet av det andra inhemska språket (dvs. svenska) börjar i sjunde klassen, så elever har lärt sig svenska i tre år i början av gymnasiet. (Utbildningsstyrelsen 2014)

I läroplanen för den grundläggande utbildningen har nivåkriterierna satts för vitsordet 8, vilket motsvarar goda kunskaper i ämnet. För att få detta vitsord i svenska i slutbedömningen ska eleven uppnå nivån A1.3 i skriftlig produktion. (Se Bilaga för en noggrann beskrivning av färdighetsnivåerna.) Målet i undervisningen är att eleven lär sig ”att skriva ett kort meddelande i bekanta och lätt förutsägbara situationer som anknyter till dagliga behov och upplevelser” och ”att i vardagssituationer kommunicera med den svenskspråkiga kulturens representanter på ett sätt som är naturligt för denna kultur” (GLGU 2004: 132). Det beror på skolan, läraren och läroboken i bruk om e-postmeddelanden faktiskt hör till undervisningen, men man kan anta att eleverna har övat någon typ av meddelandeskrivning på svenska före gymnasiet.

Under gymnasieåren förväntas studerande utveckla sina skriftliga kunskaper upp till nivån B1.1. Målet är fortfarande att studerande kan ”kommunicera på ett sätt som är karakteristiskt för svenskan och svensk kultur” (GLGY 2003: 94). På kurserna ska teman behandlas på sådana sätt som möjliggör jämförelser mellan den finska, den finlandssvenska och den svenska kulturen, och dessutom ska kommunikationsskillnader och faktorer bakom dessa skillnader behandlas. Undervisningen i svenska omfattar fem obligatoriska kurser, och enligt läroplanen ska alla språkkunskapsdelar övas på varje kurs, men korta, kommunikativa skrivuppgifter är i fokus i kurs 2 och i kurserna 3 och 5 skriver studerande texter ”för olika ändamål” (GLGY 2003: 97).

I engelska är nivåkriterierna något högre, och eleverna ska uppnå nivån A2.2 i skriftlig produktion för att få vitsordet 8 i slutbedömningen för den grundläggande utbildningen. På årskurserna 7 – 9 är målet i undervisningen att eleven bygger upp förmågan att klara sig även i mer krävande sociala situationer (t.ex. gällande offentliga tjänster), samt att eleven fortsätter att lära känna den främmande kulturen och att handla enligt dess förutsättningar i alldagliga situationer (GLGU 2004: 141). Till skillnad från svenskan, nämns det inte några tydliga mål för skrivandets utveckling.

I gymnasiet är målet i engelskan att studerandenas skriftliga kunskaper uppnår nivån B2.1. Såsom i svenskan är målet för undervisningen att studerande lär sig att ”kommunicera på ett sätt som är betecknande för språket och dess kultur”. I likhet med svenskundervisningen ska

kurstemanas behandling ge möjligheter till jämförelser mellan kulturer och öka kännedom om språkbruksskillnader mellan modersmålet och engelskan. (GLGY 2003: 102-103) Undervisningen i engelska omfattar sex obligatoriska kurser och språkfärdigheten övas mångsidigt i varje kurs, men skriftliga kommunikativa uppgifter övas i synnerhet i kurs 2. I kurs 3 är arbetslivets kunskapsbehov och språkanvändning i formella situationer i fokus, och i följande kurser övas skrivfärdigheten med texter skrivna "för olika ändamål" (GLGY 2003: 104).

Som framgår av dessa beskrivningar, nämns det i läroplanerna inte några texttyper som ska övas, så man kan inte säga om studerandena i denna undersökning har skrivit ett beklagande meddelande före detta undersökningsmaterials insamling. Enligt läroplanerna får studerandena dock ständigt öva skrivandet, och i synnerhet på engelska behandlas också mer formella skrivsituationer, så studerandena borde ha förutsättningar att klara av uppgiften. I läroplanerna betonas även målspråksenlig kommunikation, så man kan förvänta sig att tillämpligt språkbruk i olika situationer har behandlats på något sätt. Läroplanernas mål för färdighetsnivåerna innebär att en genomsnittlig studerande är på nivå A2 på svenska och på nivå B1 på engelska under största delen av sin gymnasietid, vilket enligt tabell 1:s beskrivning av sociolingvistisk kompetens är nivån där man kan använda artighetsfraser, och där bredare kännedom av artighetskonventionerna börjar utvecklas; detta borde alltså synas i begärandena i föreliggande undersökning.

## **2.5. Tidigare studier om begäranden och artighet**

Begäranden har studerats av flera forskare. De flesta studierna koncentrerar sig dock på hur begäranden uttrycks på engelska eller de jämför andra språk med engelskan, medan begäranden på svenska har fått mycket mindre uppmärksamhet. I detta avsnitt är fokus mest på tidigare studier om begäranden som utnyttjar CCSARP kodningsram (se ev. avsnitt 2.2.2.), för de är de mest relevanta för min studie.

Cross-Cultural Speech Act Realization Project (CCSARP) av Blum-Kulka, House och Kasper (1989) är den största studien om begäranden hittills. Syftet med projektet var att undersöka variation i två talakter: begäran och ursäkt, både inom ett språk och tvärkulturellt mellan

språk, samt att försöka hitta mönster för hur begäranden och ursäkter realiserar. Projektet omfattade flera språk: engelska (australienska, amerikanska och brittiska varieteter), kanadensisk franska, danska, tyska och hebreiska. Materialet i studien samlades in med en diskurskompletterande lucktest (DCT = discourse completion task). Det viktigaste allmänna resultatet av studierna i CCSARP var att begäranden uttrycks med samma eller åtminstone likadana begärandestrategier på olika språk, och att konventionellt indirekta strategier används mera än andra strategier på alla språk som studien omfattade (se t.ex. Blum-Kulka 1989: 37-38). På basis av detta kan man således förvänta sig att skribenterna uttrycker sig med samma begärandestrategier både på svenska och på engelska även i föreliggande undersökning.

Faerch och Kasper (1989) studerade hur danska inlärare av engelska och tyska modifierar sina begäranden och jämförde deras begäranden med motsvarande begäranden av både engelska och tyska förstaspråkstalare. Studien var en del av det ursprungliga CCSARP projektet och utnyttjade dess kodningsram i analysen. Materialet i studien bestod av begäranden uttryckta med begärandestrategin *förberedande formel*, som är en konventionellt indirekt strategi, och Faerch och Kasper studerade användningen av modifierande element (syntaktisk och lexikal nedtoning) och stödande tilläggslement i dessa begäranden.

Faerch och Kaspers (1989: 226-228) resultat visade att det inte fanns stora skillnader mellan danska inlärare och engelska förstaspråkstalare i användningen av syntaktisk nedtoning, för båda grupper föredrog konditionalis före andra syntaktiskt nedtonande modifieringar. Jämförelsen mellan danska och tyska, däremot, visade att danska inlärare använder negation och modala verb på sätt som inte motsvarar tyska förstaspråkstalare och som lätt leder till pragmatiskt misslyckande. Gällande lexikal nedtoning, överanvände danska inlärare artighetsmarkörer, men använde för få nedtonande adverb både på engelska och på tyska. Faerch och Kasper (1989: 233-234) förmodar att dessa skillnader mellan inlärare och förstaspråkstalare kan förklaras med att användningen av nedtonande adverb förutsätter bättre pragmalingvistisk kompetens än användningen av artighetsmarkörer. Artighetsmarkörer kan placeras utanför satsen, och således förutsätter de mindre planering på syntaktisk nivå än placeringen av adverb. Faerch och Kaspers anmärkning är mycket relevant för föreliggande studie, för den visar att vilka lexikalt nedtonande element man använder är ett tecken på ens pragmalingvistisk kompetens.

Resultaten för användningen av stödjande tilläggsэлемент visade att anledning är den populäraste formen av stöd, och att danska inlärare använder stödjande tilläggsэлемент betydligt mer än någondera av förstaspråksgrupperna (Faerch och Kasper 1989: 239). I alla språkgrupperna användes modifierande элемент mer än stödjande tilläggsэлемент, och dessutom hade användningen av modifierande элемент inte påverkats om stödjande tilläggsэлемент användes eller inte. Faerch och Kaspers (1989: 243-244) resonemang för varför modifierande элемент föredras är att de är kortare än stödjande tilläggsэлемент, har ingen självständig mening och deras artighetsfunktion är mer implicit än de stödjande tilläggsэлементens. Dessutom förekommer modifierande элемент som en del av själva begäran, vilket gör dem lättare och mer ekonomiska att använda än stödjande tilläggsэлемент vars användning kräver mer planering för talaren och mer meningskodning för lyssnaren.

Faerch och Kasper (1989: 244-245) sammanfattar att inlärare med närbesläktade första- och målspråk som befinner sig på mellanliggande färdighetsnivå är mycket nära förstaspråkstalare i användningen av begärandestrategier, men de brukar modifiera begäranden mer explicit, överkomplext och med längre fraser än förstaspråkstalare.

Blum-Kulka och Olshtain (1986) har också studerat användningen av modifierande элемент och stödjande tilläggsэлемент i begäranden av engelska och hebreiska första- och andraspråkstalare. Liksom de danska inlärarna i Faerch och Kaspers (1989) studie, använde också dessa andraspråkstalare stödjande tilläggsэлемент mer än förstaspråkstalare, och i allmänhet uttryckte de sig mångordigare än förstaspråkstalare. Tendensen att uttrycka sig för mångordigt nämns också som ett steg i utvecklingen av pragmatiska kunskaper i Norrby och Håkansson (2007: 153) pragmatiska trappa (se ev. avsnitt 2.3.), så man kan förvänta sig att mångordighet syns också i föreliggande undersökning, i synnerhet i begärandena på mellanliggande färdighetsnivå.

Trosborg (1995) studerade hur danska inlärare av engelska uttrycker begäranden, klagomål och ursäkter, och jämförde resultaten med engelska och danska förstaspråkstalare. Informanterna i studien var delade i tre grupper enligt deras ålder och färdighetsnivå, med de yngsta informanterna 16-åriga och de äldsta i 30 års ålder. Trosborgs resultat liknade resultaten i CCSARP, för konventionellt indirekta strategier var populärast hos

förstaspråkstalare. Inlärare på den lägsta färdighetsnivån använde viljeyttranden mycket oftare än förstaspråkstalare, för andelarna för viljeyttrande var 30 % hos dessa inlärare respektive 16,8 % hos förstaspråkstalare (Trosborg 1995: 225). Förmågan att använda lämpliga begärandestrategier ökade med växande kunskaper i språket, för inlärare på den högsta nivån var mycket nära förstaspråkstalare i sina begäranden.

I sin studie granskade Trosborg även användningen av modifierande element i begäranden. Hennes resultat visade att inlärare kan använda syntaktiskt nedtonande element bättre än lexikalt nedtonande element. Trosborg (1995: 429) förklarar denna skillnad med att syntaktiskt nedtonande element är mer rutinartade i språk än lexikalt nedtonande element, och därför är de lättare att lära sig. Utöver detta är syntaktiskt nedtonande element ofta en väsentlig del av själva begäran, medan lexikalt nedtonande element är mer valfria. Trosborg (1995: 429) noterade också att sådana lexikalt nedtonande element som är lätta att tillägga till begäran och som betonas i undervisningen (t.ex. artighetsmarkörer) lärs tidigare än element som kräver mer pragmatisk kunskap. Hennes resultat överensstämmer således med Faerch och Kaspers (1989), som förmodade att inläring av artighetsmarkörer och nedtonande adverb sker i ordning av deras svårighetsgrad.

Trosborgs resultat av överanvändningen av viljeyttranden har bekräftats även av andra forskare. Både Hill (1997) i sin studie av japanska inlärare av engelska och Hassall (2003) i sin studie av australiensiska inlärare av indonesiska noterade en tendens hos inlärare att använda viljeyttranden mer än förstaspråkstalare. På basis av dessa studier är det således troligt att viljeyttranden förekommer i stor utsträckning även i föreliggande studie.

Biesenbach-Lucas (2007) studerade begäranden i e-postmeddelanden som studerande vid ett amerikanskt universitet skickade till sin professor. Studien omfattade tre typer av meddelanden med tilltagande besvär i begäranden, och jämförde amerikanskengelska förstaspråkstalare med östasiatiska andraspråkstalare. Begäranden analyserades enligt CCSARP- kodningsram.

Förstaspråkstalare i studien använde mestadels direkta strategier i begäranden med lågt besvär, medan i begäranden med högt besvär var konventionellt indirekta strategier de vanligaste. Användningen av antydanden tilltog med höjningen av besväret i begäran.

Andraspråkstalare följde samma mönster i strategival som förstaspråkstalare, men de använde mycket färre antydanden (Biesenbach-Lucas 2007: 68). Gällande modifiering av begäranden, använde både första- och andraspråkstalare syntaktisk nedtoning i minst hälften av begäranden i alla tre meddelandetyper, även om förstaspråkstalare modifierade sina begäranden något oftare, och båda grupperna hade en preferens för preteritumformer (Biesenbach-Lucas räknar även konditionalformer som preteritum). I allmänhet märkte Biesenbach-Lucas (2007: 70) att både första- och andraspråkstalare letade efter en balans mellan direkthet och indirekthet genom att förmildra sina direkta begäranden med syntaktisk nedtoning. Gällande lexikal nedtoning, var det mest intressanta resultatet att användningen av lexikal nedtoning inte tilltog med växande besvärnivå, vilket Biesenbach-Lucas (2007: 70) förmodar delvis beror på att studerande använde indirekta strategier i begäranden med högt besvär och möjligen ansåg att denna indirekthet var tillräckligt artig i sig. I lexikal nedtoningens användning fanns det större skillnader mellan första- och andraspråkstalare än i användningen av syntaktisk nedtoning. Enligt Biesenbach-Lucas (2007: 70-71) använde andraspråkstalare flera lexikalt nedtonande element än förstaspråkstalare, och det mest använda elementet för andraspråkstalare var artighetsmarkören *please*, medan förstaspråkstalare föredrog subjektivitetsmarkörer.

Biesenbach-Lucas (2007: 74) sammanfattar att både första- och andraspråkstalare använder mycket likadana begärandestrategier, men en noggrannare analys lyfter fram skillnader i hur begäranden utformas och hurdana artighetsmönster som används. Dessa skillnader är mestadels subtila, men de avslöjar dock att andraspråkstalare saknar lingvistisk flexibilitet samt kännedom om idiomatiska uttryck och lämplig lexikal modifiering, vilket kan leda till att andraspråkstalare inte betraktas som tillräckligt artiga.

Biesenbach-Lucas (2007: 74) poängterar också att den planerings- och revideringstid som e-post (och skrivandet i allmänhet) möjliggör kanske inte hjälper andraspråkstalare att formulera sig mera artigt, för de saknar den tillräckliga lingvistiska repertoaren som skulle ge dem flera uttryck att välja mellan.

Även Hendriks (2010) har studerat modifiering i begäranden. Hon gjorde två studier där hon granskade om variationer i modifiering av engelskspråkiga begäranden skrivna av nederländska andraspråkstalare påverkar förstaspråkstalarnas uppfattningar av skribenterna. I



den första studien studerade hon om användningen av modala verb i preteritumform påverkar hur skribenterna evalueras och i vilken mån situationer med olika maktdistanser förutsätter olika nivåer av modifiering. Hendriks kom fram till att variationen mellan presens och preteritum i modala verbformer inte hade inverkan på hurdan uppfattning läsaren fick av skribenten, vilket Hendriks (2010: 232) anser vara överraskande, för preteritumformer borde ha högre artighetsgrad, åtminstone enligt Brown och Levinsons (1987) teori. Däremot evaluerades skribenterna i situationer med hög maktdistans alltid mer negativt oberoende av hur begäran modifierades, vilket Hendriks (2010: 233) antar bero på att sådana situationer skulle förutsätta mera elaborerade formuleringar.

Hendriks (2010) andra studie byggde på den första, och där var fokus på hur mer elaborerad modifiering av begäranden påverkar evaluering av skribenterna. Resultaten visade att enstaka modifierande element som ett modalt verb i preteritumform eller ett nedtonande adverb inte hade en inverkan på hur läsare evaluerade skribenterna, och först användningen av mer elaborerade modifieringar (*I was wondering if ...*) hade en positiv inverkan (Hendriks 2010: 237-238). Hendriks (2010: 238) föreslår att en orsak till att omodifierade begäranden inte alls evaluerades negativt är att meddelanden innehöll stödjande tilläggselement som motiverade begäranden och förberedde läsaren för själva begäran, som förekom först i slutet av meddelanden. Användningen av tilläggselement kompenserade alltså för den saknade modifieringen inom begäranden.

En annan orsak till att modifiering eller icke-modifiering av begäranden inte påverkade hur skribenterna evaluerades, kan enligt Hendriks (2010: 238) vara att läsare visste att skribenterna inte hade engelska som modersmål. Även om andra studier visar att andraspråkstalare kan evalueras negativt för avvikande språkanvändning, medgav läsare i Hendriks studie att de valde att ignorera stilval som inte var karakteristiska för engelskan, och evaluerade dem inte som de skulle evaluera förstaspråkstalare (Hendriks 2010: 238).

De flesta studierna om begäranden har haft vuxna informanter, men ungdomarnas användning av begäranden har inte studerats mycket. Sjöblom (2014) studerade dock hur finländska högstadielärover formulerade sina begäranden på engelska i en uppgift där de skrev ett beklagande meddelande till en nätbutik. Hennes studie fokuserade på begärandestrategier och modifierande element i begäranden, och jämförde resultaten med GERS-nivåer A1-B2.

Begärandestراتيجier analyserades enligt CCSARP-kodningsram. Sjöbloms resultat visar att högstadieelever har en smal begäranderpertoar, för endast strategierna viljeyttrande, förberedande formel och modushärledning användes i vid utsträckning. Skiftet från en direkt strategi till en konventionellt indirekt strategi verkar ske med växande kunskaper, för över hälften av begäranden var viljeyttranden på nivå A1, medan förberedande formel användes i över hälften av begäranden på nivå B2. Användningen av modifierande element verkar också tillta med elevens färdighetsnivå, för över hälften av begäranden inte modifierades på nivå A1, medan alla begäranden modifierades med flera än ett element på nivå B2. Syntaktisk nedtoning var det populäraste sättet att modifiera en begäran på alla färdighetsnivåer. Baserat på Sjöbloms studie kan man således förvänta sig att ju högre färdighetsnivå man har, desto sannolikare är att man uttrycker sig med en konventionellt indirekt och modifierad begäran.

Begäranden har alltså studerats i stor utsträckning på engelska, men på svenska har ämnet fått mindre uppmärksamhet. Som framgår av studier som jag redan presenterade, är danska det närmast besläktade språk som har inkluderats i breda studier om begäranden, men även i dessa har man fokuserat på hur danska inlärare uttrycker sig på andra språk och inte på danska i sig. Gällande svenskan, har Elert (1980) dock studerat hur man uttrycker sig artigt på svenska, och enligt honom (1980: 434-435) realiseras en begäran på svenska ofta med modala uttryck (dvs. konditionalis), i frågeform eller med negerande uttryck. Elert jämför även hur artighetsmarkörer uttrycks på svenska respektive på engelska. Som Elert (1980: 434) pekar ut, har svenskan inte ett uttryck som skulle motsvara engelskans *please*, utan man brukar använda ordet *tack* i sådana situationer. (Jämför t.ex. *Can I have my money back, please.* med *Kan jag få mina pengar tillbaka, tack.*)

Tykesson-Bergman (2006) har också studerat tackandet i sin studie om samtal mellan biträde och kund i olika servicesituationer. Hon poängterar (2006: 247-248) att tackandet anses vara en väsentlig samtalsdel i den svenska kulturen, men det finns olika typer av *tack*, för ordet kan t.ex. också användas som avslutningsmarkör. Bredare betraktat syns artighet i servicesamtalen ofta som negativa artighetsstrategier, vilket Tykesson-Bergman (2006: 253) antar vara den konventionellt förväntade samtalsförpliktelsen i situationer som hotar kundens ansikte. Hennes material omfattar även exempel på positiva artighetsstrategier som används för att skapa kontakt mellan biträde och kund. Däremot är användningen av imperativformer ovanligt, och sådana uttryck förekommer alltid med något slags förmildrande.

En bredare studie om begäranden på svenska genomfördes av Carlsson (2002) som jämförde svensk-, spansk- och persisktalandes sätt att skriva brev på svenska i tre olika genrer: platsansökan, begäran och ursäkt. I hennes studie var det fråga om begäran om en ny jobbintervjutid efter att man missade det tidigare mötet på grund av en tågolycka. Enligt Carlsson (2002: 161) är ett performativt uttryck, där skribenten ber om en ny tid, det vanligaste sättet att uttrycka en direkt begäran. Liksom i Tykesson-Bergmans (2006) studie är användningen av imperativ mycket ovanligt, vilket Carlsson (2002: 159) förmodar bero på att svenskan inte har ett uttryck som engelskans *please*. Att formulera en direkt begäran med *vill ha/få* är karakteristiskt för andraspråksskribenter i studien, men något som de svensktalande inte alls gör (Carlsson 2002: 161). I indirekta begäranden använder man tacksamhetsfraser och konditionala uttryck, vilket Carlsson (2002: 160) anser vara ett konventionellt indirekt sätt att uttrycka en begäran. Carlsson (2002: 189) sammanfattar att negativ artighet och användningen av konventionella uttryck är typiskt för de svensktalande.

Den föreliggande undersökningen utnyttjar material som insamlats för forskningsprojektet Topling vid Jyväskylä universitet. I projektet undersöks skriftlig inläring av finska, svenska och engelska som andraspråk, och i synnerhet är projektets resultat om frågornas pragmatiska funktioner relevanta för denna undersökning. Gällande svenska, noterade Lahtinen och Toropainen (2015) i sin studie om frågor i e-postmeddelanden skrivna av finska och svenska andraspråkstalare att frågorna hade en direktiv funktion och att frågornas indirekthet och artighet ökade i kapp med färdighetsnivån. Ett intressant resultat i studien var att konditionalis användes vidsträckt redan från nivå A2 på finska, men motsvarande former förekom först på nivå B1 på svenska. Lahtinen och Toropainen (2015: 103-104) märkte också att inlärare använde nedtonande matrissatser olikt från förstaspråkstalare, för inlärare föredrog formuleringar som *jag skulle vilja/vill veta*, medan svenska förstaspråkstalare föredrog strukturen *jag undrar om*, vilket tyder på att inlärare inte känner till standardfraserna i målspråket.

### **3. SYFTE OCH METOD**

I det föregående avsnittet presenterade jag basen på vilken denna studie bygger. I detta avsnitt förklarar jag hur min studie passar in i det som studerats tidigare och beskriver undersökningens frågeställningar mer detaljerat. Därefter presenterar jag hurdan metod jag använder i analysen av undersökningens material.

#### **3.1. Undersökningens syfte och frågeställningar**

Denna avhandling består av en undersökning av begäranden skrivna av finska gymnasiestuderande. Syftet med undersökningen är att kartlägga studerandenas pragmatolingvistiska kunskaper på svenska och på engelska genom att granska hur studerande formulerar sina begäranden.

Som framgår av de tidigare studierna som jag presenterade i föregående avsnitt, finns det en lucka i forskningen om begäranden. Begäranden och artighet har studerats i stor utsträckning gällande engelska, men det finns mycket färre studier om ämnet på och om det svenska språket. Begäranden på engelska har kontrasterats mot flera språk, men svenska har inte tillhört dessa studier, så det finns ingen forskning där svenskspråkiga och engelskspråkiga begäranden jämförs med varandra, varken mellan förstaspråkstalare eller mellan inlärare av dessa språk. Dessutom har begäranden av inlärare som har finska som förstaspråk studerats väldigt litet. Med denna undersökning försöker jag således tillägga till tidigare forskning en ny språkkombination och med informanter som är i en ålder och på ett skolstadium som studerats lite gällande begäranden.

Resultaten om begärandestrategier och modifiering av begäranden har även inte jämförts med färdighetsnivåerna i GERS (med undantag för Sjöblom 2014). I denna undersökning kartlägger jag alltså nivåotypiska drag för att få mer information om olika utvecklingsstadier i utformandet av begäranden, och via dem också om utvecklingen av pragmatolingvistisk kompetens.

En annan motivering för denna studie är att få information som man kan ha nytta av i undervisningen. Som språklärare anser jag det väsentligt att också fästa uppmärksamhet på inläring av pragmatisk kompetens, och genom att kartlägga den nuvarande situationen kan pragmatikundervisningen vidareutvecklas. Svenska och engelska är obligatoriska språk i skolan i Finland, så det är särskilt viktigt att få mer information om inläringen av pragmatik gällande dessa två språk.

I denna undersökning kommer jag att studera hur studerande uttrycker sina begäranden genom att granska deras val av begärandestrategi och modifiering av begäranden. Jag kommer att jämföra svenska och engelska med varandra och dessutom jämföra mina resultat med tidigare studier om begäranden. Jag är intresserad av om det finns skillnader mellan begäranden på svenska och på engelska därför att tidigare forskning visar att inlärare med samma förstaspråk inte nödvändigtvis uttrycker olika målspråk på samma sätt. Till exempel märkte Faerch och Kasper (1989) i sin studie om danska inlärare av engelska och tyska att inlärare avvek från normen mer gällande tyska än engelska, och de antog skillnaderna berodde på strukturell och socio-pragmatisk influens från danskan, men också på luckor i tyskundervisningen. I denna undersökning kan en ytterligare förklaring till möjliga skillnader mellan språken finnas i färdighetsnivån, för informanterna har studerat engelska i fyra år mer än svenska, och de förväntas ha bättre kunskaper i engelska.

Materialet består av texter skrivna för en beklagande e-postmeddelandeuppgift, och texterna har bedömts enligt färdighetsnivåerna i GERS. Detta möjliggör jämförandet av begäranden på olika färdighetsnivåer, så undersökningen innehåller även ett utvecklingsperspektiv, även om den inte är longitudinell i sig.

I undersökningen försöker jag få svar på följande forskningsfrågor:

- Hur uttrycker skribenterna sina begäranden? Vilka strategier använder de? Hur modifierar de sina begäranden?
- Uttrycker skribenterna begäranden på likartat sätt på svenska och på engelska?
- Vilka drag är typiska för en viss färdighetsnivå? Är dessa drag samma på svenska och på engelska?
- Hur utvecklas meddelanden från en färdighetsnivå till en annan?

Undersökningen fokuserar således på begärandestراتيجier samt på modifierande och stödjande tilläggsэлеnt i begäranden. I analysen kommer jag att jämföra dessa tre aspekter på färdighetsnivåer A1-B1, samt mellan språken.

### 3.2. Analysmetoden

För att analysera materialet i denna undersökning använder jag en kodningsram för begäranden som baserar sig på CCSARP kodningsramen utvecklad av Blum-Kulka et al. (1989). I detta avsnitt presenterar jag hur jag har modifierat ramen så att den lämpar sig bättre för analysen av materialet i denna undersökning.

Även om kodningsramen utvecklad av Blum-Kulka et al. (se ev. avsnitt 2.2.2.) är mycket omfattande, märkte jag redan vid en tidig granskning av mitt material ett återkommande mönster i begäranden som inte riktigt passar in i de existerande strategierna. Det handlar om formuleringar av typ *Jag hoppas att jag får mina pengar tillbaka / I hope to get my money back*, dvs. yttranden som för fram en förhoppning om att handlingen genomförs. Blum-Kulka et al. ger inte exempel som skulle motsvara sådana här yttranden i sina kodningsinstruktioner, och därför anser jag det bäst att tillägga en strategi för att kunna beskriva de olika formuleringarna av begärandena så noggrant som möjligt. Biesenbach-Lucas (2007) hade likartade utmaningar med CCSARP som hon löste genom att bl.a. tillägga strategin *expectation statement*, som omfattar begäranden av typ *I hope ...*, och som således motsvarar min saknande strategi. På svenska har jag valt att kalla denna nya strategi för *förhoppningsyttrande*. På skalan för tilltagande indirekthet har denna strategi enligt min åsikt sin plats som den minst direkta av direkta strategier, d.v.s. efter *viljeyttrande*, att uttrycka en förhoppning är mindre direkt än att uttrycka ens vilja, men före *föreslående formel*, som är den första konventionellt indirekta strategin. Biesenbach-Lucas (2007: 67) placerar *expectation statement* på motsvarande plats i sin skala, vilket stöder mitt resonemang om förhoppningsyttrandets plats i kodningsramen. Även Carlsson (2002: 162), som analyserar begäranden och förhoppningar som två skilda enheter i sin studie, anser att förhoppningar kan uttrycks direkt eller konventionellt indirekt beroende av deras förekomstkontext, vilket också ger stöd för strategins placering.

Dessutom har jag valt att minska antalet redan existerande kategorier genom att kombinera strategierna *explicit performative* och *hedged performative* till en kategori för performativer, samt att kombinera strategierna *strong hint* och *mild hint*. Skälet för detta är att jag anser att materialbeskrivningen är tydligare med färre, klart separata kategorier, och dessa strategier var lätt att sammanföra på grund av att de beskriver olika styrkor av annars samma strategi. I den ursprungliga kodningsramen har alla kategorier endast engelskspråkiga namn, så för min undersöknings ändamål har jag översatt dessa till svenska så direkt som möjligt. Efter alla ovannämnda ändringar, ser kodningsramens strategier som jag använder i min materialanalys ut som i tabell 2. Tabellens första kolumn innehåller strategikategoriernas svenskspråkiga namn som jag kommer att använda i materialanalysen, och den andra kolumnen visar vad kategorin kallades i den ursprungliga kodningsramen utvecklad av Blum-Kulka et al. Den tredje kolumnen ger en kort beskrivning över kategorierna och den fjärde kolumnen innehåller förklarande exempel på svenska och på engelska.

Tabell 2. En översikt av strategikategorierna.

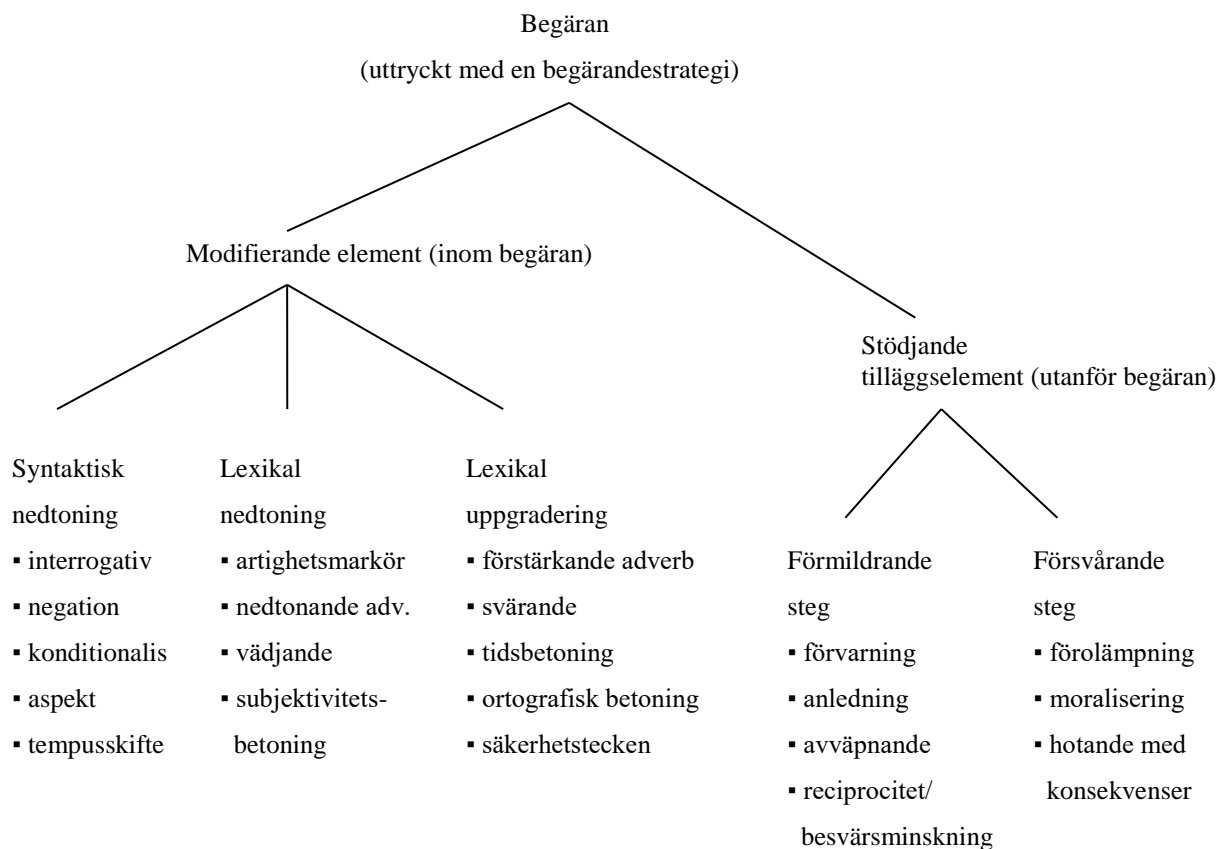
KATEGORINAMN	KATEGORIN I BLOM-KULKAS KODNINGSRAM	KATEGORI-BESKRIVNING	EXEMPEL
<b>Modushärledning</b>	Mood derivable	Verbets modus i yttrandet signalerar illokut styrka. Vanligen realiseras denna strategi med imperativformer.	<i>Ge mig mina pengar tillbaka.</i> <i>Give me my money back.</i>
<b>Performativ</b>	Explicit performative + Hedged performative	Yttranden vars illokuta styrka nämns tydligt.	<i>Jag ber/måste be dig att ge mig mina pengar tillbaka.</i> <i>I am asking/must ask you to give me my money back.</i>
<b>Förpliktsyttrande</b>	Obligation statement	Yttranden som för fram lyssnarens plikt att genomföra en handling.	<i>Du borde ge mig mina pengar tillbaka.</i> <i>You should give me my money back.</i>
<b>Viljeyttrande</b>	Want statement	Yttranden som för fram talarens önskan att handlingen genomförs.	<i>Jag vill/skulle vilja ha mina pengar tillbaka.</i> <i>I want/would like my money back.</i>
<b>Förhoppningsyttrande</b>	-	Yttranden som för fram talarens förhoppning att handlingen genomförs.	<i>Jag hoppas att jag får mina pengar tillbaka.</i> <i>I hope to get my money back.</i>

<b>Föreslående formel</b>	Suggestory formula	Yttranden som föreslår att handlingen genomförs.	<i>Hur vore det att ge mig mina pengar tillbaka?</i>  <i>How about giving me my money back?</i>
<b>Förberedande formel</b>	Preparatory	Yttranden som innehåller förberedelse till begäran. Strategin formuleras ofta som en fråga som anger förmåga, villighet eller möjlighet.	<i>Kan jag få mina pengar tillbaka?</i>  <i>Can I have my money back?</i>
<b>Antydning</b>	Mild hint + Strong hint	Talarens avsikt kan inte direkt härledas från yttrandet, men yttrandet syftar till något relevant för språkhandlingen i fråga, och/eller det behövs kännedom och analys av kontexten för att förstå talarens avsikt.	<i>Du har just fått lönen, eller hur?</i>  <i>You've just had your wages, haven't you?</i>

Utöver begärandestategierna, innehåller kodningsramen utvecklad av Blum-Kulka et al. även kategorier för modifierande element och stödjande tilläggs-element, som jag också har översatt till svenska. Dessutom har jag gjort två små ändringar till de ursprungliga kategorierna. Den första gäller kategorin lexikal nedtoning, där jag har sammanfört de olika typerna av adverb (*understater*, *hedge* och *downtoner*) till en kategori som jag har kallat *nedtonande adverb*. Den andra ändringen gäller förmildrande steg, där jag också har sammanfört kategorierna *preparator* och *getting a precommitment*, och bildat kategorin *förvarning*, för i båda är det fråga om att förbereda och förvarna lyssnaren om den kommande begäran.

För att förtydliga vilka kategorier som jag använder i analysen och hur de förhåller sig till varandra, har jag samlat dem i figur 3. Utgångspunkten i figuren (och i analysen) är begäran, som alltid uttrycks med en av begärandestategierna. Om man vill förmildra eller förstärka begärens budskap, kan man göra så på två olika sätt. Det första sättet är att använda modifierande element för att bearbeta begärens innehåll, för vilket det finns tre kategorier: syntaktisk nedtoning, lexikal nedtoning och lexikal uppgradering. Som figur 3 visar, fördelar sig var och en av dessa kategorier till detaljerade underkategorier. Det andra sättet att förmildra eller förstärka budskapet är att placera tilläggs-element utanför begäran för att stödja själva begäran. Stödjande tilläggs-element kan indelas i förmildrande och försvårande steg, som båda har sina underkategorier.





Figur 3. Kategorier för modifierande och tilläggs-element i kodningsramen. (Efter Blum-Kulka et al. 1989: 281-288, min översättning)

Det är också väsentligt att förklara vad som räknas som ett stödjande element i denna studie. På grund av hur instruktionerna för meddelandet är formulerade, skulle man kunna resonera att beskrivning av felet i den beställda produkten faktiskt är ett stödjande tilläggs-element, för den motiverar görandet av själva begäran. Enligt kodningsinstruktionerna i Blum-Kulka et al. ska ett stödjande tilläggs-element dock förekomma direkt före eller efter begäran, dvs. det ska finnas en tydlig länk mellan en begäran och ett tilläggs-element; ett krav som skribenternas felbeskrivning sällan fyller. Därför är i analysen inkluderade endast sådana fall, där stödjande tilläggs-element är tydligt förknippade med själva begäran, och där det är klart att deras mening är att förmildra eller förstärka begärandens budskap.

För att visa hurdana begäranden som förekommer i materialet, ger jag några exempel på begäranden i kategorin viljeyttrande med olika typer av modifiering. Exempel (1) visar ett viljeyttrande utan modifiering. De följande två exemplen innehåller modifierande element; i exempel (2) används syntaktisk nedtoning (närmare sagt konditional) för att förmildra

budskapet, medan exempel (3) har både ett förmildrande och ett förstärkande element (konditional och tidsbetoning). Exempel (4), däremot, innehåller ett stödjande tilläggsэлеment (anledning), medan exempel (5) innehåller både modifierande элемент och stödjande tilläggsэлеment. Modifieringarna har jag själv kursiverat.

- (1) I want my money back (2305a)
- (2) So I *would like* to get my money back. (2332c)
- (3) I *would want* that I *would get* right snowboard *as soon as possible*. (2346a)
- (4) *The disc is in pieces* so i want new one. (2361a)
- (5) I'd like to return this product and recieve the refunds, *because I read on your website that if I'm not satisfied about the product, I'll get my money back* (2331b)

#### 4. MATERIAL

Materialet i denna undersökning består av texter insamlade inom forskningsprojektet Topling (Inlärningsgångar i andraspråket) vid Jyväskylä universitet. I projektet undersöks skriftlig inlärninг av finska, svenska och engelska som andraspråk i olika texttyper och på olika skolnivåer från lågstadiet till universitetet (för mer information, se [projektets hemsida](#)). Texterna i denna undersökning hör till texttypen e-post och de är skrivna av gymnasiestuderande.

Materialet insamlades under språklektionerna, då studerandena fick uppgiften att skriva ett meddelande till en nätbutik. Meddelandets längd specificerades inte, men skrivningstiden för uppgiften var 20 minuter (Toropainen, Härmänen och Lahtinen 2012). Instruktionerna för både det svensk- och engelskspråkiga meddelandet var på finska och såg följande ut:

*Du har beställt en produkt från en svensk/engelsk nätbutik, men den är trasig. Skriv ett meddelande till butiken där du beskriver felet och vad du vill att butiken gör åt saken. Kom ihåg att inleda och avsluta meddelandet på ett lämpligt sätt.*

Studerandena skrev texterna för hand på papper som hade ett e-postformulär med plats för avsändare, mottagare och ämne redan färdigt. Exempeltexterna 1 och 2 visar hurdant ett typiskt e-postmeddelande i materialet ser ut.

*Exempel 1. Ett e-postmeddelande på svenska.*

Avsändare: Maija  
Mottagare: sko.com  
Ämne:

Hej,

Jag är Maija Solki från Solkila. Jag köpte skor från sig i måndag. Jag fick de i dag men de var inte vad jag ville ha. Jag ville blå skor som har ingen lateks, men jag nu har grön skor med den. Dessutom de är små.

Kan jag ha en andra par?

Tack

Maija Solki  
040-1234567  
Solkila  
(2133c)

*Exempel 2. Ett e-postmeddelande på engelska.*

From: matti.solki@sahkoposti.fi  
To: netstore.honkong@atk.hk  
Subject: Non-working phone

Hello!

Here is Matti from Solkila, Finland and I tell you the problem as short way as possible: the mobile phone Motorola 5620 which I bought last week is now non-working. Handsfree connection doesn't work, keys are often working terribly but above all, phone can itself shut down whenever possible. It is very shame when calling your friend for some important thing and then the screen gets to darkness.

I'd want you to fix these problems, because I can't use this phone until it's been fixed.

Yours sincerely,

Matti Solki

Solkikatu 1 A 2 00000 Solkila, Finland

(2309c)

Varje text i projektet har bedömts enligt två nivåskalor och av flera bedömare (Toropainen et al. 2012). De två nivåskalorna i bruk är skalan för de finländska läroplansgrunderna och GERS-skalan, som tillämpats vid Jyväskylä universitet och kombinerar kriterier för skriftlig produktion, skriftlig interaktion och diskurskompetens i samma skala (för mer om skalorna och bedömningsprocessen, se Huhta et al. 2014). För min undersöknings ändamål använder jag bedömningarna enligt GERS-skalan, för jag anser att en grövre indelning bättre lyfter fram typiska drag och skillnader mellan olika färdighetsnivåer. Det är bäst att tillägga att denna skala inte innehåller kriterier för sociolingvistik kompetens (se ev. avsnitt 2.5.), så dessa kriterier har inte varit i fokus i texternas bedömning enligt färdighetsnivåer.

Informanterna i undersökningen har skrivit texter vid tre olika tillfällen under sin gymnasietid. Det första textinsamlingstillfället var under den första, eller i några fall under den andra, obligatoriska kursen på hösten 2010, därefter insamlades texter ett år senare på hösten 2011, och den tredje insamlingen skedde under den sista obligatoriska kursen på våren 2012. Tabell 3 visar de insamlade svenska texterna indelade enligt insamlingstillfälle och färdighetsnivå. Sammanlagt finns det 174 texter, knappt 60 texter per insamlingstillfälle. Enligt färdighetsnivåerna fördelas texterna inte lika jämnt, över hälften av dem är på nivån A2, och endast 10 texter på nivån B1. De motsvarande siffrorna för de engelska texterna finns i tabell 4, där texternas sammanlagda antal är 177. Tvärtemot svenskan så minskar texternas antal för varje insamlingstillfälle, från 72 under kurs 1 till 47 under kurs 6. I uppdelning enligt färdighetsnivå är antalsskillnaderna inte lika stora som i svenskan, men även här är nivån A2 den största gruppen.

*Tabell 3. De svenska texternas antal (n = 174) enligt insamlingstillfälle och färdighetsnivå.*

<b>Svenska</b>	<b>Kurs 1/2</b>	<b>Kurs 3</b>	<b>Kurs 5</b>	<b>Sammanlagt</b>
<b>A1</b>	19	22	13	54
<b>A2</b>	34	35	41	110
<b>B1</b>	4	1	5	10
<b>Sammanlagt</b>	57	58	59	174

Tabell 4. De engelska texternas antal ( $n = 177$ ) enligt insamlingstillfälle och färdighetsnivå.

Engelska	Kurs 1	Kurs 4	Kurs 6	Sammanlagt
A1	11	6	1	18
A2	46	30	21	97
B1	15	22	25	62
Sammanlagt	72	58	47	177

Som framgår av tabellerna 3 och 4, är texter på nivåerna A1 – B1 med i undersökningen. Det hela insamlade materialet omfattar även ett tiotal texter under nivån A1, samt ett tjugotal B2 texter, men dessa har jag valt att inte ha med i undersökningen. Skälet till detta är att det finns för få texter på dessa nivåer för att reliabelt representera hela nivån och vara jämförbara med nivåerna A1 – B1. Dessutom är alla texter under nivån A1 på svenska och alla texter på nivån B2 på engelska, så det går inte att göra språkspecifika jämförelser. I materialet finns det även ett par texter som inte riktigt motsvarar uppgiften eller som skribenten inte har hunnit eller kunnat skriva färdigt. Sådana texter har jag också utelämnat från undersökningen om de inte alls innehåller en begäran eller något som skulle kunna betraktas som en sådan.

De ovanstående tabellerna visar alltså antalet texter som är med i materialet, men i min undersökning är det ytterst viktigt att också granska hur många begäranden det finns i texterna. Uppgiften för meddelandet är formulerad så att varje text borde innehålla minst en begäran där skribenten ber nätbutiken om att på något sätt rätta till sitt misstag. Det är dessa begäranden som jag är mest intresserad av i denna undersökning och som är med i materialet. Utöver dessa begäranden innehåller några texter också begäranden om att butiken tar kontakt med skribenten, men dessa har jag inte räknat in, för deras huvudsakliga funktion är att avsluta meddelandet, inte att be butiken om en handling. I tabell 5 redovisas begärandenas antal fördelat enligt språk och färdighetsnivå. Som tabellen visar, omfattar materialet sammanlagt 412 begäranden, av vilka 226 är på engelska och 186 på svenska. Enligt färdighetsnivå fördelas begärandena så att det på svenska finns 58 begäranden på nivå A1, 113 på nivå A2 och 15 på nivå B1. På engelska finns det 24 begäranden på nivå A1, 125 begäranden på nivå A2 och 77 begäranden på nivå B1. Som framgår av tabellen, är fördelningen ganska jämn mellan svenska och engelska på nivå A2, medan svenskspråkiga begäranden dominerar på nivå A1, och engelskspråkiga på nivå B1.

Tabell 5. Antal begäranden ( $n = 412$ ) enligt språk och färdighetsnivå

	Svenska	Engelska	Sammanlagt
A1	58	24	82
A2	113	125	238
B1	15	77	92
Sammanlagt	186	226	412

Som framgår av den nedersta raden i tabell 5, finns det på båda språken flera begäranden än texter. För att bevisa hur många begäranden en text innehåller i genomsnitt, har jag insamlat dessa siffror i tabell 6 för de olika färdighetsnivåerna. På svenska innehåller en text genomsnittligt 1,07 begäranden på nivå A1 och 1,03 begäranden på nivå A2, men på nivå B1 har antalet begäranden per text växt till 1,5. På engelska, i sin tur, innehåller en text 1,33 begäranden på nivå A1, 1,29 begäranden på nivå A2 och 1,24 begäranden på nivå B1. Jämfört med svenska, innehåller en text på engelska alltså i genomsnitt flera begäranden på nivåerna A1 och A2. De engelska begärandenas antal sjunker dock lite med varje nivå så att det på nivå B1 finns färre begäranden per text än på svenska.

Tabell 6. Medeltal begäranden per text på färdighetsnivåerna A1-B1.

	A1	A2	B1
Svenska	1,07	1,03	1,5
Engelska	1,33	1,29	1,24

## 5. RESULTAT

I detta avsnitt presenterar jag mina resultat genom att först koncentrera på det svenska språket och försöker svara på forskningsfrågorna *'Hur uttrycker skribenterna sina begäranden?'*, *'Vilka drag är typiska för en viss nivå?'* och *'Hur utvecklas meddelanden från en färdighetsnivå till en annan?'*. Därefter, i avsnitt 5.2., söker jag svar på samma frågor gällande engelska. I det sista avsnittet jämför jag resultaten för svenskan och engelskan genom att granska om de nivåtypiska dragen är samma på båda språken och om de utvecklas likadant från en färdighetsnivå till en annan.

I varje avsnitt är resultatpresentationen strukturerad så att jag först granskar skribenternas val av begärandestrategi och om de modifierar sina begäranden. Därefter presenterar jag

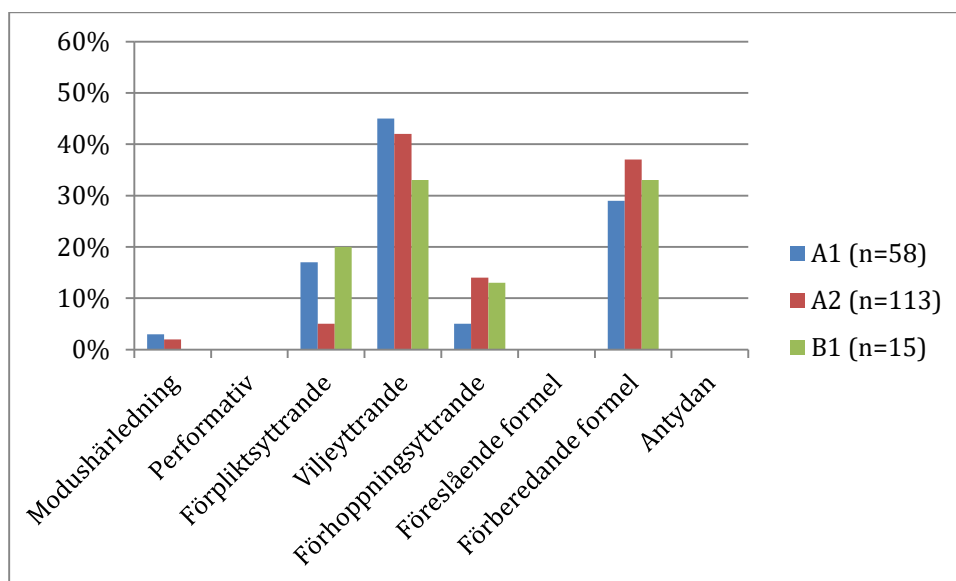
noggrannare hur modifierande element används i begäranden, och till sist granskar jag stödjande tilläggslements användning. I varje steg fokuserar jag först på språket som helhet och sedan på färdighetsnivåer A1, A2 och B1.

Det är bäst att förklara hurdan numreringsmetod jag använder i exempelmeningar i resultatbeskrivningen. Inom Topling-projektet har varje text tilldelats en egen ID-beteckning, vars fyrsiffriga skribentbetecknande del jag använder för att hänvisa till texten i fråga. Eftersom en skribent kan ha skrivit upp till tre texter, har jag tillagt bokstaven a, b eller c efter numret för att skilja mellan insamlingstillfällena.

## 5.1. Formning av begäranden på svenska

På svenska finns det sammanlagt 186 begäranden. *Viljeyttrande* och *förberedande formel* är de klart populäraste begärandestrategierna, omfattande 42 % (n = 78) respektive 34 % (n = 64) av alla begäranden. Tre andra strategier används i mindre utsträckning, för *förhoppningsyttrande* förekommer i 11 % (n = 21), *förpliktsyttrande* i 10 % (n = 19) och *modushärledning* i 2 % (n = 4) av alla begäranden. Därtill finns det tre strategier som inte alls förekommer på svenska; dessa är *performativ*, *föreslående formel* och *antydning*.

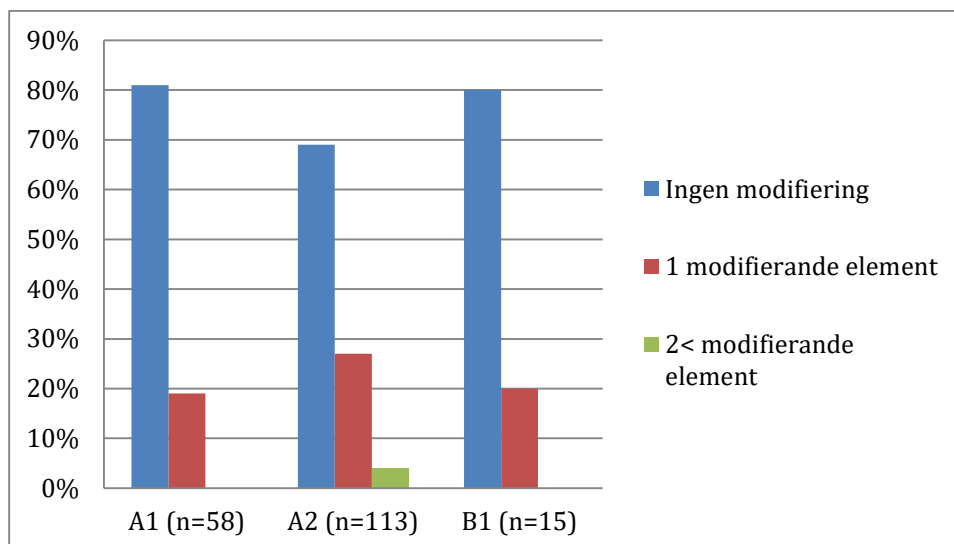
Om man betraktar med vilken strategi begäranden uttrycks på färdighetsnivåer A1, A2 och B1, ser fördelningen ut som i figur 4. Nivå A1 omfattar 58 begäranden. Det populäraste sättet att uttrycka en begäran på denna nivå är med *viljeyttrande* (n = 26, 45 %). *Förberedande formel* används i 17 (29 %) begäranden på denna nivå och *förpliktsyttrande* i tio (17 %). Både *förhoppningsyttrande* (n = 3, 5 %) och *modushärledning* (n = 2, 3 %) har mycket få förekomster. På nivå A2, i sin tur, finns det 113 begäranden, och även på den används strategierna *viljeyttrande* (n = 47, 42 %) och *förberedande formel* (n = 42, 37 %) mest. En begäran uttrycks med *förhoppningsyttrande* i 16 (14 %) av fallen, med *förpliktsyttrande* i sex (5 %), och *modushärledning* används i två (2 %) av begärandena på nivå A2. På nivå B1 finns det endast 15 begäranden, och på den är strategierna *viljeyttrande* och *förberedande formel* lika populära med fem (33 %) förekomster. *Förpliktsyttrande* används i tre (20 %) av begäranden och *förhoppningsyttrande* i två (13 %). Begäranden som uttrycks med *modushärledning* förekommer inte på nivå B1.



Figur 4. Strategival i de svenskspråkiga begärandena fördelade enligt färdighetsnivå.

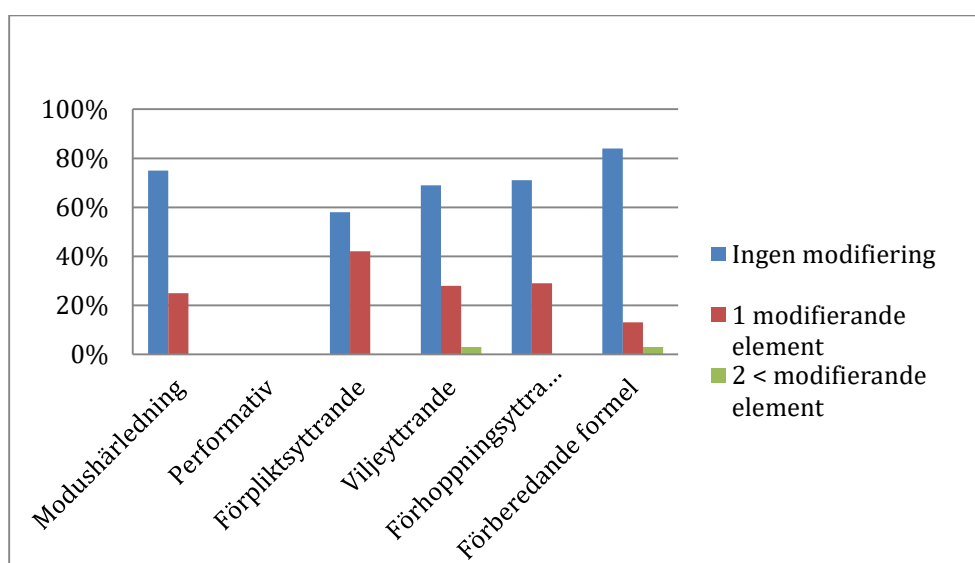
En begäran tillhör således alltid en av strategikategorierna, men begäranden inom samma kategori kan förekomma i många olika former beroende på hur mycket skribenten modifierar (dvs. förmildrar eller förstärker) begärens kärninnehåll. En tydlig majoritet ( $n = 137$ , 74 %) av de svenskspråkiga begärandena uttrycks utan någon modifiering. Cirka en fjärdedel ( $n = 45$ , 24 %) av begäranden innehåller ett modifierande element, men begäranden med två eller flera element är mycket sällsynta ( $n = 4$ , 2 %). Det finns inte stora skillnader i fördelningen mellan modifierade och icke-modifierade begäranden på olika färdighetsnivåer, för på nivå A1 uttrycks majoriteten ( $n = 47$ , 81 %) av de svenskspråkiga begärandena utan modifiering, medan 11 (19 %) begäranden modifieras med ett element. På nivå A2 är andelen begäranden utan modifiering något lägre (69 %,  $n = 78$ ). På denna nivå har 31 (27 %) begäranden ett modifierande element och fyra (4 %) begäranden modifieras med flera element. På nivå B1 modifieras inte 80 % ( $n = 12$ ) av begäranden, medan 20 % ( $n = 3$ ) har ett modifierande element. Dessa andelar framgår även av figur 5.





Figur 5. Antal modifierande element i begärandena på färdighetsnivåerna A1-B1 på svenska.

Om man betraktar antalet modifierande element enligt typ av strategi, ser andelarna för svenskan ut som i figur 6. Som figuren visar, uttrycks även varje begärandestrategi oftast utan modifiering, men detta är vanligast med strategin *förberedande formel*, vars andel för ingen modifiering är 84 %. Strategierna *modushärledning*, *viljeyttrande* och *förhoppningsyttrande* modifieras inte i cirka 70 % av fallen. Andelen ingen modifiering för *förpliktsyttrande* är 58 %, vilket naturligtvis betyder att denna strategi modifieras mest på svenska. Endast i strategierna *viljeyttrande* och *förberedande formel* finns det i båda två begäranden som modifieras med flera element, men sådana begäranden omfattar bara 3 % av båda strategier.



Figur 6. Antal modifierande element i de svenska begärandena (n = 186) fördelade enligt typ av strategi.

På svenska är det alltså vanligast på alla färdighetsnivåer att uttrycka en begäran med antingen *viljeyttrande* eller *förberedande formel*. Begäranden som inte modifieras är i majoritet på alla nivåer och även inom varje begärandestategi. Dessa resultat innebär att skribenterna behärskar en smal repertoar av uttryckssätt att välja mellan, vilket leder till att det inte finns mycket variation i skribenternas begäranden på svenska.

I följande avsnitt analyserar jag närmare de begäranden som innehåller modifiering, men före detta vill jag också åskådliggöra hur de begäranden som inte modifieras vanligtvis ser ut. *Modushärledning* betyder i regel användningen av imperativformer, och alla begäranden i denna kategori är i imperativ på svenska, som i exempel (6) från nivå A2.

(6) Skicka mina pengar och nya telefon. (2155b)

*Förpliktsyttrande* uttrycks oftast med verbet *måste* på alla färdighetsnivåer, som exempel (7) illustrerar, men det finns även enstaka användningar av verbet *ska* (exempel (8)). Exempel (7) är på nivå A1 och exempel (8) på nivå B1.

(7) Du måste sent min pengar till mig. (2143b)

(8) Jag ska returnera sockorna och ni ska sända till mig ett ny par. (2131c)

Som redan framgår av kategorins namn, använder skribenterna alltid verbet *vilja* för att uttrycka ett *viljeyttrande*. På nivå A1 finns det fortfarande litet osäkerhet i fråga om verbets korrekta böjning och tydlig influens från engelskan, som i exempel (9), medan på nivåerna A2 och B1 står verbet alltid i dess korrekta presensform *vill* (exempel (10)).

(9) Jag vunna ny mobiltelefone. (2158a)

(10) Jag vill byta det till riktig fjär och storlek (röd, storlek S). (2124b)

*Förhoppningsyttrande* uttrycks alltid med verbet *hoppas* i materialet, som exempel (11) från nivå A2 åskådliggör. Det finns inga skillnader i dess realisation mellan färdighetsnivåer.

(11) Jag hoppas att jag får ny riktig jacka. (2153b)

*Förberedande formel* uttrycks på svenska alltid i frågeform med verbet *kunna* i presens. De mest typiska formuleringarna är *kan jag ha...*, *kan jag få...* och *kan jag/du sända...* På nivå A1 är det typiskt att skribenten inte vet eller minns att man ska använda infinitivform av

huvud verbet, som i exempel (12). Detta fel förekommer också på nivå A2, men i mindre utsträckning, medan på nivå B1 är alla verb förutom ett böjda rätt. På nivåer A1 och A2 finns det också inflytelse från engelskan, som exempel (13) från nivå A2 illustrerar.

(12) Kan jag har en andra telefonen? (2160a)

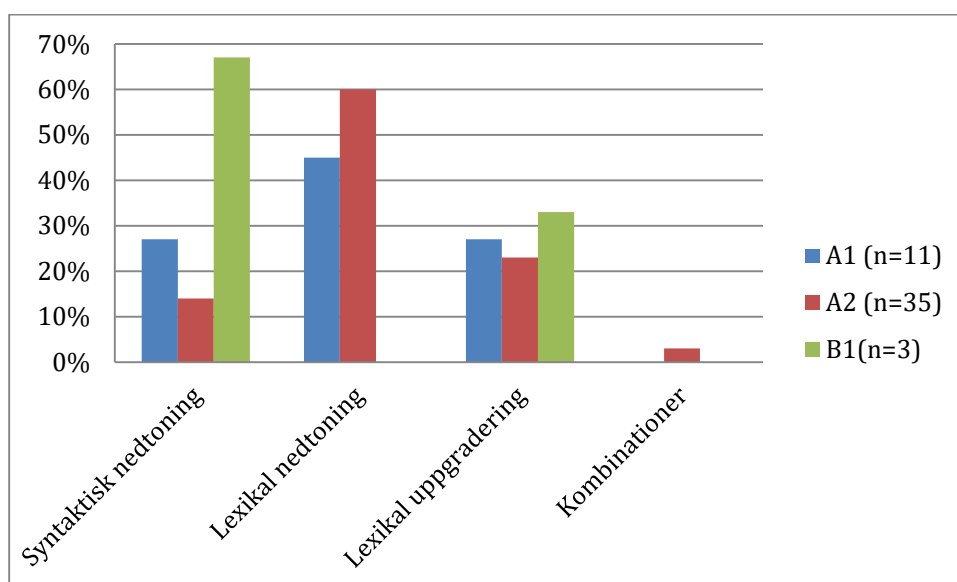
(13) Kan du send ny mobiltelefon på mej? (2163a)

### **5.1.1.        *Kategorier för modifierande element i begäranden***

De begäranden som innehåller modifiering kan vidare indelas i kategorier beroende på om modifieringen förmildrar eller förstärker innehållet i begäran och om modifieringen görs med syntaktiska eller lexikala medel (se ev. avsnitt 2.2.2.). På svenska finns det sammanlagt 49 begäranden som innehåller modifiering, vilket omfattar 26 % andel av alla svenskspråkiga begäranden. Av modifierade begäranden är 76 % (n = 37) nedtonade och 24 % (n = 12) uppgraderade, och det finns inga begäranden som kombinerar både nedtoning och uppgradering. En överraskande stor andel (78 %, n = 38) av begärandena modifieras endast lexikalt, syntaktisk modifiering används i tio (20 %) fallen, och det finns endast en svenskspråkig begäran (2 %) som kombinerar både syntaktisk och lexikal modifiering.

På svenska är det alltså i genomsnitt vanligast att man modifierar en begäran för att nedtona budskapet och att man gör det med lexikala medel. Detta stämmer också på nivå A1, där åtta (73 %) av nivåns elva modifierade begäranden är nedtonade och tre (27 %) uppgraderade. Lexikal modifiering används i åtta (73 %) begäranden och syntaktisk modifiering i tre (27 %). Nivå A2 omfattar 35 begäranden med modifiering, och andelarna för nedtoning ser mycket likadana ut med nivå A1, för 27 (77 %) av begäranden är nedtonade och åtta (23 %) uppgraderade. Lexikal modifiering (83 %, n = 29) föredras klart över syntaktisk modifiering (14 %, n = 5), och dessutom finns det på nivå A2 en begäran som kombinerar både syntaktisk och lexikal modifiering. På nivå B1 finns det endast tre begäranden som är modifierade. Två (67 %) begäranden är nedtonade och en (33 %) är uppgraderad. I olikhet med A-nivåerna, är lexikal modifiering i minoriteten på nivå B1 med en (33 %) begäran, medan syntaktisk modifiering används i två (67 %) begäranden.

I kodningsramen ingår tre kategorier av modifierande element: *syntaktisk nedtoning*, *lexikal nedtoning* och *lexikal uppgradering*. Om man sammanför resultaten i det föregående kapitlet, får man en helhetsbild av i vilken utsträckning dessa tre modifieringskategorier och deras kombinationer används på olika färdighetsnivåer på svenska. Som figur 7 visar, förekommer *syntaktisk nedtoning* i 27 % (n = 3) av begäranden på nivå A1, i 14 % (n = 5) av begäranden på nivå A2 och i 67 % (n = 2) begäranden på nivå B1. *Lexikal nedtoning*, i sin tur, används i 45 % (n = 5) av begäranden på nivå A1 och i 60 % (n = 21) av begäranden på nivå A2, men den förekommer inte på nivå B1. *Lexikal uppgradering* förekommer i 27 % (n = 3) av begäranden på nivå A1, i 23 % (n = 8) av begäranden på nivå A2 och i 33 % (n = 1) av begäranden på nivå B1. Som sagt, finns det i det svenskspråkiga materialet endast en begäran där två olika modifieringskategorier används, och den finns på nivå A2.



Figur 7. Kategorier för modifierande element i de svenskspråkiga begärandena på färdighetsnivåerna A1-B1.

I resten av avsnittet presenterar jag hur begäranden fördelar sig i underkategorier av syntaktisk nedtoning, lexikal nedtoning och lexikal uppgradering. I varje kategori presenterar jag först antalen för svenskan som helhet och därefter för de tre färdighetsnivåerna. Det svenskspråkiga materialet innehåller tio begäranden där syntaktisk nedtoning används. Som tabell 7 visar, kan man nästan sätta likhetstecken mellan syntaktisk nedtoning och *konditionalis* i skribenternas begäranden, för konditionalformer förekommer i åtta av tio svenskspråkiga begäranden i denna kategori. Utöver *konditionalis* uttrycks syntaktisk

nedtoning också med *tempusskifte* i två begäranden, medan *interrogativ*, *negation* eller kombinationer av två typer av syntaktisk nedtoning förekommer inte på svenska.

Tabell 7. Kategorier för syntaktisk nedtoning på färdighetsnivåerna A1-B1 på svenska.

	Konditionalis	Tempusskifte	Interrogativ	Negation	Komb.	Summa
A1	2	1	0	0	0	3
A2	4	1	0	0	0	5
B1	2	0	0	0	0	2
Summa	8	2	0	0	0	10

Som framgår av tabell 7, finns det på nivå A1 två begäranden där *konditionalis* används. På nivå A2 förekommer *konditionalis* i fyra begäranden och på nivå B1 i två begäranden. *Konditionalis* används oftast i begäranden som uttrycks med ett *viljeyttrande*, som i exempel (14), men den förekommer också i ett *förpliktsyttrande* (exempel (15)) och i ett *förhoppningsyttrande*. Exempel (14) är på nivå A2 och exempel (15) på nivå B1.

(14) Jag skulle vilja att du sänd en ny jacka. (2161c)

(15) Jag skulle få ett annat par, röda och storlek M. (2127c)

Utöver *konditionalis*, uttrycks syntaktisk nedtoning på svenska även med *tempusskifte*. Av detta finns det endast två exempel, ett på nivå A1 och ett på nivå A2. Båda förekommer i samband med ett *förhoppningsyttrande* och i dem är det något tveksamt, om skribenterna menar att nedtona begäran eller bara böjer verbet fel, för de kombinerar presens och preteritum, vilket exempel (16) illustrerar, men jag valde att räkna dem som nedtoning i alla fall. Dessutom använder skribenterna till dessa begäranden fel verb, *hoppa* i stället för *hoppas*; ett misstag som förekommer ett par gånger i materialet.

(16) Jag hoppade att ni skickar till mig ny T-tröja. (2113c)

Gällande lexikal nedtoning, finns det i materialet 26 begäranden där den används. *Artighetsmarkör* är den populäraste kategorin med 11 begäranden. *Subjektivitetsbetoning* är den näst oftast använda kategorin med nio begäranden, och *vädjan* bildar den tredje största kategorin med fyra begäranden. *Nedtonande adverb* förekommer inte i de svenskspråkiga begärandena, men det finns två begäranden, där två typer av lexikal nedtoning kombineras.

Tabell 8. Kategorier för lexikal nedtoning på färdighetsnivåerna A1-B1 på svenska.

	Artighets- markör	Subjektivitets- betoning	Vädjan	Nedtonande adverb	Komb.	Summa
<b>A1</b>	1	4	0	0	0	5
<b>A2</b>	10	5	4	0	2	21
<b>B1</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Summa</b>	11	9	4	0	2	26

Som tabell 8 visar, finns det på svenska på nivå A1 fem begäranden. Fyra av dessa gör nedtoningen med *subjektivitetsbetoning*, medan *artighetsmarkör* används i en begäran. Nivå A2 innehåller 21 begäranden med lexikal nedtoning. I nästan hälften (10) uttrycks lexikal nedtoning med *artighetsmarkör*. *Subjektivitetsbetoning* används i fem begäranden, *vädjan* i fyra, och två begäranden är kombinationer av *artighetsmarkör* och *subjektivitetsbetoning*. På nivå B1 finns det inga exempel på lexikal nedtoning.

Svenskan saknar en egentlig *artighetsmarkör* som engelskans *please*, men ordet *tack* kan ofta användas på motsvarande sätt, vilket skribenterna gör, för i materialet förekommer det inga andra artighetsmarkörer än *tack*. Som sagt, används *artighetsmarkör* i en begäran på nivå A1. Som exempel (17) visar, är det fråga om ett *viljeyttrande*. På nivå A2 förekommer artighetsmarkörer med alla använda begärandestrategier, men de används oftast i samband med strategin *förberedande formel*, som i exempel (18).

(17) Jag vill nu mobiltelefoner, tack (2159b)

(18) Och kan jag få en ny nota, tack? (2150c)

*Subjektivitetsbetoning* verkar vara tydligt förknippad med *förpliksytttrande*, för denna strategi omfattar tre av de fyra begärandena med *subjektivitetsbetoning* på nivå A1 och tre av de fem begärandena på nivå A2. I begäranden där *förpliksytttrande* används, uttrycks subjektivitet oftast med *Jag tycker att...*, som i exempel (19), medan formuleringen *Jag tänker ...* föredras i samband med strategin *förberedande formel* (exempel (20)). Exempel (19) är på nivå A2 och exempel (20) på nivå A1.

(19) Jag tycker att du måste sända en ny mobil till mig. (2161a)

(20) Jag tänker att du kan sent mig nu telefoner. (2114b)

*Vädjan* förekommer endast på nivå A2, där den används i strategierna *viljeytrande* och *förberedande formel*. I materialet realiseras den alltid genom att skribenterna tillägger *om det passar* på slutet av begäran (exempel (21)).

(21) Jag vill få andra telefonen i samma pris om det passar? (2107b)

Dessutom finns det på nivå A2 två begäranden, där två typer av lexikal nedtoning kombineras. Dessa begäranden realiseras nästan identiskt, för båda tillhör kategorin *förberedande formel* och kombinerar subjektivitetsbetoning *Jag tänker att...* med artighetsmarkör *tack* (se exempel (22)).

(22) Jag tänkar att kan du senda nya kläderna eller min pengar till mig. Tack!

(2140b)

I materialet finns det 12 förekomster av lexikal uppgradering. Som framgår av summeraden i tabell 9, uttrycks den i form av *ortografisk betoning* i majoriteten (10) av de svenskspråkiga begärandena. Utöver *ortografisk betoning* finns det ett exempel av *tidsbetoning* och en kombination av två typer av lexikal uppgradering. I kombinationen är det fråga om en sammansättning av *ortografisk betoning* och *förstärkande adverb*. *Förstärkande adverb* används inte ensam, och *säkerhetstecken* och *svärande* förekommer inte heller i materialet.

Tabell 9. Kategorier för lexikal uppgradering på färdighetsnivåerna A1-B1 på svenska.

	Tids- betoning	Ortografisk betoning	Säkerhets- tecken	Förstärk- ande adv.	Svärande	Komb.	Summa
<b>A1</b>	1	2	0	0	0	0	3
<b>A2</b>	0	7	0	0	0	1	8
<b>B1</b>	0	1	0	0	0	0	1
<b>Summa</b>	1	10	0	0	0	1	12

Lexikal uppgradering har tre förekomster på nivå A1 på svenska. I två begäranden uttrycks lexikal uppgradering med *ortografisk betoning* och en är en begäran där *tidsbetoning* används. På nivå A2 finns det sammanlagt åtta begäranden där lexikal uppgradering förekommer. *Ortografisk betoning* används i sju av dem, och en begäran kombinerar *ortografisk betoning* med *förstärkande adverb*. På nivå B1 finns det endast en begäran med lexikal uppgradering, och i den är det fråga om *ortografisk betoning*.

På svenska används *ortografisk betoning* uteslutande i samband med *viljeyttrande*. I regel betyder *ortografisk betoning* användning av utropstecken, som i exempel (23), men även betoning med stora bokstäver (exempel (24)) förekommer. Båda exempel är på nivå A2.

(23) Jag vill stora kläder!!! Och min pengar. (2164c)

(24) Jag vill ha ett ny BÄTTRE telefon. (2106b)

Utöver ortografisk betoning finns det på svenska alltså endast två exempel av lexikal uppgradering. Det ena är en A1-begäran med *tidsbetoning*, som används i ett *förpliktsyttrande* (se exempel 25) och det andra är kombinationen på nivå A2 där både *förstärkande adverb* och *ortografisk betoning* används (exempel 26).

(25) Du måste sent på mig rött mobiltelefonen i morgon. (2166b)

(26) Jag ville ha en ny bok, för gratis! (2127b)

Som jag redan beskrev i översikten över modifieringskategorierna (syntaktisk nedtoning, lexikal nedtoning, lexikal uppgradering), finns det på svenska faktiskt endast en begäran som kombinerar två olika typer av modifiering. Denna begäran är en kombination av syntaktisk och lexikal nedtoning och den befinner sig på nivå A2. Närmare sagt kombinerar begäran *konditional* och *vädjan*, vilket exempel (27) illustrerar.

(27) Jag skulle vill att vi kan skicka ny telefon till mig och jag ger den här telefonen till er butik passar det? (2150b)

För att sammanfatta resultaten om de modifierande elementens användning, kan man konstatera att det på svenska är typiskt att modifiera en begäran för att nedtona budskapet och att göra det med lexikala medel. Nivåer A1 och A2 följer detta mönster, medan på nivå B1 är syntaktisk modifiering vanligare. Syntaktisk nedtoning betyder i regel användningen av *konditionalis* på alla nivåer. Lexikal nedtoning, i sin tur, betyder i genomsnitt användningen av *artighetsmarkör* eller *subjektivitetsbetoning*, men det finns olika preferenser på färdighetsnivåer. På nivå A1 föredras *subjektivitetsbetoning*, på nivå A2 *artighetsmarkör*, och på nivå B1 används lexikal nedtoning inte alls. Lexikal uppgradering uttrycks praktiskt taget alltid med *ortografisk betoning* på alla färdighetsnivåer. Liksom i användningen av begärandestrategier, är det uppenbart att vissa uttryckssätt föredras före andra.



### 5.1.2. Kategorier för stödjande tilläggsэлеment i begäranden

På svenska utnyttjar skribenterna stödjande tilläggsэлеment i 22 begäranden, vilket omfattar 12 % andel av alla begäranden. En överväldigande majoritet (91 %) av stödjande tilläggsэлеment förekommer i samband med begäranden som inte innehåller några andra modifierande элемент, medan 9 % av begäranden med stödjande tilläggsэлеment modifieras också inom själva begäran.

Tabell 10. Antal stödjande tilläggsэлеment och förekomst med modifierande элемент på svenska.

	- modifierande элемент		+ modifierande элемент		Sammanlagt		Andel av alla begäranden
<b>A1</b>	4		0		4		7 %
<b>A2</b>	14		1		15		13 %
<b>B1</b>	2		1		3		20 %
<b>Summa</b>	20	91 %	2	9 %	22	100 %	12 %

Som tabell 10 visar, används stödjande tilläggsэлеment i fyra (7 %) av alla A1-begäranden. Alla dessa förekommer i samband med begäranden som inte innehåller andra modifierande элемент. På nivå A2 förekommer stödjande tilläggsэлеment i 15 (13 %) av alla A2-begäranden. Majoriteten (14) av stödjande tilläggsэлеment är i begäranden som inte innehåller annan modifiering, medan en begäran har både stödjande tilläggsэлеment och modifierande элемент. På nivå B1 förekommer stödjande tilläggsэлеment i tre (20 %) av alla B1-begäranden. Av dessa innehåller två inte någon annan modifiering än stödjande tilläggsэлеmentet, och en har både stödjande tilläggsэлеment och modifierande элемент.

Stödjande tilläggsэлеment delas i förmildrande och försvårande steg, och på svenska är fördelningen sådan att 20 (91 %) av stödjande tilläggsэлеment är förmildrande och två (9 %) är försvårande. På nivå A1 är alla stödjande tilläggsэлеment förmildrande. På nivå A2 finns det 14 begäranden med förmildrande steg och en med försvårande steg, medan på nivå B1 är två stödjande tilläggsэлеment förmildrande och ett är försvårande.

Om man betraktar hur förekomsten av stödjande tilläggsэлеment är fördelad mellan begärandestrategierna, kan man notera att stödjande tilläggsэлеment används mest i samband

med strategin *viljeyttrande* på svenska, för 15 % (n = 12) av begäranden inom denna kategori har stödjande tilläggsэлемент. Stödjande tilläggsэлемент förekommer i nästan lika stor andel med strategierna *förberedande formel* (11 %, n = 7) och *förpliktsyttrande* (10 %, n = 2), men de används i samband med endast ett *förhoppningsyttrande* och inte alls med *modushärledning*.

I det svenskspråkiga materialet finns det 20 begäranden med vilka förmildrande steg används. *Anledning* är den oftast förekommande kategorin för förmildrande steg på svenska, omfattande 13 begäranden. *Reciprocitet* bildar den näst största kategorin med fem begäranden. *Förvarning* och *avväpnande* båda har endast en förekomst i materialet. Dessa antal finns i den nedersta raden av tabell 11.

Tabell 11. Kategorier för förmildrande steg på färdighetsnivåerna A1-B1 på svenska.

	Förvarning	Anledning	Avväpnande	Reciprocitet	Komb.	Summa
<b>A1</b>	0	1	1	2	0	4
<b>A2</b>	1	10	0	3	0	14
<b>B1</b>	0	2	0	0	0	2
<b>Summa</b>	1	13	1	5	0	20

På nivå A1 finns det fyra begäranden med förmildrande steg. Två av dessa hör till kategorin *reciprocitet*, en till kategorin *anledning* och en till kategorin *avväpnande*. Nivå A2 innehåller 14 begäranden där förmildrande steg används. Majoriteten (10) av dessa är i kategorin *anledning*, tre tillhör kategorin *reciprocitet* och dessutom finns det en *förvarning*. På nivå B1 finns det två begäranden med förmildrande steg, och de är båda *anledning*ar.

*Anledning* realiserar vanligtvis genom att vädja till felen i produkten och dess oanvändbarhet, som i exempel (28), men som exempel (29) visar, är det också relativt allmänt att påminna försäljaren om köpets villkor såsom garanti eller återbetalning. Båda exempel är på nivå A2.

(28) Nu jag vill inte köpa mobiltelefonen ännu eftersom den är röd och större som jag tänkte. (2162b)

(29) Kan jag ha en ny telefon, för den har en garanti? (2157a)

I materialet har jag tolkat som *reciprocitet* sådana fall, där skribenten försöker förmildra besväret för sin begäran genom att erbjuda att skicka tillbaka den felaktiga produkten i utbyte mot den nya, vilket exempel (30), en begäran från nivå A2 illustrerar.

(30) Kan jag få nya byxor storlek S om jag skickar för stora byxor dit? (2147c)

Kategorin *förvarning* innehåller på svenska en A2-begäran, där skribenten förbereder läsaren för den kommande begäran (se exempel (31)). *Avväpnande*, i sin tur, förekommer i samband med en begäran på nivå A1, där skribenten försöker förmildra budskapet genom att skriva positivt om näthandeln i fråga (exempel (32)).

(31) jag ger för dig en möjlighet fixa den här situationen: jag vill ha nya skor.

(2118b)

(32) Jag vilja du send e-mail för mig ps. jag är gillar du internetshop ☺ (2142a)

På svenska finns det endast två begäranden med försvårande steg. Den ena finns på nivå A2 och tillhör kategorin *förolämpning*, som exempel (33) visar. Den andra är på nivå B1, och jag har kategoriserat den till *hotande med konsekvenser*, även om dess placering är litet tveksam. Som framgår av exempel (34), nämns det i begäran inte några konsekvenser, men tonen är hotande, och därför har jag räknat den som ett försvårande steg. *Moralisering*, den tredje kategorin av försvårande steg, förekommer inte på svenska.

(33) Du har ljugit att den är god mobil och jag vill en ny mobil. (2118a)

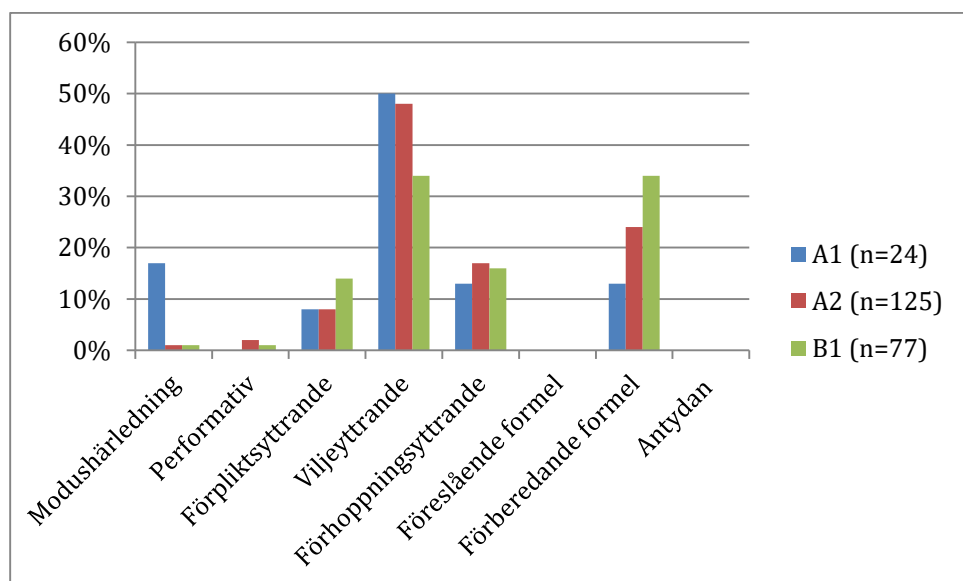
(34) Jag vill ha den röda telefonen och den måste fungera! (2127a)

Gällande de stödjande tilläggs-elementens användning, är det på svenska alltså typiskt att stödjande tilläggs-element förekommer ensam, dvs. att de inte kombineras med modifierande element. Den mest använda kategorin av förmildrande steg är *anledning*, även om *reciprocitet* förekommer oftare på nivå A1, medan försvårande steg endast har två förekomster i hela materialet.

## 5.2. Formning av begäranden på engelska

På engelska finns det sammanlagt 226 begäranden. *Viljeyttrande* används betydligt mer än andra strategier, omfattande 42 % (n = 98) av alla begäranden. De näst vanligaste strategierna är *förberedande formel* med 26 % (n = 59) och *förhoppningsyttrande* med 16 % (n = 36). *Förpliktsyttrande* förekommer i 10 % (n = 23) av begärandena, medan *modushärledning* används i 3 % (n = 6) och *performativ* i 2 % (n = 4) av begärandena. På engelska finns det två strategier som inte används: *föresläende formel* och *antydan*.

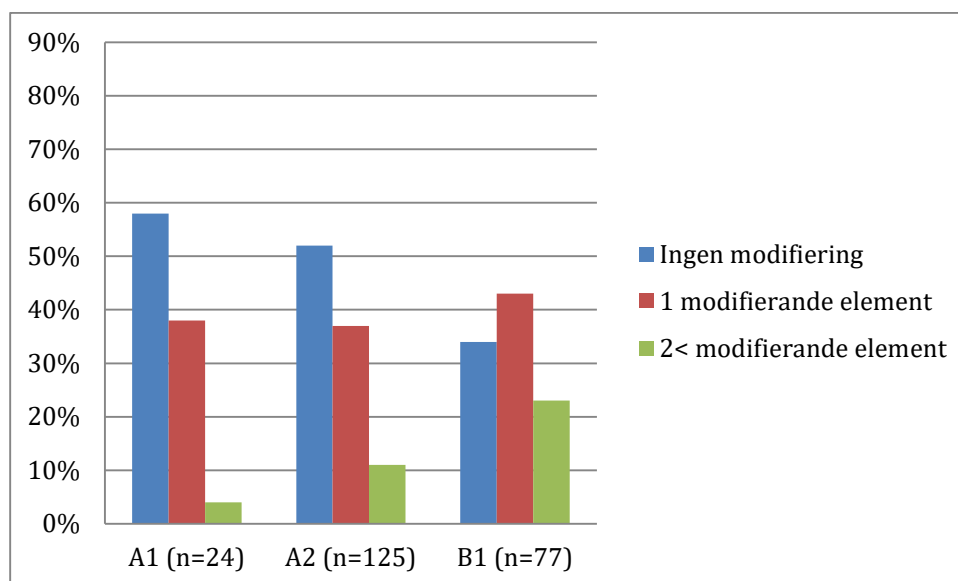
Nivå A1 innehåller 24 begäranden på engelska. *Viljeyttrande* är den klart populäraste strategin på denna nivå med 50 % (n = 12) andel. *Modushärledning* används i fyra (17 %) begäranden, medan både *förhoppningsyttrande* och *förberedande formel* har tre (13 %) förekomster. *Förpliktsyttrande* förekommer i två (8 %) begäranden, medan *performativ* inte har några förekomster på nivå A1. På nivå A2 finns det sammanlagt 125 begäranden. Även på denna nivå är *viljeyttrande* (48 %, n = 60) den populäraste strategin, men den följs av *förberedande formel* (24 %, n = 30). *Förhoppningsyttrande* används i 21 (17 %) begäranden och *förpliktsyttrande* i tio (8 %). På nivå A2 förekommer *performativ* i tre (2 %) och *modushärledning* i en (1 %) begäran. Nivå B1 omfattar 77 begäranden. På denna nivå är strategierna *viljeyttrande* och *förberedande formel* lika populära (34 %, n = 26). *Förhoppningsyttrande* används i 12 (16 %) begäranden och *förpliktsyttrande* i 11 (14 %). Både *modushärledning* och *performativ* förekommer i endast en (1 %) begäran på nivå B1. Dessa andelar finns illustrerade i figur 8.



Figur 8. Strategival i de engelskspråkiga begärandena fördelade enligt färdighetsnivå.

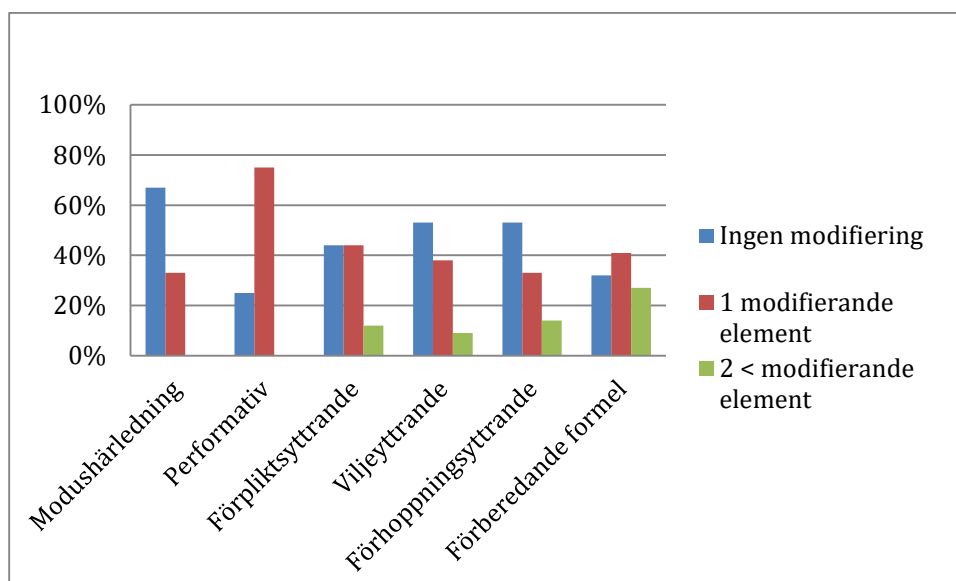
Gällande hur många modifierande element en begäran innehåller, kan man konstatera att på engelska omfattar begäranden utan modifiering under hälften (46 %, n = 105) av alla begäranden, vilket naturligtvis betyder att det på engelska finns flera begäranden med modifiering än utan den. En nästan lika stor andel (39 %, n = 88) av begärandena uttrycks med ett modifierande element som begäranden utan modifiering, och 15 % (n = 33) av begärandena innehåller två eller flera modifierande element.

På nivå A1 är 14 (58 %) begäranden utan modifiering. Nio (38 %) begäranden modifieras med ett element och en (4 %) begäran har två modifierande element. På nivå A2 modifieras litet över hälften (52 %, n = 65) av begärandena inte, medan 46 (37 %) begäranden har ett modifierande element och 14 (11 %) begäranden har flera än ett. På nivå B1 har andelen av begärandena utan modifiering minskat till 34 % (n = 26), vilket betyder att majoriteten av begärandena på denna nivå modifieras. Andelarna av begärandena med modifiering fördelas så att 43 % (n = 33) av begärandena har ett modifierande element och 23 % (n = 18) har två eller flera. Figur 9 åskådliggör de modifierande elementens antal på färdighetsnivåerna A1-B1.



Figur 9. Antal modifierande element på färdighetsnivåerna A1-B1 på engelska.

Om man betraktar antalet modifierande element enligt typ av strategi, ser andelarna ut som i figur 10. *Modushärledning* uttrycks utan modifiering oftast (67 %) av strategierna, och även strategierna *viljeyttrande* och *förhoppningsyttrande* uttrycks utan modifiering i över hälften (53 %) av fallen. I strategin *förpliktsyttrande* finns det lika många begäranden utan modifiering som med ett modifierande element (44 %). I strategin *förberedande formel* omfattar icke-modifierade begäranden endast 32 % andel, och i begäranden uttryckta med *performativ* är motsvarande andelen 25 %. Detta betyder naturligtvis att begäranden i kategorierna *performativ* och *förberedande formel* modifieras oftare än de andra strategierna. Begäranden med flera modifierande element förekommer i strategierna *förpliktsyttrande* (12 %), *viljeyttrande* (9 %), *förhoppningsyttrande* (14 %) och *förberedande formel* (27 %). Som även framgår av figur 10, uttrycks alltså *förberedande formel* med flera modifierande element dubbelt så ofta som någon annan strategi.



Figur 10. Antal modifierande element i de engelska begärandena ( $n = 226$ ) fördelade enligt typ av strategi.

På engelska är det alltså i genomsnitt vanligast att uttrycka en begäran med strategin *viljeytttrande*, vilket stämmer även på nivåer A1 och A2, men på nivå B1 har *förberedande formel* blivit lika populär som *viljeytttrande*. Detta innebär att man börjar övergå från direkta strategier till indirekta på nivå B1. Det är också i genomsnitt vanligare att modifiera en begäran än att göra så, och det finns ett tydligt skifte från begäranden utan modifiering på nivå A1 till begäranden med modifierande element på nivå B1. Begärandenas komplexitet ökar således med växande kunskaper.

I följande kapitel granskar jag närmare hur begäranden modifieras, men före detta vill jag även åskådliggöra hur de begäranden som inte modifieras vanligtvis uttrycks i varje begärandestrategi. I det engelskspråkiga materialet betyder *modushärledning* alltid användning av imperativ, vilket exempel (35) från nivå A1 illustrerar. Strategin *performativ*, i sin tur, betyder att man använder verbet *ask* i begäran. *Performativ* förekommer utan modifierande element endast i en begäran på nivå B1 (exempel (36)).

(35) give me a guitar. (2330a)

(36) you can guess that I'll ask my money back. (2376a)

*Förpliktsyttrande* betonar lyssnarens plikt att agera, och på engelska uttrycker skribenterna detta oftast med verbet *must* eller *have to*, som i exempel (37), men det finns även ett par formuleringar som inte betonar måttet så kraftigt, som exempel (38) visar.

(37) I send my telefon back to you and you must repair or send new telefon for me. (2373b)

(38) So I suggest that you send me another game disc. (2363a)

*Viljeyttrande* uttrycks på engelska alltid med verbet *want*. På nivå A1 är den vanligaste formuleringen *I want that...*, som i exempel (39), medan på nivå A2 och B1 är det vanligare att verbet följs av direkt objekt eller ett annat verb, som i exempel (40) från nivå A2.

(39) I want that you send me a new iphone's. (2330b)

(40) I want to return this phone and I want my money back. (2357b)

Som kategorins namn föreslår, uttrycks *förhoppningsyttrande* oftast med verbet *hope*, som i exempel (41), men några skribenter använder *wish* i stället (exempel (42)).

(41) I hope you can fix this some how. (2336a)

(42) I will send you a video demon-strating the problems and I wish you to send me back a working cell phone. (2367b)

*Förberedande formel*, i sin tur, förekommer alltid i frågeform med verbet *can*, som i exempel (43). I formuleringen finns det inte skillnader mellan olika färdighetsnivåer.

(43) Can you fix it or send me a new one. (2362a)

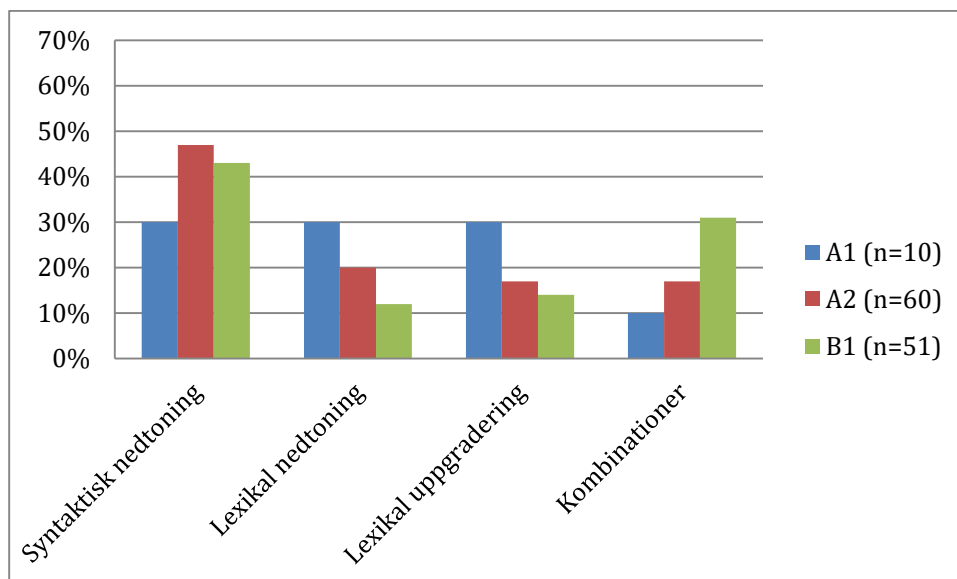
### **5.2.1. Kategorier för modifierande element i begäranden**

På engelska finns det sammanlagt 121 begäranden som innehåller modifierande element, vilket innebär 54 % av alla engelskspråkiga begärandena. I majoriteten (76 %, n = 92) av dessa är modifieringen nedtonande, medan uppgradering används i 20 (17 %) begäranden, och nio (7 %) begäranden är kombinationer av nedtoning och uppgradering. På engelska är det vanligast att modifiera en begäran syntaktiskt (44 %, n = 53). Lexikal modifiering används också relativt ofta (35 %, n = 43), och cirka en femtedel (21 %, n = 25) av de engelskspråkiga begärandena kombinerar båda typerna av modifiering.



Man modifierar en begäran alltså oftast för att nedtona budskapet och modifieringen görs hellre med syntaktiska än med lexikala medel. På nivå A1 finns det tio begäranden som innehåller modifierande element. Av dessa begäranden är sex nedtonade, tre uppgraderade, och en begäran kombinerar både nedtoning och uppgradering. I motsats till de genomsnittliga värdena, föredras dock lexikal modifiering (7 begäranden) över syntaktisk (3) på nivå A1. På nivå A2 finns det 60 modifierade begäranden. Andelen av nedtonade begäranden är 75 % (n = 45), uppgradering används i tio (17 %) begäranden och fem (8 %) är kombinationer av nedtoning och uppgradering. På denna nivå har andelen syntaktiskt modifierade begäranden (47 %, n = 28) blivit större än lexikalt modifierade begäranden (38 %, n = 23), och dessutom kombinerar man både syntaktisk och lexikal modifiering i nio (15 %) begäranden. Nivå B1 innehåller 51 begäranden med modifierande element. Fyrtioen (80 %) begäranden är nedtonade, sju (14 %) är uppgraderade och tre (6 %) kombinerar både nedtoning och uppgradering. Syntaktisk modifiering används i 43 % (n = 22) av begärandena, lexikal modifiering i 25 % (n = 13) och hela 31 % (n = 16) av begärandena är kombinationer av både syntaktisk och lexikal modifiering.

Om man förenar resultaten i det föregående kapitlet genom att granska kategorierna för syntaktisk nedtoning, lexikal nedtoning, lexikal uppgradering, samt deras kombinationer som en helhet, ser andelarna ut som i figur 11. Syntaktisk nedtoning används i 30 % (n = 3) av begärandena på nivå A1, i 47 % (n = 28) av begärandena på nivå A2 och i 43 % (n = 22) av begärandena på nivå B1. Lexikal nedtoning har 30 % (n = 3) andel på nivå A1, 20 % (n = 12) andel på nivå A2 och 12 % (n = 6) andel på nivå B1. Lexikal uppgradering, i sin tur, förekommer i 30 % (n = 3) av begärandena på nivå A1, i 17 % (n = 10) av begärandena på nivå A2 och i 14 % (n = 7) av begärandena på nivå B1. Kombinationer av modifieringskategorier bildar 10 % (n = 1) av helheten på nivå A1, 17 % (n = 10) av helheten på nivå A2 och 31 % (n = 16) av helheten på nivå B1.



Figur 11. Kategorier för modifierande element i de engelskspråkiga begärandena på färdighetsnivåerna A1-B1.

Liksom i den svenska delen, presenterar jag i resten av avsnittet hur begäranden fördelar sig i underkategorierna för syntaktisk nedtoning, lexikal nedtoning och lexikal uppgradering. I varje kategori presenterar jag först antalen för engelskan som helhet och därefter för de tre färdighetsnivåerna. I materialet ingår 53 engelskspråkiga begäranden som innehåller syntaktisk nedtoning. Som tabell 12 visar, används *konditionalis* i majoriteten (45) av dessa begäranden. Utöver *konditionalis* uttrycks syntaktisk nedtoning också med *interrogativ* i tre begäranden, och i fem begäranden som kombination av flera kategorier av syntaktisk nedtoning. *Tempusskifte* förekommer endast i kombinationer, men inte ensam, och det finns inga exempel på *negation* i materialet.

Tabell 12. Kategorier för syntaktisk nedtoning på färdighetsnivåerna A1-B1 på engelska.

	Konditionalis	Tempusskifte	Interrogativ	Negation	Komb.	Summa
<b>A1</b>	3	0	0	0	0	3
<b>A2</b>	23	0	2	0	3	28
<b>B1</b>	19	0	1	0	2	22
<b>Summa</b>	45	0	3	0	5	53

Som tabell 12 visar, finns det på nivå A1 tre begäranden som använder syntaktisk nedtoning, och dessa är alla begäranden uttryckta med *konditionalis*. Nivå A2 omfattar 28 begäranden med syntaktisk nedtoning. I majoriteten (23) av dessa uttrycks syntaktisk nedtoning som

*konditionalis*, men det finns också två exempel av användningen av *interrogativ*, samt tre begäranden som alla innehåller olika kombinationer av syntaktisk nedtoning. Nivå B1 innehåller 22 syntaktiskt nedtonade begäranden, och majoriteten (19) använder *konditionalis*. Dessutom finns det på nivå B1 ett exempel av *interrogativ*, samt två kombinationer.

På alla nivåer används *konditionalis* i synnerhet i begäranden som uttrycks med *viljeyttrande* (exemplen (44) och (45)) eller *förberedande formel* (exempel (46)). Även om formuleringen *I would like...* är det normativa sättet att uttrycka ett viljeyttrande i konditionalform, så formulerar flera skribenter på nivåer A1 och A2 sina begäran med verbet *want* som bas för *konditionalis*, vilket resulterar i uttryck som exempel (44). På nivå B1 används inte *want* längre, utan alla viljeyttranden är i formen *I would like*, som i exempel (45).

(44) I would want to get a new piano. (2308a)

(45) I'd like to get a new phone or get this one fixed. (2348b)

(46) Could I get my money back or have new laptop (2366a)

På nivåer A2 och B1 förekommer enstaka konditionalformer också med *performativ* och *förhoppningsyttrande*, men som exemplen (47) och (48) visar, är dessa begäranden formulerade något olikt, för de innehåller en konditionalbisats, i stället för att ha konditional i huvudsatsen som i de föregående exemplen.

(47) I ask for you that could you change my camera to new one. (2302a)

(48) I hope that a new t-shirt would arrive in time. (2346c)

Som framgår av tabell 12 ovan, förekommer det i materialet tre begäranden där *interrogativ* används. Av dessa befinner sig två, en *performativ* och ett *förpliktsyttrande*, på nivå A2, och på nivå B1 finns det ett *förpliktsyttrande* med *interrogativ*. Exempel (49) illustrerar *interrogativ* användning med begäran på nivå B1.

(49) Will you send me back a mobilephone with a real color and without any troubles. (2327b)

Därtill finns det på engelska fem begäranden som kombinerar flera typer av syntaktisk nedtoning. En kombination av *konditionalis* och *interrogativ* förekommer i två *förpliktsyttranden*, ett på nivå A2 (exempel (50)) och ett på nivå B1. Två begäranden, en på nivå A2 och en på nivå B1 (exempel (51)), är *förhoppningsyttranden*, där *tempusskifte*

används i huvudsatsen och *konditionalis* i bisatsen. På nivå A2 finns det dessutom en begäran som kombinerar *konditionalis*, *tempusskifte* och *durativ aspekt*. Denna begäran (exempel (52)) är alltså materialets enda exempel av aspektanvändning.

(50) So should I get new one phone? (2362b)

(51) I hoped that if I could send the t-shirt back to you and change it to some other product. (2319c)

(52) I was hoping that you would send me the right DVD that I ordered (2334a)

Lexikal nedtoning används i 21 begäranden på engelska. *Artighetsmarkör* är det mest använda sättet att lexikalt nedtona en begäran med nio förekomster. Den näst populäraste kategorin av lexikal nedtoning är *vädjan*, som förekommer i fem begäranden. *Nedtonande adverb* används i fyra begäranden, och *subjektivitetsbetoning* i tre begäranden. Kombinationer av flera typer av lexikal nedtoning finns inte i det engelskspråkiga materialet. Dessa andelar finns på nedersta raden i tabell 13.

Tabell 13. Kategorier för lexikal nedtoning på färdighetsnivåerna A1-B1 på engelska.

	Artighets- markör	Subjektivitets -betoning	Vädjan	Nedtonande adverb	Komb.	Summa
<b>A1</b>	3	0	0	0	0	3
<b>A2</b>	4	0	4	4	0	12
<b>B1</b>	2	3	1	0	0	6
<b>Summa</b>	9	3	5	4	0	21

På nivå A1 förekommer lexikal nedtoning i tre begäranden och den realiseras i alla tre som *artighetsmarkör*. På nivå A2 finns det 12 begäranden med lexikal nedtoning, och de fördelar sig i kategorierna så att det finns fyra begäranden med *artighetsmarkör*, fyra med *vädjan* och fyra med *nedtonande adverb*. På nivå B1 finns det sammanlagt sex begäranden med lexikal nedtoning. I tre av dessa används *subjektivitetsbetoning*, *artighetsmarkör* används i två, och *vädjan* förekommer i en begäran.

*Artighetsmarkör* förekommer i alla begärandestrategier förutom performativ, men de används mest i strategierna *viljeyttrande* och *förberedande formel*. På alla färdighetsnivåer betyder artighetsmarkör i regel att skribenterna använder ordet *please* i slutet av begäran, som i

exempel (53) från nivå A1, men det finns även ett par begäranden där den sätts in efter subjektet, som i exempel (54) från nivå A2. Därtill finns det på alla nivåer ett par fall där skribenterna tackar i stället för att säga *please*, vilket exempel (55) från nivå B1 illustrerar.

(53) I want new phone, please (2321b)

(54) Can I please got a new one, if I gave this back to you? (2360a)

(55) I hope that you'll send me a new similar cell phone for free. Thank you very much! (2306b)

*Vädjan* används på nivåer A2 och B1, och i strategierna *förpliktsyttrande*, *viljeyttrande* och *förberedande formel*. *Vädjan* realiseras på engelska genom att skribenterna tillägger formuleringarna *if it's possible* eller *if it's ok* i slutet av begäran, som i exempel (56) från nivå A2. Engelskans *tag questions* skulle även tillhöra denna kategori, men ingen använder dem sina begäranden, även om det på nivå A2 finns en begäran (exempel (57)) som något liknar en *tag question*.

(56) I want to return these shoes and you send me now one pair of shoes if it's ok? (2335c)

(57) or you could fixed that and give me some phone for that fixing time. Could you do that? (2307b)

*Nedtonande adverb* finns endast på nivå A2 och de förekommer alltid i samband med strategin *förberedande formel*. De adverb som används är sådana som nedtonar begärans inverkan (*possibly*, *maybe*), som exempel (58) visar. Däremot förekommer adverb som underdriver eller gör begärans innehåll vagare inte i materialet.

(58) Maybe you can send new telephone to me? (2354a)

*Subjektivitetsbetoning*, i sin tur, förekommer endast på nivå B1, där den används i samband med strategierna *förpliktsyttrande* och *viljeyttrande*. Det finns inte någon formulering som föredras, men subjektivitet uttrycks t.ex. med *I think ...* och *I'm afraid ...*, som i exempel (59).

(59) I honestly don't know where the problem is, but I'm arfaid I want to have my moneys back and send this TV back to you. (2353a)

Gällande lexikal uppgradering, finns det på engelska 20 begäranden, där den används. *Ortografisk betoning* är den oftast förekommande kategorin av lexikal uppgradering med 11

begäranden. Det andra relativt allmänna sättet att uppgradera en begäran på engelska är med *tidsbetoning* (7 begäranden). *Förstärkande adverb* används väldigt litet, för det finns endast ett exempel i materialet. Dessutom finns det en begäran som kombinerar två typer av lexikal uppgradering. Kategorier *säkerhetstecken* och *svärande* förekommer inte på engelska. Dessa siffror finns även i tabell 14.

Tabell 14. Kategorier för lexikal uppgradering på färdighetsnivåerna A1-B1 på engelska.

	Tidsbetoning	Ortografisk betoning	Säkerhetstecken	Förstärkande adv.	Svärande	Komb.	Summa
<b>A1</b>	1	2	0	0	0	0	3
<b>A2</b>	2	7	0	0	0	1	10
<b>B1</b>	4	2	0	1	0	0	7
<b>Summa</b>	7	11	0	1	0	1	20

På engelska finns det på nivå A1 tre begäranden där lexikal uppgradering används. Två av dessa är begäranden med *ortografisk betoning* och en är en begäran med *tidsbetoning*. På nivå A2 förekommer lexikal uppgradering i tio begäranden. I sju begäranden är det fråga om *ortografisk betoning*, i två används *tidsbetoning*, och en begäran kombinerar *ortografisk betoning* och *tidsbetoning*. Nivå B1, i sin tur, omfattar sju begäranden med lexikal uppgradering. *Tidsbetoning* används i fyra begäranden, *ortografisk betoning* i två begäranden och *förstärkande adverb* i en begäran.

Skribenterna föredrar att använda *ortografisk betoning* i *viljeyttranden*, men den förekommer även i *förplikts-* och *förhoppningsyttranden*. På engelska realiseras *ortografisk betoning* oftast i form av utropstecken, men på nivåer A1 och A2 används också understrykning (exempel (60)), och på nivå B1 görs *ortografisk betoning* även med stora bokstäver (exempel (61)).

(60) I want you to send me free new pink iphone 4 which works excellent.  
(2329b)

(61) I want you to send me new BLUE mobilephone without any scratches or problems. (2334b)

*Tidsbetoning* är en kategori av lexikal uppgradering, vars användning inte kan förknippas med en viss strategi. Som i exempel (62), realiseras *tidsbetoning* oftast med *as soon as possible* eller dess förkortning *asap*, men det finns även enstaka förekomster av *right away* (exempel

63)) och *now* (exempel (64)). Exempel (62) och (63) är på nivå B1 och exempel (64) på nivå A1.

(62) I have to have it as soon as possible and without any payments what so ever. (2334b)

(63) I have already payed for it, so I want you to send me a new dvd right away. (2322a)

(64) Give me new playstation now, or money back... (2355a)

*Förstärkande adverb* används väldigt litet, för det finns endast ett exempel av dem på nivå B1 (exempel (65)). I det engelskspråkiga materialet finns det på nivå A2 också en kombination av två typer av lexikal uppgradering, där det är fråga om *tidsbetoning* och *ortografisk betoning* (se exempel (66)).

(65) I want my money back, no more or less. (2301a)

(66) I don't pay so expensive price for nothing, so I wan't new cell phone asap! (2364b)

På engelska används kombinationer av modifieringskategorierna (syntaktisk nedtoning, lexikal nedtoning, lexikal uppgradering) i 27 begäranden, vilket omfattar 22 % av alla modifierade begäranden. I det engelskspråkiga materialet finns det exempel på alla möjliga kombinationer av de tre modifieringskategorierna, men den vanligaste är att använda både syntaktisk och lexikal nedtoning. På nivå A1 förekommer denna typ av kombination dock inte, för det finns endast en kombinerande A1-begäran i materialet, och den kombinerar lexikal nedtoning (*artighetsmarkör*) och lexikal uppgradering (*tidsbetoning*), som exempel (67) visar.

(67) I hope you sent a new phone as soon as possible, thanks. (2349a)

På nivå A2 finns det sammanlagt tio kombinationer. Hälften av dessa är sammansättningar av syntaktisk nedtoning och lexikal nedtoning, i vilka syntaktisk nedtoning alltid realiseras som *konditional*. Med *konditional* kombineras *artighetsmarkör* i två begäranden (exempel (68)), *vädjan* i två begäranden (exempel (69)) och *subjektivitetsbetoning* i en begäran.

(68) Could you send me new glasses or give my money back, please. (2318a)

(69) I would like change the t-shirt smaller size, is it okay? (2346c)

Utöver dessa finns det på nivå A2 tre begäranden som kombinerar syntaktisk nedtoning med lexikal uppgradering. I alla dessa är det fråga om kombinationer av *konditional* och *tidsbetoning*, som i exempel (70). På nivå A2 finns det också ett exempel på en kombination av lexikal nedtoning (*artighetsmarkör*) och lexikal uppgradering (*ortografisk betoning*), samt en begäran som kombinerar alla tre typer av modifiering. Som exempel (71) visar, innehåller denna begäran *konditional*, *subjektivitetsbetoning* och *ortografisk betoning*.

(70) I would want that I would get right snowboard as soon as possible. (2346a)

(71) I think, I should get a new t-shirt by free!!! (2352a)

Nivå B1 omfattar sammanlagt 16 kombinationer. Tretton av dessa är kombinationer av syntaktisk nedtoning och lexikal nedtoning. I dessa kombinationer realiseras syntaktisk nedtoning alltid som konditionalform, med vilken alla fyra typer av lexikal nedtoning förekommer. *Artighetsmarkör* används i fem begäranden, som i exempel (72), *nedtonande adverb* i fyra begäranden (exempel (73)), *subjektivitetsbetoning* i tre begäranden (exempel (74)) och *vädjan* i en begäran (exempel (75)).

(72) Could you send me new black medium size jeans please? (2368c)

(73) Could you possibly send me a new one (2374c)

(74) I wonder that if I could sent it back to you (2305c)

(75) I would like to return the mobile phone and have my money back if that is possible (2328b)

Dessutom finns det på nivå B1 två begäranden som kombinerar syntaktisk nedtoning och lexikal uppgradering och en begäran som innehåller alla tre typer av modifiering. I båda kombinationerna av syntaktisk nedtoning och lexikal uppgradering används *konditional* med antingen *tidsbetoning* eller *ortografisk betoning* (exempel (76)). Som exempel (77) åskådliggör, är det i begäran med tre slags modifiering fråga om *konditional*, *artighetsmarkör* och *tidsbetoning*.

(76) Anyway i'd like to get a new one wich is NOT damaged. (2348a)

(77) Could you send it to me as fast you can, please? (2354c)

Som sammanfattning för hur begäranden modifieras på engelska, är det vanligt att modifieringen är nedtonande, och det är sannolikare att modifieringen görs syntaktiskt än lexikalt, men kombinationer av båda typer av modifiering är också relativt vanliga. Andelen



lexikal modifiering sjunker med höjning av färdighetsnivå, och andelen modifieringskombinationer växer. Syntaktisk nedtoning uttrycks i regel med konditionalformer på alla färdighetsnivåer. I genomsnitt är *artighetsmarkör* den mest använda kategorin av lexikal nedtoning, även om *subjektivitetsbetoning* föredras på nivå B1. Lexikal uppgradering, i sin tur, uttrycks vanligtvis med antingen *ortografisk betoning* eller *tidsbetoning* så att den förra föredras på A-nivåer och den senare på nivå B1. När man använder flera typer av modifiering i samma begäran är det vanligtvis fråga om både syntaktisk och lexikal nedtoning.

### 5.2.2. *Kategorier för stödjande tilläggsэлеment i begäranden*

På engelska förekommer stödjande tilläggsэлеment i 59 begäranden, vilket omfattar 26 % av alla begäranden. Begäranden som modifieras endast med stödjande tilläggsэлеment bildar 41 % (n = 24) andel, medan 59 % (n = 35) av begärandena innehåller både stödjande tilläggsэлеment och modifiering inom begäran.

Tabell 15. Antal stödjande tilläggsэлеment och förekomst med modifierande элемент på engelska.

	- modifierande элемент		+ modifierande элемент		Sammanlagt		Andel av alla begäranden
<b>A1</b>	3		1		4		17 %
<b>A2</b>	17		16		33		26 %
<b>B1</b>	4		18		22		29 %
<b>Summa</b>	24	41 %	35	59 %	59	100 %	26 %

Som framgår av första raden i tabell 15, används stödjande tilläggsэлеment i fyra (17 %) av alla A1-begäranden. Tre begäranden har ingen annan modifiering, och en begäran har både stödjande tilläggsэлеment och modifierande элемент. På nivå A2 förekommer stödjande tilläggsэлеment i 33 (26 %) begäranden. Sjutton begäranden har endast stödjande tilläggsэлеment och sexton begäranden har både stödjande tilläggsэлеment och modifierande элемент. På nivå B1 används stödjande tilläggsэлеment i 22 (29 %) av alla B1-begäranden. Fyra begäranden är utan någon annan modifiering, medan 18 begäranden har både stödjande tilläggsэлеment och modifierande элемент.

Gällande fördelningen mellan förmildrande och försvårande steg, är majoriteten (81 %, n = 48) av stödjande tilläggsэлеment förmildrande på engelska, tio (17 %) försvårar begärandens budskap, och i en (2 %) av begärandena använder man båda typerna av stöd. Hälften av de fyra A1-begäranden är förmildrande och hälften är försvårande. På nivå A2 innehåller 29 begäranden förmildrande steg och fyra begäranden försvårande steg. På nivå B1 är 17 begäranden förmildrande, fyra är försvårande, och det finns en begäran där både förmildrande och försvårande steg kombineras.

På engelska används stödjande tilläggsэлеment i 30 % av begärandena inom strategierna *viljeyttrande* (n = 29) och *förberedande formel* (n = 18). I strategierna *förpliktsyttrande* (n = 4) och *förhoppningsyttrande* (n = 6) är andelen stödjande tilläggsэлеment 17 %. Strategin *performativ* är ett intressant fall, för till den hör endast fyra begäranden, men hälften av dem modifieras med stödjande tilläggsэлеment. Med *modushärledning* förekommer inte stödjande tilläggsэлеment på engelska.

I det engelskspråkiga materialet finns det 48 begäranden med förmildrande steg. Som framgår av tabell 16, är *anledning* den mest använda kategorin av förmildrande steg med 30 förekomster. *Reciprocitet* är den näst största kategorin med sju begäranden, *avväpnande* förekommer i sex begäranden och *förvarning* i tre. Utöver dessa finns det på engelska också ett par kombinationer av förmildrande steg.

Tabell 16. Kategorier för förmildrande steg på färdighetsnivåerna A1-B1 på engelska.

	Förvarning	Anledning	Avväpnande	Reciprocitet	Komb.	Summa
<b>A1</b>	0	1	0	0	1	2
<b>A2</b>	2	19	4	4	0	29
<b>B1</b>	1	10	2	3	1	17
<b>Summa</b>	3	30	6	7	2	48

Nivå A1 innehåller endast två begäranden där förmildrande steg används, en *anledning* och en kombination. På nivå A2 tillhör majoriteten (19) av förmildrande steg kategorin *anledning*. Av *avväpnande* och *reciprocitet* finns det i båda fyra exempel, och därtill innehåller nivån två begäranden med *förvarning*. På nivå B1 finns det 17 begäranden med förmildrande steg. Tio av dessa är *anledningar*, tre hör till kategorin *reciprocitet* och två till kategorin *avväpnande*. Dessutom finns det ett exempel av både *förvarning* och kombination.

När skribenterna ger *anledning* till begäranden, är det vanligt på alla färdighetsnivåer att de vädjar till produktens oanvändbarhet (se exempel (78)) eller köpets villkor (exempel (79)), men, som exempel (80) visar, använder några skribenter sina känslor som motivering för begäran. Även om anledningarna klassificeras som förmildrande steg i kodningsramen, finns det på nivåerna A2 och B1 ett par fall, där det är klart att anledningens roll inte är att förmildra budskapet, vilket exempel (81) väl illustrerar. Exempel (78), (80) och (81) är på nivå A2, och exempel (79) på nivå B1.

(78) I'd want you to fix these problems, because I can't use this phone until it's been fixed. (2309b)

(79) I'd like to return this product and receive the refunds, because I read on your website that if I'm not satisfied about the product, I'll get my money back (2331b)

(80) Can you send me new bicycle because i am very angry now. (2350a)

(81) I don't pay so expensive price for nothing, so I wan't new cell phone asap! (2364b)

Som framgår av exempel (82) från nivå A2 och exempel (83) från nivå B1, realiseras *reciprocitet* som ett försök att förmildra besväret av begäran genom att erbjuda att skicka tillbaka den felaktiga produkten i utbyte mot den nya.

(82) Could I get a new mobile phone if I return this older. (2310b)

(83) I want my money back, no more or less. If you really want the book back, I am happy to send it to you. (2301a)

I begärandena där *avväpnande* används för att förmildra budskapet, är det typiskt att skribenten betonar att han/hon har en positiv uppfattning om näthandeln i fråga, som i exempel (84) från nivå A2, eller att han/hon har varit nöjd med tidigare köp med handeln.

(84) I'm not going to buy it so can I get my money back or can I change this to the another? I really like your onlineshop and I want to use it also on future. (2362c)

*Förvarning*, i sin tur, realiseras alltid genom att skribenten förbereder sin begäran med en allmän fråga om hjälp, vilket exempel (85) från nivå A2 illustrerar.

(85) It is weird so I hope that you could help me for this problem. I would want to get a new piano. (2308a)

Som tabell 16 visar, finns det i materialet två kombinationer av förmildrande steg. I båda kombinationerna är det fråga om en sammansättning av *reciprocitet* och *anledning*, men anledningen i A1:s begäran (exempel (86)) är baserad på fakta och i B1:s begäran (exempel (87)) på skribentens känslor.

(86) I hope that, if I send bike back, I give new bike because I have cost that.  
(2324a)

(87) Could you send the right skirt to me if I returned the fuel skirt? I would be very happy for it. (2308c)

På engelska finns det tio begäranden med försvårande steg. *Hotande med konsekvenser* är den största kategorin med sex begäranden. Av *moralisering* finns det två exempel, medan *förolämpning* förekommer i endast en begäran, och det finns också en kombination.

Tabell 17. Kategorier för försvårande steg på färdighetsnivåerna A1-B1 på engelska.

	Förolämpning	Hotande med konsekvenser	Moralisering	Kombination	Summa
<b>A1</b>	1	1	0	0	2
<b>A2</b>	0	2	1	1	4
<b>B1</b>	0	3	1	0	4
<b>Summa</b>	1	6	2	1	10

På nivå A1 finns det två begäranden med försvårande steg: en *förolämpning* och ett *hotande med konsekvenser*. Nivå A2 omfattar fyra exempel av försvårande steg; två av dessa är i kategorin *hotande med konsekvenser*, en i kategorin *moralisering* och en är en kombination. På nivå B1 finns det också fyra begäranden med försvårande steg. Tre är exempel av *hotande med konsekvenser* och en är ett exempel av *moralisering*.

Skribenterna som använder tilläggs-elementet *hotande med konsekvenser* hotar att sluta med handel på nätsidan i framtiden (exempel (88)) eller att sprida ryktet om näthandelns inkompetens. Några skribenter hotar till och med polisåtgärder, som i exempel (89). Båda exemplen är på nivå B1.

(88) I want that you send me a new one or I never use your service again!

(2364c)

(89) So I would like to return this one and get one that works. I don't intend to buy a new one. I'll contact the police if I don't get a new one. (2304a)

Som *moralisering* har jag kategoriserat de stödande tilläggslement som hänvisar till att näthandeln borde veta att felaktiga produkter inte är acceptabla, vilket exempel (90) från nivå A2 illustrerar.

(90) and I want my money back or a new cellphone! I hope that you can take that seriously, because I think that is not funny when I buy a cellphone which doesn't worked at all. (2320b)

*Förolämpning*, däremot, har endast en ensamförekommande förekomst på nivå A1 (se exempel (91)). Dessutom finns det ett exempel på förolämpning på nivå A2 i en kombination av två försvårande steg. Som exempel (92) visar, är det frågan om en sammanblandning av förolämpning och hotande med konsekvenser.

(91) I say that I want new instrument, because yours guitar and instrument sucks (2330a)

(92) My family and I won't ever use their shop, when theyr clothes are so bad. I want that they could spend me new better T-shirt, or my money back. (2371a)

Som jag nämnde i den allmänna beskrivningen av stödjande tilläggslement, finns det i materialet en engelskspråkig kombination av både förmildrande och försvårande steg. Den återfinns på nivå B1, och som framgår av exempel (93), är det fråga om ett performativt uttryck som omges av ett försvårande steg i början och ett förmildrande steg i slutet. Det försvårande steget tillhör kategorin *hotande med konsekvenser* och det förmildrande steget tillhör kategorin *avväpnande*.

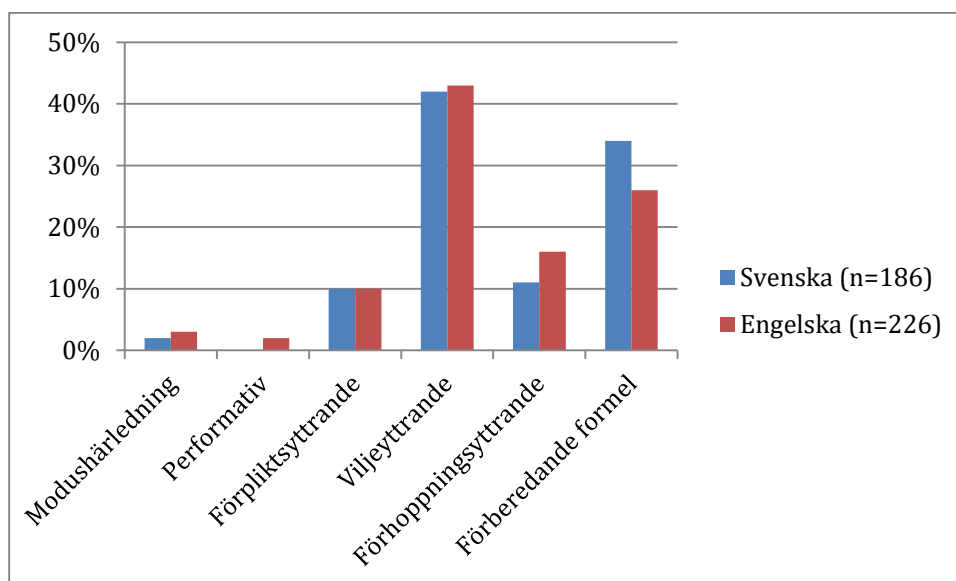
(93) I am never going to buy anything from your company if you don't explain this to me. Of course you can guess that I'll ask my money back. I hope that we could find a reasonable way to solve this situation without any hard feelings. (2376a)

För att sammanfatta hur stödjande tilläggs-element används på engelska, kan man konstatera att det i genomsnitt är vanligare att begäranden med stödjande tilläggs-element modifieras också inom begäran, men tendensen att använda båda typerna av modifiering ökar med växande språkkunskaper. *Anledning* bildar den största kategorin av förmildrande steg, och *hotande med konsekvenser* föredras framför andra försvårande steg.

### 5.3. Jämförelse av begäranden på svenska och på engelska

I denna del presenterar jag likheter och olikheter i begäranden på svenska och på engelska. Som i de språk-specifika resultaten, granskar jag först strategival i begäranden, och därefter hur begäranden modifieras på svenska respektive på engelska, med fokus först på modifierande element och sedan på stödjande tilläggs-element. På varje steg jämför jag först språken som helhet och övergår sedan till jämförandet av färdighetsnivåerna A1, A2 och B1. Genom hela nivåjämförelsen är det bra att minnas att färdighetsnivågrupperna är olika stora. På svenska finns det 58 begäranden på nivå A1, 113 begäranden på nivå A2 och 15 begäranden på nivå B1. På engelska är antalet av begäranden 24 på nivå A1, 125 på nivå A2 och 77 på nivå B1.

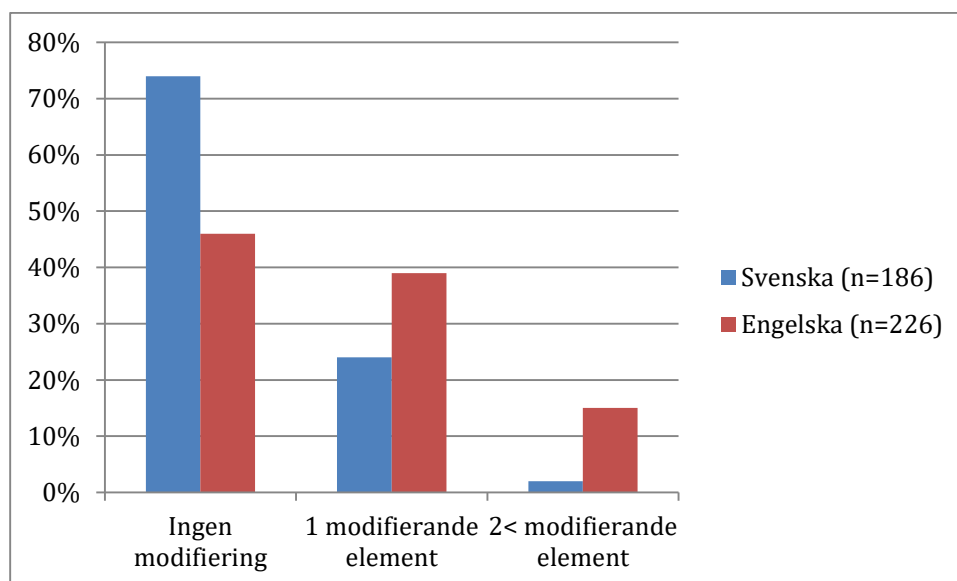
Gällande strategival i begäranden, kan man konstatera att strategiernas frekvensrangordning är samma både på svenska och på engelska, vilket framgår av figur 4. *Viljeyttrande* är det populäraste sättet att uttrycka en begäran med över 40 % andel på båda språken, följd av *förberedande formel*, även om den används cirka 10 % mer på svenska än på engelska. Den tredje vanligaste strategin är *förhoppningsyttrande*, följd av *förpliktsyttrande* och *modushärledning*, som omfattar under 5 % av alla begäranden på båda språken. Den mest iögonfallande skillnaden mellan språkgruppernas strategival är att *performativ* har inga förekomster i de svenskspråkiga begärandena. Som figur 12 visar, förekommer strategierna *föreslående formel* och *antydning* varken på svenska eller på engelska.



Figur 12. Strategival i begärandena på svenska och på engelska.

Användningen av begärandestrategier på färdighetsnivåer A1, A2 och B1 följer mestadels samma mönster som de genomsnittliga värdena presenterade i figur 12, både för svenskan och för engelskan. De största skillnaderna i strategival mellan språken är att *modushärledning* används mycket lite på alla nivåer på svenska, medan på engelska är dess andel 17 % på nivå A1, och den sjunker till 1 % på nivåerna A2 och B1. På motsvarande sätt används *förberedande formel* i cirka en tredjedel av begärandena på alla nivåer på svenska, medan dess användning ökar på engelska från 13 % på nivå A1 till 34 % på nivå B1. På svenska sker det alltså ingen stor förändring i strategival från nivå A1 till B1. På engelska, däremot, skiftar preferensen från direkta strategier mot konventionellt indirekta strategier mellan nivåer A1 och B1.

Skribenterna väljer alltså mycket likadana strategier för att uttrycka sina begäranden på båda språken, men när man jämför hur mycket begärandena modifieras på svenska respektive på engelska, har språken olika mönster. På svenska är en tydlig majoritet av begärandena (74 %) utan modifiering, medan på engelska är andelen modifierade begärandena större (54 %) än andelen begärandena utan modifiering (46 %). Figur 13 illustrerar de modifierande elementens antal på båda språken.



Figur 13. Antal modifierande element i begärandena.

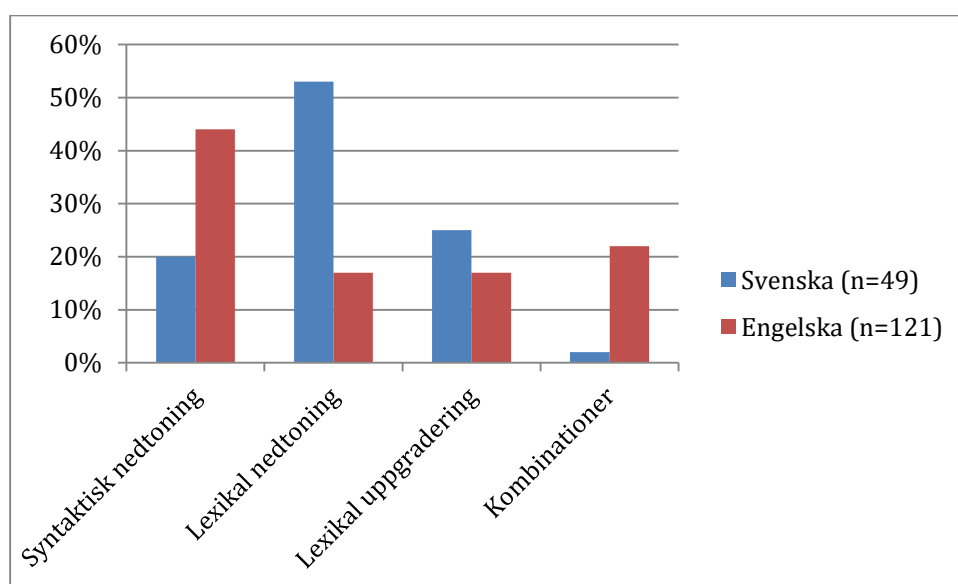
På svenska uttrycks även varje begärandestragi klart oftast utan modifiering. På engelska, däremot, är fördelningen mellan modifiering och icke-modifiering mycket jämnare i nästan alla strategierna. Modifieringen av begäranden som uttrycks med *förberedande formel* visar de största och de mest intressanta skillnaderna mellan språken. På svenska har strategin *förberedande formel* nämligen den högsta andelen (84 %) av begäranden utan modifiering, men på engelska är denna strategi den mest modifierade (68 %). Dessutom uttrycks *förberedande formel* på engelska dubbelt så ofta med två eller flera modifierande element än någon annan begärandestragi.

Att inte modifiera en begäran är normen på svenska på alla färdighetsnivåer, men begäranden modifieras mest på nivå A2 och inte på nivå B1, som man logiskt skulle förvänta. Att det finns så få exempel av begäranden på nivå B1 kan dock påverka resultaten. På engelska, däremot, finns det en tydlig övergång från icke-modifierade begäranden till begäranden modifierade med flera element mellan nivåerna A1 och B1. På nivå A1 är 58 % av begärandena utan modifiering, medan 77 % av begärandena modifieras på nivå B1, och cirka en tredjedel av dessa innehåller mera än ett modifierande element.

Som resultaten i den språkspecifika delen visade, är det på svenska vanligast att man modifierar en begäran för att nedtona budskapet, och att man gör modifieringen lexikalt. På engelska är nedtoning också klart oftast orsaken till modifiering, men man föredrar att modifiera begäranden syntaktiskt. Språkgrupperna är således mycket lika gällande



fördelningen mellan nedtoning och uppgradering; andelen för nedtonade begäranden är faktiskt samma (76 %) på båda språken. Fördelningen mellan syntaktisk och lexikal modifiering, däremot, är där språken skiljer sig åt kraftigt. På svenska finns det en tydlig preferens för lexikal modifiering, omfattande 78 % av alla modifierade begäranden. Av dessa begäranden är 53 % nedtonade och 25 % uppgraderade. På engelska har lexikal modifiering endast en tredjedels andel (34 %) av alla modifierade begäranden, och den används lika mycket (17 %) för nedtoning och uppgradering. Syntaktisk nedtoning, i sin tur, har endast 20 % andel på svenska, men är den största modifieringsgruppen på engelska med 44 %. Gällande syntaktisk och lexikal nedtoning är språken nästan spegelbilder av varandra, vilket syns tydligast när man jämför kolumnerna i figur 14. Figur 14 visar också att språken skiljer sig åt i frågan om mängden av begäranden som kombinerar modifierande element. På svenska finns det faktiskt endast en begäran som kombinerar olika typer av modifiering. På engelska finns det 27 begäranden som är kombinationer, vilket innebär 22 % av alla begäranden; en andel som är större än andelen för lexikal nedtoning eller lexikal uppgradering.



Figur 14. Kategorier för modifierande element i begärandena.

Syntaktisk nedtoning används i ungefär lika stor utsträckning på båda språken på nivå A1, men dess andel minskar på svenska men ökar på engelska när man kommer till nivå A2. På svenska används lexikal nedtoning mer än lexikal uppgradering på nivåerna A1 och A2, medan på engelska förekommer båda i lika stor omfattning på alla nivåer. I allmänhet verkar det på svenska inte finnas ett mönster för hur användningen av modifierande element förändras mellan nivåerna A1 och B1. Däremot på engelska kan man se att användningen av

lexikal modifiering minskar kraftigt från nivå A1 till B1, medan andelen begäranden som kombinerar olika typer av modifiering ökar.

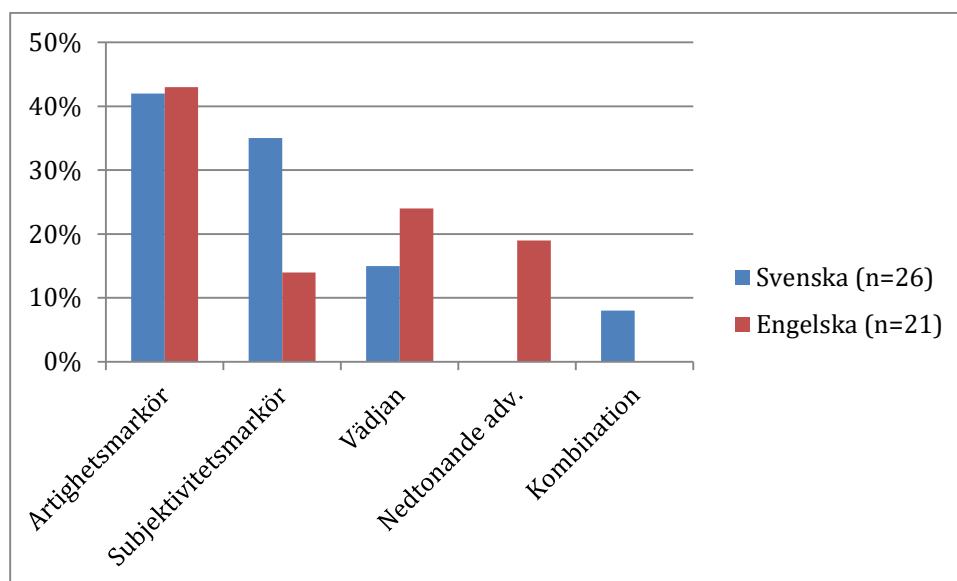
Syntaktisk nedtoning realiseras likadant på båda språken, för majoriteten av de svensk- och de engelskspråkiga syntaktiskt nedtonade begärandena innehåller *konditionalis*. Därtill finns det enstaka förekomster av *tempusskifte* eller *interrogativ*, och på engelska förekommer det också begäranden som kombinerar *konditionalis* med *tempusskifte*, *interrogativ* och i ett fall även med *durativ aspekt*. Kodningsramen innehåller också en annan syntaktiskt nedtonande kategori: *negation*, men något överraskande använder skribenterna den inte alls.

Även om skribenterna gör syntaktisk nedtoning nästan uteslutande med *konditional*, finns det mellan språken en betydande skillnad i fråga om mängden av begäranden som faktiskt innehåller *konditionalis*. Orsaken till detta är att det finns flera syntaktiskt modifierade begäranden på engelska än på svenska. Som tabell 18 illustrerar, förekommer konditional i endast 4 % av alla begäranden på svenska, medan den används i 20 % av begäranden på engelska. Om man betraktar förändringen mellan färdighetsnivåerna, kan man nog konstatera att konditionalisens användning ökar med växande språkkunskaper på båda språken, även om den sker långsammare på svenska.

Tabell 18. Användningen av *konditionalis* i begärandena.

<b>Konditionalis</b>	<b>A1</b>		<b>A2</b>		<b>B1</b>		<b>Sammanlagt</b>	
<b>Svenska</b>	2	3 %	4	3 %	2	13 %	8	4 %
<b>Engelska</b>	3	13 %	23	18 %	19	25 %	45	20 %

Lexikal nedtoning innehåller kategorierna *artighetsmarkör*, *subjektivitetsbetoning*, *vädjan* och *nedtonande adverb*. På båda språken är *artighetsmarkör* den mest använda av dessa, omfattande över 40 % av alla lexikalt nedtonade begäranden. Som figur 15 visar, är *subjektivitetsbetoning* den näst populäraste kategorin på svenska, följd av *vädjan*, och dessutom finns det på svenska ett par begäranden där både *artighetsmarkör* och *subjektivitetsbetoning* används. På engelska, däremot, är *subjektivitetsbetoning* den minsta kategorin, för skribenterna föredrar *vädjan* och *nedtonande adverb* före den.



Figur 15. Kategorier för lexikal nedtoning i begärandena.

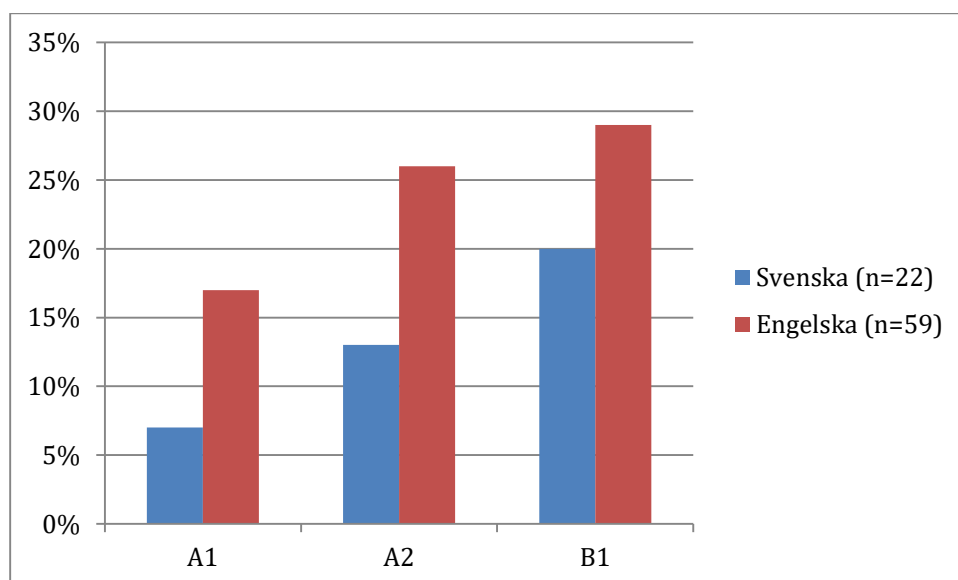
Om man jämför hur lexikal nedtoning uttrycks på de olika färdighetsnivåerna, ser bilden något annorlunda ut i jämförelse med de genomsnittliga värden presenterade i figur 15. På nivå A1 förekommer endast två kategorier: *artighetsmarkör* och *subjektivitetsbetoning*. På svenska uttrycks fyra av fem begäranden med *subjektivitetsbetoning*, och på engelska används *artighetsmarkör* i alla begäranden. På nivå A2 har *artighetsmarkör* blivit den största kategorin på svenska, med enstaka förekomster av andra kategorier. På engelska, däremot, används *artighetsmarkör*, *vädjan* och *nedtonande adverb* i lika stor utsträckning på nivå A2. Även om lexikal nedtoning är den klart populäraste kategorin av modifierande element på svenska, innehåller nivå B1 inga exempel av den, vilket jag anser vara förvånande. På engelska, däremot, har *subjektivitetsmarkör*, som inte alls används på A-nivåerna, blivit den mest använda kategorin av lexikal nedtoning. Utöver den förekommer det även några exempel av *artighetsmarkör* och *vädjan*. Gällande lexikal nedtoning kan man bara konstatera att språken betar sig olika och att det inte verkar finnas ett mönster för begärandenas utveckling från en nivå till en annan.

Lexikal uppgradering uttrycks på båda språken oftast med *ortografisk betoning*. På svenska tillhör tio av de tolv uppgraderade begärandena denna kategori, och även på engelska förekommer *ortografisk betoning* i lite över hälften av begärandena. I materialet består lexikal uppgradering alltså nästan helt av *ortografisk betoning* och *tidsbetoning*, vilket innebär att det finns kategorier som inte alls används. Ingen uppgraderar sin begäran med *svärandet* eller

*säkerhetstecken*. Det är också anmärkningsvärt att ingen typ av lexikal uppgradering används i samband med strategin *förberedande formel*.

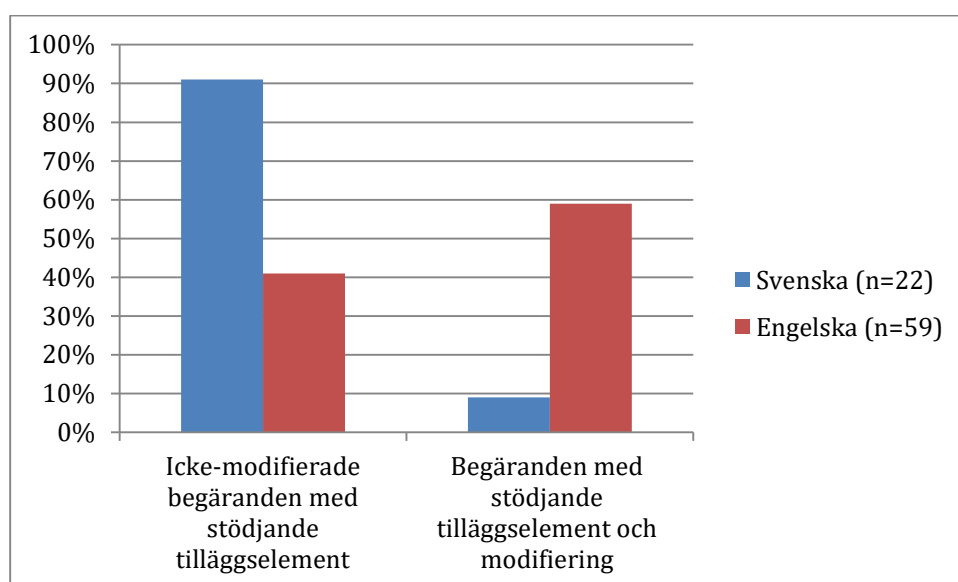
Som de föregående resultaten visar, föredrar skribenterna vissa samma modifierande element på båda språken. Syntaktisk nedtoning betyder i regel *konditional*, och lexikal uppgradering *ortografisk betoning*. Lexikal nedtoning är den enda kategorin som uttrycks på flera olika sätt. Även om det finns en preferens för dessa modifierande element på båda språken, är de modifierade engelskspråkiga begärandena i sin helhet dock mångsidigare än de svenskspråkiga, för andelen av begäranden som kombinerar modifierande element över kategorierna är större på engelska.

Även stödjande tilläggs-element är vanligare på engelska än på svenska, för de förekommer i 22 (12 %) begäranden på svenska och i 59 (26 %) begäranden på engelska. På svenska är andelen stödjande tilläggs-element 7 % på nivå A1, 13 % på nivå A2 och 20 % på nivå B1. På engelska är motsvarande andelar 17 % för nivå A1, 26 % för nivå A2 och 29 % för nivå B1. Som figur 16 visar, har båda språken således ett ökande mönster i användningen av stödjande tilläggs-element från nivå A1 till B1, men de används oftare på engelska än på svenska på alla nivåer.



Figur 16. Andelen begäranden med stödjande tilläggs-element på svenska och på engelska på färdighetsnivåerna A1-B1.

Gällande de modifierande elementens och stödjande tilläggs-elementens sammankomst i begäranden, kan man konstatera att 91 % av de svenskspråkiga begärandena med stödjande tilläggs-element inte innehåller modifiering inom själva begäran. På engelska är situationen tvärtom, för 59 % av begärandena med stödjande tilläggs-element har också modifierande element. På svenska är majoriteten av begärandena med stödjande tilläggs-element utan inre modifiering också på alla färdighetsnivåer, men på engelska ökar användningen av båda typerna av modifiering enligt färdighetsnivån. På nivå A1 är nämligen majoriteten av stödjande tilläggs-element utan modifiering inom begäran, på nivå A2 innehåller redan cirka hälften av begärandena båda typerna av element, och på nivå B1 används i hela 82 % av begärandena med stödjande tilläggs-element också modifierande element inom begäran.

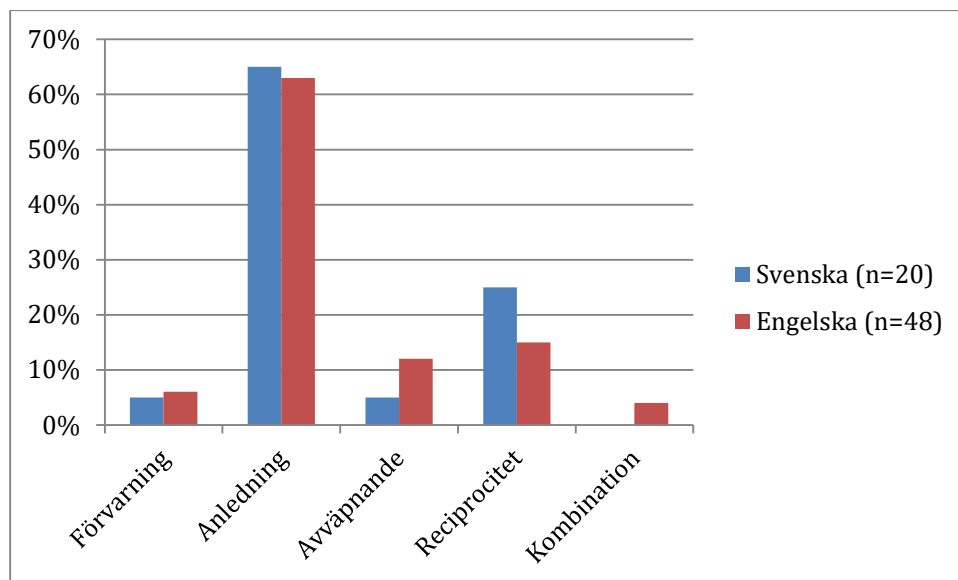


Figur 17. Andelen modifierade och icke-modifierade begäranden i samband med stödjande tilläggs-element.

Som figur 17 väl illustrerar, verkar skribenterna anse att en begäran som har stödjande tilläggs-element inte behöver modifiering inom begäran på svenska, medan man på engelska hellre använder båda. När undersökningsmaterialet är så litet är det svårt att säga om skillnaden beror på språkkunskap (dvs. att man inte kan uttrycka sig så mångordigt på svenska) eller om skribenterna anser att begäranden på engelska kräver mer modifiering än på svenska.

Majoriteten av stödjande tilläggs-element är förmildrande på båda språken. Som figur 18 visar, är *anledning* den populäraste kategorin, med över 60 % andel både på svenska och på

engelska. *Reciprocitet* är den näst största kategorin på båda språken, även om den används cirka 10 % mer på svenska än på engelska. Både *avväpnande* och *förvarning*, däremot, förekommer litet oftare i de engelskspråkiga begärandena, och på engelska finns det även kombinationer av förmildrande steg.



Figur 18. Kategorier för förmildrande steg i begärandena.

Det svenskspråkiga materialet innehåller endast två begäranden med försvårande steg, en *förolämpning* och en *hotande med konsekvenser*. På engelska finns det tio begäranden där försvårande steg används. *Hotande med konsekvenser* bildar den största kategorin, med enstaka förekomster av andra kategorier.

Denna jämförelse av begäranden på svenska och på engelska visar att skribenterna föredrar samma begärandestrategier oavsett språk, och att strategirepertoaren är lika smal på båda språken. Analysen av begärandenas modifiering visar dock att skribenterna i allmänhet verkar ha en bredare uttrycksrepertoar på engelska än på svenska. De engelskspråkiga begärandena fördelar sig i modifieringskategorierna jämnare än på svenska på alla färdighetsnivåer, vilket innebär att man på engelska kan uttrycka sig på flera olika sätt, redan på nivå A1. Dessutom kan skribenterna kombinera olika modifieringskategorier på engelska, men inte på svenska. Även användningen av stödjande tilläggs-element är vanligare på engelska, och de engelskspråkiga begärandena modifieras oftare med både modifierande element och stödjande tilläggs-element än på svenska.

Gällande hur begäranden utvecklas från en färdighetsnivå till en annan, är det på svenska svårare att se ett mönster i utvecklingen än på engelska. Att materialet innehåller så få svenska B1-begäranden kan vara en medverkande faktor, men utvecklingsmönster som t.ex. skiftet från icke-modifierade begäranden till modifierade syns inte i svenskan. Utvecklingen från nivå A1 till B1 kan ses bäst i nedanstående exempel (94) – (97), som illustrerar hur en typisk begäran ser ut på dessa nivåer.

(94) Jag vill få ett nya phone. (2113a)

(95) I want that you give me new guitar. (2330a)

(96) Kan jag få mina pengarna tillbaka eller en ny mobil. (2134a)

(97) Could you send me new black medium size jeans please? (2368c)

Som exempel (94) och (95) visar, uttrycks begäranden vanligtvis direkt med ett *viljetryckande* utan modifiering på nivå A1 på båda språken. När man kommer till nivå B1, börjar man på båda språken föredra strategin *förberedande formel*, som är en konventionellt indirekt strategi. På svenska uttrycker man sig dock fortfarande oftast utan modifiering, som i exempel (96), och i allmänhet syns utvecklingen mellan nivåerna mer i grammatisk korrekthet än i begärandemodifiering. På engelska, däremot, är majoriteten av B1-begäranden modifierade, vilket exempel (97) väl illustrerar.

För att sammanfatta, ser begäranden på svenska och på engelska mycket lika ut på strateginivån, men när man analyserar dem djupare, blir det uppenbart att de svenskspråkiga begärandena är efter de engelskspråkiga i utvecklingen, vilket syns även i begäranden som befinner sig på samma färdighetsnivå. En möjlig förklaring till skillnaderna är antalet år som man har studerat språken, för tillägandet av pragmatisk kompetens tar tid, och skribenterna har haft fyra år mer tid att bekanta sig med engelskan i skolan, och dessutom har de troligen mera kontakt med engelskan även utanför skolan.

## 6. AVSLUTANDE DISKUSSION

Syftet med denna avhandling var att undersöka begäranden som finska gymnasie studerande hade skrivit på svenska och på engelska. Undersökningen fokuserade på begärandestrategier samt på modifierande och stödjande tilläggs-element i begärandena. I analysen jämfördes dessa tre aspekter på färdighetsnivåerna A1-B1, samt mellan språken.

I detta avslutande avsnitt sammanfattar jag först resultaten i studien och jämför dem med tidigare studier om begäranden. Därefter diskuterar jag hur resultaten möjligen kan utnyttjas i undervisningen, och till sist kastar jag en kritisk tillbakablick på undersökningen i sin helhet.

### 6.1. Resultatdiskussion

Granskningen av val av begärandestrategi visade att skribenterna har en tydlig preferens för *viljeyttranden* både på svenska och på engelska, speciellt på lägre färdighetsnivåer. *Förberedande formel* bildar den näst största kategorin och dess användning ökar i kapp med växande språkkunskaper, för på nivå B1 används den redan lika mycket som *viljeyttrande*. *Viljeyttrande* och *förberedande formel* är faktiskt de enda strategierna i materialet som är i omfattande bruk, för *förhoppningsyttrande* och *förpliktsyttrande* utgör båda cirka 10 % av alla begäranden, *modushärledning* har bara enstaka förekomster, och *performativ* förekommer endast i ett par begäranden på engelska. Dessutom förekommer kategorierna *föreslående formel* och *antydning* inte alls i materialet.

Att man föredrar viljeyttranden före andra strategier har visats i många andra studier. Trosborg (1995), Hill (1997) och Hassall (2003) rapporterade alla att inlärare brukar överanvända viljeyttranden jämfört med förstaspråkstalare. Tidigare studier (t.ex. Trosborg 1995) har också visat att inlärare skiftar från direkta strategier till indirekta när färdigheten ökar, en tendens som syns också i min studie, speciellt gällande engelskan.

Sjöblom (2014) genomförde en studie om engelskan med liknande uppgift, och hennes resultat i fråga om val av begärandestrategi liknar mina på många sätt. I hennes studie var *viljeyttrande* och *förberedande formel* också de mest använda strategierna, men hon märkte



att även *modushärledning* var i omfattande bruk, vilket, med undantag av engelskans nivå A1, inte alls stämde med min studie. Även i Sjöbloms studie förekom inte strategierna *föreslående formel* och *antydning*, och hon undrade om orsaken till detta låg strategierna i sig eller i informanternas bristande färdighet. *Föreslående formel* hade inga förekomster även i Biesenbach-Lucas (2007) studie, och hon (2007: 66) förmodade att strategin förekommer sannolikare i DCT, vilket CCSARP är avsedd för, än i autentiskt material. Gällande *antydningen*, förmodar jag att ordval i uppgiftens instruktioner styr bort från deras användning och möjligen också uppmuntrar användande av *viljeyttranden*, för i uppgiften ska man beskriva vad man *vill* att butiken gör.

Jämfört med Carlssons (2002) studie om begäranden på svenska, innehåller mina resultat både likheter och olikheter med hennes. Carlsson märkte att man sällan använder imperativ på svenska, vilket stämmer med min studie. Emellertid var ett performativt uttryck det vanligaste sättet att uttrycka en direkt begäran i hennes studie, men i min studie förekommer *performativ* inte alls. *Viljeyttranden* är typiska både för mina skribenter och Carlssons andraspråkstalare, men svenska förstaspråkstalare använder dem inte, så inlärartendensen att överanvända viljeyttranden syns även här.

I min studie uttrycks majoriteten av begärandena utan någon modifiering på alla nivåer på svenska. På engelska, däremot, är det vanligare att modifiera en begäran än att inte göra så, och andelen modifierade begäranden växer med färdighetsnivån. Tidigare studier (t.ex. Trosborg 1995, Sjöblom 2014) har också bekräftat att ju högre färdighetsnivå man har desto mera brukar man modifiera sina begäranden. Att detta inte stämmer med svenskan anser jag vara konstigt, för begäranden på samma färdighetsnivå borde ha likadana förutsättningar. Om man på nivå B1 på engelska kan använda modifierande element, så borde man kunna göra samma på svenska också. Baserad på endast min studie är det svårt att säga om skälet till skillnaden är att man lär sig modifieringen senare på svenska, eller om man tror att begärandet på svenska inte förutsätter modifiering i samma mån som på engelska. Detta är något som vore intressant att studera vidare.

När skribenterna i min studie använder modifierande element, är det på svenska vanligast att modifiera en begäran lexikalt, medan man på engelska föredrar syntaktisk modifiering. Igen avviker de svenskspråkiga resultaten från tidigare studier (t.ex. Trosborg 1995, Sjöblom

2014), som visar att man använder syntaktisk modifiering mer än lexikal, men dessa resultat gäller dock engelskan. Trosborg (1995: 429) resonerar att syntaktiska uttryck är väsentligare och mera rutinartade än lexikala, och därför lär man sig att använda dem först, men min studie visar att syntaktiskt nedtonande element inte alls blir rutinartade före lexikalt nedtonande element, åtminstone när det gäller dessa skribenters svenskkunskaper. Orsaken till detta kan ligga i svenskundervisningen, för *konditionalis* är ett av de sista grammatiska mönstren som lärs ut i grundskolan, och konditionala uttryck och artighetshelpheser får inte så mycket uppmärksamhet på svenska jämfört med t.ex. engelskans *I'd like*.

På båda språken föredrar skribenterna dock *konditionalis* över andra syntaktiskt nedtonande element, ett resultat som Faerch och Kasper (1989) och Biesenbach-Lucas (2007) också rapporterade. Emellertid används *negation* varken på svenska eller på engelska, även om Elert (1980) anser negerade uttryck vara typiska för svenskan. Jämfört med svenska förstaspråkstalare, använder alltså skribenterna i min studie syntaktiskt nedtonande element inte målspråksenligt.

Av lexikalt nedtonande element är *artighetsmarkör* den populäraste på båda språken. Preferensen för *artighetsmarkör* har även noterats i flera andra studier (Sjöblom 2014, Biesenbach-Lucas 2007, Faerch och Kasper 1989, Trosborg 1995), och både Faerch och Kasper och Trosborg märkte att inlärare överanvände den jämfört med förstaspråkstalare. I min studie, liksom i Sjöbloms, syns överanvändningen på engelska dock inte, för endast cirka 10 % av alla begäranden innehåller artighetsmarkörer. Sjöblom (2014: 36) förmodar att skribenternas finska L1 kan ha en inverkan, för finskan har inte ett uttryck som *please*, vilket verkar vara ett rimligt resonemang. På svenska överanvänds *tack* inte heller som artighetsmarkör, men jag märkte vid genomläsning av texterna att flera skribenter använder den som avslutningsfras, vilket Tykeson-Bergman (2006) anser vara typiskt för svenskan.

Om *artighetsmarkör* används för mycket, brukar inlärare enligt Faerch och Kasper (1989) inte använda *nedtonande adverb* tillräckligt, vilket också stämmer med min studie, för *nedtonande adverb* förekommer endast i ett par begäranden på engelska. Faerch och Kasper (1989: 233-234) resonerar att man lär sig lexikalt nedtonande element i ordning enligt hur mycket syntaktisk planering de kräver, och därför förekommer element som kan placeras utanför satsen (t.ex. *artighetsmarkör*) i tidigare skede än sådana som placeras inom satsen (adverb).

Jag anser att deras resonemang om inlärningen enligt svårighetsgrad är korrekt och förklarar möjligen också varför man på svenska använder lexikal modifiering tidigare än syntaktisk.

Lexikal uppgradering, i sin tur, uttrycks oftast med *ortografisk betoning* både på svenska och på engelska. Användningen av lexikalt uppgraderande element verkar således också följa principen för inlärning enligt svårighetsgrad, för utropstecken, stora bokstäver osv. förutsätter inte djup kännedom av ett språks syntax.

Stödjande tilläggselement används mindre än modifierande element på båda språken, ett resultat som Faerch och Kasper (1989) också noterade. På svenska förekommer stödjande tilläggselement oftast ensamma, medan man på engelska föredrar att använda också modifierande element när man använder stödjande tilläggselement. *Anledning* är den populäraste kategorin av stödjande tilläggselement, vilket stämmer med Faerch och Kaspers studie. Att man föredrar anledning före andra typer av stöd kan bero på dess karaktär, för man brukar förklara varför man ber om något, vilket är definitionen för anledning. Gällande denna studie kan uppgiften också ha påverkat resultaten, för skribenter ombads att beskriva felet i produkten.

Om jag jämför utvecklingen av begäranden med den pragmatiska trappan presenterade av Norrby och Håkansson (2007) (se ev. avsnitt 2.3.), förekommer samma utvecklingsstadier också i min studie. På lägre färdighetsnivåer uttrycker man sig direkt, och indirektheten ökar med växande kunskaper. På den mellersta stegen i trappan finns det en tendens till pladdrighet, vilket syns i mitt material på motsvarande nivå (dvs. nivåer A2 och B1) i synnerhet på engelska. Norrby och Håkanssons trappa placerar dock nedtoningen högre på trappan än den förekommer i begäranden i denna studie. I materialet förekommer nämligen både syntaktisk och lexikal nedtoning redan på nivå A1. Det är dock möjligt att nedtoningen består mestadels av oanalyserade helfraser på denna nivå, så de nedtonande element som används på lägre nivåer inte kräver mycket syntaktisk planering, vilket skulle stämma med det icke produktiva språket som beskrivs på det lägsta steget i trappan.

I bakgrundsdelen definierades begäran som en språkhandling som hotar lyssnarens ansikte och därför förutsätts negativ artighet för att mildra budskapet. Enligt Brown och Levinson (1987: 132) uttrycks negativ artighet oftast med konventionell indirekthet, vilket i CCSARP

kodningsram motsvarar strategin *förberedande formel*. Som mina resultat visar, ökar användningen av denna strategi ju högre färdighetsnivå man har, vilket innebär att känslan för passande artighetskonventioner växer i kapp med den allmänna språkfärdigheten. I beskrivningen av sociolingvistisk kompetens i GERS (se ev. avsnitt 2.4.) förväntas man känna till artighetsfraser på nivå A2 och förstå artighetskonventioner på nivå B1. Denna beskrivning stämmer i stor utsträckning med begäranden på dessa nivåer, dock mer gällande engelska än svenska, för begäranden nedtonas väldigt litet på svenska.

Om jag också jämför den allmänna färdighetsnivån på vilken skribenterna i denna studie befinner sig med målen i läroplansgrunderna, är det uppenbart att majoriteten av skribenterna inte har uppnått den skrivfärdighet som de förväntas ha vid slutet av gymnasiet. I svenskan borde man befinna sig på nivå B1.1. och i engelskan på nivå B2.1., men åtminstone i skrivandet av denna typ motsvarar de flesta studerandenas kunskaper nivå A2. Man kan bara undra om annat än uppsatsskrivning övas tillräckligt i skolan. Att kunna skriva mer formella meddelanden är väsentligt i arbetslivet, men baserat på texterna i denna studie saknar de flesta studerandena kännedom om hurdant språkbruk sådana meddelanden förutsätter.

## **6.2. Implikationer för språkundervisning**

En av motiveringarna för denna studie var att få information som man kan utnyttja i språkundervisningen, och därför vill jag i detta avsnitt diskutera vad resultaten indikerar om studerandenas språkfärdighet gällande pragmatik och skrivande ur en pedagogisk synvinkel, och hur man möjligen skulle kunna förbättra färdigheten på dessa områden.

Gällande utvecklingen av pragmalingvistisk kompetens har informanterna i denna studie mestadels likartade utvecklingsmönster som de som rapporterats i tidigare studier. Emellertid, som det nämns i sista kapitlet av föregående avsnitt, motsvarar dessa studerandes skrivfärdighet inte målen i läroplansgrunderna. Studerandena utvecklas alltså enligt tidigare noterade mönster, men utvecklingen sker för långsamt för att uppnå målsättningarna.

Att man lär sig att kommunicera på ett sätt som är karakteristiskt för målspråket är ett mål, som betonas i båda läroplansgrunderna (GLGU 2004 och GLGY 2003). Informationen om

pragmatiskt lämpligt språkbruk brukar dock vara implicit. Därför är det viktigt att studera pragmatiken vidare och få mer explicit information om olika kommunikationsmönster. Denna information borde i synnerhet överföras till språklärare, för t.ex. Faerch och Kasper (1989) märkte att danska inlärare av tyska inte behärskade några pragmatiskt viktiga strukturer, delvis därför att lärarnas uppmärksamhet inte hade fästs på dessas betydelse. På motsvarande sätt brukar t.ex. epostskrivande inte läras ut explicit. Biesenbach-Lucas (2007) noterade att det inte finns några modeller för formellt e-postskrivande, vilket leder till att studerande har svårigheter att uttrycka sig med lämplig stilnivå och artighetsgrad.

Av denna studie framgår det inte i vilken utsträckning pragmatiken har behandlats under informanternas språklektioner, men man kan anta att undervisningen har gått framåt enligt läroboken. Läroboken har stor betydelse i undervisningen i Finland, för i en enkätstudie av Luukka, Pöyhönen, Huhta, Taalas, Tarnanen och Keränen (2008) svarade majoriteten av språklärare att de följer lärobokens målsättningar i undervisningen. Kivilahti och Kalaja (2013) har studerat skrivuppgifter i svenska och engelska läroböcker för årskurserna 7-9. Deras analys visar att skrivandet behandlas mer som ett medel än som ett mål, och att böckerna ger få möjligheter att öva skrivandet av hela texter eller kommunikativa uppgifter. Dessutom behandlar böckerna inte tillräckligt inläringen av processkrivandet eller inläringen av olika texttypers särdrag. Följderna av denna syn på skrivandet syns också i denna undersökning, för studerandena verkar inte riktigt veta hur man skriver ett mer formellt meddelande, utan majoriteten av dem uttrycker sig mycket direkt. Därför vore det viktigt att studera läroböcker noggrannare och i synnerhet att studera undervisningen i klassrummen för att få veta hur artighetskonventioner, begäranden, stilnivåer osv. behandlas i undervisningen i verkligheten.

I undervisningen borde alltså mer uppmärksamhet fästas vid inläringen av pragmatisk kompetens och skrivandet i allmänhet. På lektionerna skulle studerande kunna t.ex. granska texter på olika stilnivåer och diskutera vilka av dem är lämpliga för texttypen i fråga och varför. Detta skulle öka kännedomen om skriv- och artighetskonventioner som olika texttyper förutsätter. Jag anser att man borde också explicit lära ut skrivandet av e-postmeddelanden, för e-post är en texttyp som behövs ständigt i vardagen. Till exempel skulle uppgiften i denna undersökning passa utmärkt för övningen av kunskaper i fråga. Först kunde man bekanta sig med hur ett mer formellt meddelande ser ut och därefter skulle studerande få skriva

meddelandet enligt uppgiften. Det vore också viktigt att ge studerande feedback gällande hur bra meddelandet motsvarar texttypen och stilen i fråga, och till sist skulle studerande finslipa meddelandet på basis av feedbacken.

### 6.3. Kritisk diskussion om undersökningen och avslutning

I denna undersökning studerade jag begärandestراتيجier, modifierande element och stödande tilläggs-element i begäranden på svenska och på engelska på färdighetsnivåerna A1-B1. Studien omfattade 186 begäranden på svenska och 226 begäranden på engelska, så materialet var inte så stort att man utan vidare skulle kunna generalisera resultaten. Resultaten om val av begärandestragi och antalet modifierande element gäller alla begäranden i materialet, så jag anser de representera språken väl. Däremot kan man inte dra allmänt gällande slutsatser om användningen av modifierande elementens underkategorier, för av dem finns det så få exempel.

I denna undersökning presenterade jag mina resultat med procenttal i sådana fall där det fanns tillräckligt med data att använda dem, och i mindre helheter använde jag faktiska tal. Detta var inte idealt för jämförandet mellan språken och färdighetsnivåerna, men med detta material hittade jag inte ett bättre alternativ. En möjlighet skulle ha varit att räkna om resultaten är statistiskt signifikanta, men jag var tveksam om sådan analys skulle ha fungerat bättre med detta antal material.

I denna undersökning använde jag i analysen en kodningsram som jag utvecklade från CCSARP. CCSARP- kodningsram var ovärderlig som utgångspunkt i analysen, även om den ursprungligen inte är avsedd för autentiska data eller längre texter, så små förändringar var nödvändiga för att beskriva mitt material. Den största ändringen till kodningsramen var tillägget av en ny begärandestragi (*förhoppningsyttrande*). Begäranden som för fram en förhoppning har kategoriserats olika i olika studier, så det var svårt att besluta sig för vilken lösning som skulle passa materialet bäst. Jag anser dock att en ny kategori är en tillförlitlig lösning, för det är uttryckandet av förhoppning som förenar dessa begäranden mer än något annat. I forskning om begäranden har man i allmänhet använt en kodningsram som på några punkter avviker från den ursprungliga CCSARP-ramen (t.ex. Trosborg (1995) använder sina

egna kategorier för modifierande element), vilket gör resultatjämförelser svårare, så möjligen skulle man kunna revidera ramen baserad på forskning med material som inte samlats med diskurskompletterande tester.

Även om CCSARP har använts i stor utsträckning, innehåller den inga exempel på svenska, vilket betydde att jag inte fick någon hjälp för tolkningen av elementens motsvarigheter på svenska eller hur man borde översätta kategorinamn till svenska. Jag gjorde dock mitt bästa och tycker att kodningsramen fungerade även i analysen av svenska, men kanske inte så naturligt som med engelska. De svenskspråkiga resultaten avvek nämligen från de engelskspråkiga, och också från resultaten i tidigare studier, på några punkter, så det är möjligt att detta delvis berodde på att ramen inte hade testats på svenska före denna undersökning.

Gällande analysprocessen så kodade jag hela materialet ensam genom att först identifiera begäranden i texterna och sedan genom att kategorisera dem i strategierna. Efter detta granskade jag begäranden noggrannare gällande modifiering. Kategoriseringen var mestadels oproblematiskt, men i några fall skulle jag ha uppskattat en annan åsikt som bekräftelse. I allmänhet skulle resultaten i denna undersökning vara tillförlitligare med två eller flera kodare. Jag var så noggrann som möjligt och räknade allt flera gånger, men trots det är analysen baserad endast på min tolkning av kodningsramen och inte på en genomsnittlig analys av flera kodare. Inom denna undersöknings ramar var användningen av flera kodare dock inte möjlig. Att materialet i undersökningen utgör en del av forskningsprojektet Toppling betyder emellertid att uppgiften har testats och färdighetsnivåerna har bedömts tillförlitligt.

Det ojämna antalet begäranden på färdighetsnivåerna försvårade dock tillförlitligt jämförande. Endast på nivå A2 fanns det lika stort antal begäranden på båda språken, medan A1 dominerades av svenskan och B1 av engelskan, vilket möjligen förvanskade resultaten. I synnerhet var det svårt att få en helhetsbild av nivå B1 på svenska. Därför vore det intressant att studera begäranden vidare med ett bredare och jämnare urval av begäranden på olika färdighetsnivåer, och även ha med texter på de högre nivåerna.

Materialet i studien samlades in under språklektioner i skolan, och det är svårt att säga hur mycket detta påverkade texterna, för att skriva ett meddelande till en nätbutik som skoluppgift

är inte samma som att göra det på nätet. Det fanns tecken i några texter att skribenter inte tog uppgiften på allvar, och därför vore det intressant att undersöka begäranden i autentiska e-postmeddelanden skrivna av gymnasiestuderande för att se om man skriver annorlunda när det handlar om en verklig situation.

Skribenterna i denna undersökning var alla andraspråkstalare av svenska och engelska, och jag hade inte någon kontrollgrupp av förstaspråkstalare att jämföra resultaten med. Det vore intressant att ha jämnåriga svenska och engelska förstaspråkstalare att genomföra samma uppgift, för att se hur de skulle uttrycka sig, och om de skiljer sig mycket från skribenterna i min studie. Då skulle man även möjligen kunna utreda om vissa uttryckssätt är ålderstypiska och inte beroende av språkfärdighet. Det skulle också ha varit intressant om dessa skribenter hade gjort uppgiften även på finska. Då skulle man ha kunnat undersöka om de modifierar sina uttryck beroende av språk, eller om de skriver på svenska och på engelska precis som de skulle skriva på finska.

Med mitt undersökningsmaterial skulle man också kunna studera texterna som helhet. I denna undersökning koncentrerade jag mig endast på begäranden, men det vore intressant att inkludera i analysen t.ex. artighet och målspråksenlighet i hälsnings- och avskedsfraser. Man skulle även kunna undersöka hur förstaspråkstalare skulle evaluera texterna, för jag skulle gärna vilja få veta hur man skulle reagera på dessa meddelanden i en nätbutiks kundservice. Materialet som jag använde i undersökningen skulle även möjliggöra granskningen av enstaka studerandes utveckling, för samma studerande har skrivit texter vid olika tillfällen. Tidsspannet för denna undersökning vore ganska kort, men i synnerhet på svenska borde man göra stora framsteg i språkfärdigheten under gymnasietiden, så det vore intressant att se om detta syns i texterna.

Som mina förslag för fortsatta studier visar, finns det fortfarande mycket att studera gällande begäranden och studerandes pragmatiska utveckling i allmänhet. Jag anser att sådana studier är viktiga, för deras resultat hjälper lärare och utbildningsplanerare att förstå var det möjligen finns luckor i undervisningen och att förbättra undervisningen i enlighet därmed. Dessutom hjälper sådana studier att öka medvetenhet om betydelsen av inläring av pragmatiska aspekter.



## LITTERATUR

Austin, J. L., Urmson, J. O. & Sbisà, M. (red.) 1975. *How to do things with words: the William James lectures delivered at Harvard University in 1955*. Andra upplagan. Oxford: Clarendon Press.

Biesenbach-Lucas, S. 2007. Students writing emails to faculty: An examination of e-politeness among native and non-native speakers of English. *Language Learning & Technology* 11 (2), 59-81.

Blum-Kulka, S. 1989. Playing it safe: The role of conventionality in indirectness. I: Blum-Kulka, S., House, J. & Kasper, G. (red.) *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*. Norwood, NJ: Ablex. 37-70.

Blum-Kulka, S. & Olshtain, E. 1984. Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics* 5 (3), 196-213.

Blum-Kulka, S. & Olshtain, E. 1986. Too many words: length of utterance and pragmatic failure. *Studies in Second Language Acquisition* 8 (2), 165-180.

Blum-Kulka, S., House, J. & Kasper, G. (red.) 1989. *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*. Norwood, NJ: Ablex.

Brown, P. & Levinson, S. C. 1987. *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

Canale, M. 1983. From communicative competence to communicative language pedagogy. I: J. C. Richards & Schmidt R. W. (red.) *Language and Communication*. London: Longman. 2-29.

Carlsson, Y. 2002. Kulturmöten, textmönster och förhållningssätt. Första- och andraspråksskrivande i några svenska brevgenrer. *Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet* 60. Uppsala: Uppsala universitet.

Elert, C. 1980. Artighetsuttryck i svenskan. Yttranden i rutinmässiga interaktioner. I: Jansson, V., Nordberg, B. & Thelander, M. (red.) *Ord och struktur. Studier i nyare svenska tillägnade Gun Widmark den 31 juli 1980*. Uppsala: Lundequistska bokhandeln. 429-442.

Faerch, C. & Kasper, G. 1989. Internal and external modification in interlanguage request realization. I: Blum-Kulka, S., House, J. & Kasper, G. (red.) *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*. Norwood, NJ: Ablex. 221-247.

GERS 2009 = Gemensam europeisk referensram för språk: lärande, undervisning och bedömning. Skolverket. <http://www.skolverket.se/publikationer?id=2144> (Hämtad 9.9.2015)

GLGU 2004 = Grunderna för läroplanen för den grundläggande utbildningen. Utbildningsstyrelsen. <http://www02.oph.fi/svenska/ops/grundskola/LPgrundl.pdf> (Hämtad 20.1.2015)

GLGY 2003 = Grunderna för läroplanen i gymnasieutbildning för ungdomar. Utbildningsstyrelsen. <http://www02.oph.fi/svenska/ops/gymnasiet/gymnlpg.pdf> (Hämtad 19.1.2015)

Goffman, E. 1967. *Interaction ritual: essays on face-to-face behaviour*. Chicago: Aldine.

Gumperz, J. J. 1982. *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.

Hassall, T. 2003. Requests by Australian learners of Indonesian. *Journal of Pragmatics* 35 (12), 1903-1928.

Haverkate, H. 1984. Speech acts, speakers and hearers. *Pragmatics & Beyond*, Vol. 4. Amsterdam: John Benjamins.

Haverkate, H. 1988. Towards a typology of politeness strategies in communicative interaction. *Multilingua* 7 (4), 385-409.

Hendriks, B. 2010. An experimental study of native speaker perceptions of non-native request modification in e-mails in English. *Intercultural Pragmatics*, Nr. 7-2, 2010. 221-255.

Hill, T. 1997. *The development of pragmatic competence in an EFL context*. Doctoral dissertation, Temple University, Tokio.

House, J. & Kasper, G. 1981. Politeness Markers in English and German. I: Coulmas, F. (red.) *Conversational Routine - Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech*. The Hague: Mouton. 157-185.

Huhta, A., Alanen, R., Tarnanen, M., Martin, M. & Hirvelä, T. 2014. Assessing learners' writing skills in a SLA study – Validating the rating process across tasks, scales and languages. *Language testing*, 31, 307-328.

Kivilahti, S. & Kalaja, P. 2013. Kirjoittaminen yläkoulun englannin ja ruotsin oppikirjasarjoissa. I: Keisanen, T., Kärkkäinen, E., Rauniomaa, M. Siitonen, P. & Siromaa M. (red.) *AFinLA-e 5 – Soveltavan kielitieteen julkaisuja 2013*, 89-112.  
<http://ojs.tsv.fi/index.php/afinla/article/view/8741/6426>

Lahtinen, S. & Toropainen, O. 2015. Användningen av frågor i en L2-korpus bestående av finska och svenska inlärtartexter. *Nordand – Nordisk tidsskrift för andrespråksforskning 2015*, 10 (1), 81-108.

Lakoff, R. 1989. The limits of politeness: therapeutic and courtroom discourse. *Multilingua* 8 (2/3), 101-131.

Laver, J. 1981. Linguistic Routines and Politeness in Greeting and Parting. Coulmas, F. (red.) *Conversational Routine - Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech*. The Hague: Mouton. 289-304.

Leech, G.N. 1983. *Principles of pragmatics*. Tredje upplagan. London: Longman.

Luukka, M.-R., Pöyhönen S., Huhta, A., Taalas, P., Tarnanen, M. & Keränen A. 2008. *Maailma muuttuu - mitä tekee koulu? Äidinkielen ja vieraiden kielten tekstikäytännöt koulussa ja vapaa-ajalla*. Jyväskylä: Soveltavan kielentutkimuksen keskus, Jyväskylän yliopisto.

Mesthrie, J., Swann, J., Deumert A. & Leap, W. L. 2002. *Introducing sociolinguistics*. Edinburgh: Edinburgh University Press.

Norrby, C. & Håkansson, G. 2007. *Språkinläring och språkanvändning: svenska som andraspråk i och utanför Sverige*. Lund: Studentlitteratur.

Projektet Topling – Inlärningsgångar i andraspråket.

<https://www.jyu.fi/hum/laitokset/kielit/tutkimus/hankkeet/topling/se> (Hämtad 5.3.2015)

Searle, J. R. 1969. *Speech acts: an essay in the philosophy of language*. London: Cambridge University Press.

Searle, J. R. 1971. What is a speech act? Searle, J. R. (red.) *The Philosophy of Language*. London: Oxford University Press.

Sjöblom, J. 2014. *Requests in complaints written by Finnish junior high school students across CEFR proficiency levels A1 to B2*. Opublicerad pro gradu -avhandling. Jyväskylä: Institutionen för spark, engelska språket vid Jyväskylä universitet.

Suikkari, K. 2004. *Sverigefinsk samtalsstil. Om inläring av ett andraspråks pragmatiska färdigheter*. Akademisk avhandling. Uleåborg: Institutionen för tyska, franska och nordiska språk vid Uleåborgs universitet. <http://herkules.oulu.fi/isbn9514273419/>

Thomas, J. 1995. *Meaning in interaction*. Oxford: Blackwell.

Toropainen, O., Härmälä, M. & Lahtinen, S. 2012. Kaksi asteikkoa, kaksi eri tilannetta: äidinkielellä ja vieraalla kielellä kirjoitettujen tekstien kriteeripohjaisen arvioinnin haasteita.

Meriläinen, L., L. Kolehmainen och T. Nieminen (red.) *AFinLA-e 4 - Soveltavan kielitieteen tutkimuksia 2012*, 60-79. <http://ojs.tsv.fi/index.php/afinla/article/view/7038/5599>

Trosborg, A. 1995. *Interlanguage pragmatics: requests, complaints and apologies*. Berlin: Mouton de Gruyter.

Tykesson-Bergman, I. 2006. *Samtal i butik. Språklig interaction mellan biträden och kunder*. Akademisk avhandling. Stockholm: Institutionen för nordiska språk vid Stockholms universitet.

Utbildningsstyrelsen. 2014. *Koulutuksen tilastollinen vuosikirja 2014*. Koulutuksen seurantaraportit 2014: 10.  
[http://www.oph.fi/download/163331\\_koulutuksen\\_tilastollinen\\_vuosikirja\\_2014.pdf](http://www.oph.fi/download/163331_koulutuksen_tilastollinen_vuosikirja_2014.pdf)  
(Hämtad 20.4. 2016)

Watts, R. J. 2003. *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.

## BILAGA

Nivåskala för språkkunskaper i skriftlig färdighet på nivåer A1.3. – B2.1. (GLGY 2003, bilaga 2)

<b>A1.3. Fungerande elementär språkfärdighet</b>	<b>A2.1. Den grundläggande språkfärdighetens begynnelsekedje</b>	<b>A2.2. Grundläggande språkfärdighet stadd i utveckling</b>	<b>B1.1. Fungerande grundläggande språkfärdighet</b>	<b>B1.2. Flytande grundläggande språkfärdighet</b>	<b>B2.1. Självständig språkfärdighet, grundnivå</b>
<p>* Reder sig i enkla lätt förutsebara skrivuppgifter i de mest bekanta situationerna som anknyter till vardagliga behov och erfarenheter.</p> <p>* Kan skriva enkla texter (ett enkelt postkort, personuppgifter, enkel diktamen).</p> <p>* Behärskar de allra vanligaste orden och uttrycken som har att göra med detaljer eller konkreta behov i elevens eget liv. Kan skriva några meningar som består av enkla satser.</p> <p>* Många slags fel förekommer i elementär fri skrivning.</p>	<p>* Reder sig i skrivuppgifter i de mest rutinmässiga vardagssituationerna.</p> <p>* Kan skriva korta, enkla meddelanden (personliga brev, lappar) som har att göra med vardagliga behov och enkla, katalogmässiga beskrivningar om mycket bekanta ämnen (verkliga eller fiktiva personer, händelser, egna och familjens planer).</p> <p>* Behärskar ett konkret ordförråd som anknyter till grundbehov samt grundläggande tempusformer och satser som är samordnade med enkla bindeord (och, men).</p>	<p>* Reder sig i skrivuppgifter i rutinmässiga vardagssituationer.</p> <p>* Kan skriva en mycket kort, enkel beskrivning av händelser, tidigare aktiviteter och personliga erfarenheter eller om alldagliga ting i sin livsmiljö (korta brev, minneslappar, ansökningar, telefonmeddelanden).</p> <p>* Behärskar det grundläggande alldagliga ordförrådet, strukturerna och de vanligaste sätten att binda ihop ord och satser.</p> <p>* Skriver enkla ord och strukturer rätt men gör fel i ovanligare strukturer</p>	<p>* Kan skriva förståelig text som i viss mån förmedlar detaljerad vardagskunskap om verkliga eller fiktiva ämnen som intresserar.</p> <p>* Kan skriva en klart utformad koherent text genom att foga ihop enskilda uttryck till längre avsnitt (brev, beskrivningar, berättelser, telefonmeddelanden). Kan effektivt förmedla bekant information genom de vanligaste formerna av skriftlig kommunikation.</p> <p>* Behärskar ett tillräckligt ordförråd och de strukturer som behövs för texter i de flesta bekanta situationer, trots</p>	<p>* Kan skriva personliga och mer offentliga meddelanden, och i dem innefatta nyheter och uttrycka tankar om bekanta abstrakta ämnen och om kultur som exempelvis musik eller film.</p> <p>* Kan skriva en disponerad text på några stycken (anteckningar, korta sammandrag och redogörelser utifrån en klar diskussion eller framställning). Kan i viss mån motivera sina huvudtankar och ta hänsyn till läsaren.</p> <p>* Behärskar ordförråd och satsstrukturer som behövs för många slag av skrivande. Kan uttrycka samordning och</p>	<p>* Kan skriva klart och detaljerat om många ämnesområden som intresserar, om bekanta abstrakta ämnen, rutinmässiga sakter samt mer formella sociala meddelanden (kritik, affärsbrev, anvisningar, ansökningar, sammandrag).</p> <p>* Kan effektivt uttrycka sina kunskaper och åsikter i skrift samt kommentera andras synpunkter. Kan i sina texter kombinera eller komprimera information från olika källor.</p> <p>* Behärskar ett omfattande ordförråd och krävande satsstrukturer samt språkliga medel för att åstadkomma en klar</p>

	<p>* Kan skriva de allra enklaste orden och strukturerna ganska rätt men gör gång på gång fundamentala fel (tempusformer, böjning) och använder många klumpiga uttryck i fri skrivning.</p>	<p>och former och använder klumpiga uttryck.</p>	<p>att interferens och uppenbara omskrivningar förekommer.</p> <p>* Det rutinmässiga språkstoffet och grundstrukturerna är redan relativt felfria, men en del mer krävande strukturer och ordfogningar orsakar problem.</p>	<p>underordning.</p> <p>* Kan skriva ett förståeligt och relativt felfritt språk, låt vara att det förekommer fel i krävande strukturer, i textens disposition och stil och att påverkan från modersmålet eller något annat språk är uppenbar.</p>	<p>och koherent text. Följsamheten i olika nyanser och stilar är begränsad och i en lång framställning kan hopp från en sak till en annan förekomma.</p> <p>* Behärskar rättskrivning, grammatik och användning av skiljetecken rätt bra och felen leder inte till missförstånd. Modersmålets inflytande kan synas i det skrivna. Krävande strukturer samt följsamheten i uttryck och stil kan vålla problem.</p>
--	---	--	---	--	---