

Åbninger og lukninger i e-mailkorrespondance på fire sprog

*Eva Skafte Jensen, Dansk Sprognævn
Kirsten Jeppesen Kragh, Københavns Universitet
Erling Strudsholm, Københavns Universitet*

Abstract: This paper describes different strategies of politeness in e-mail communication between students and teachers and between colleagues in Academia. The data are found in e-mails in the following languages: Danish, Swedish, French, and Italian. The aim of the study is to give insights into differences and similarities across languages and cultures. The analyses are anchored in pragmatically oriented research in politeness as well as the diasystematic dimensions, as proposed by Eugenio Coseriu, and inspired by the theory of linguistic supertypes as proposed by Per Durst-Andersen.

Keywords: Danish, Swedish, French, Italian, e-mail communication, politeness, diasystematic dimensions, supertypes.

1. Indledning

E-mailen har på mange områder overtaget det traditionelle formelle brev. Det gælder eksempelvis i forbindelse med kommunikation mellem studerende og lærere, i administrative sammenhænge, mellem offentlig myndighed og borger, mellem forlag og forfatter og blandt kolleger. Samtidig har e-mailen i vid udstrækning overtaget telefonsamtaler og ansigt-til-ansigt kommunikation, både i det offentlige og det private liv. E-mailen dækker således over et bredt felt, og man kan finde spor af åbnings- og lukningsstrategier fra såvel traditionelle breve som telefonsamtaler.

Typisk tilstræber man at være høflig når man skriver en e-mail, men hvad der regnes for høfligt, er ikke universelt, men varierer både fra sprog til sprog, fra kultur til kultur og fra situation til situation.

Formålet med denne artikel er at illustrere hvad der regnes for høflig adfærd i Danmark, Sverige, Frankrig og Italien når man kommunikerer inden for universitetsverdenen, og undersøge hvordan den specifikke høflighedskultur afspejler sig i det pågældende sprogområdes kulturmentale univers. Vi vil især se på hvordan man som studerende skriver til en universitetslærer, og på hvordan kolleger henvender sig til hinanden. Der er forskel på hvordan man skriver alt efter hvor godt man kender hinanden, om man er på samme hierarkiske niveau, eller hvilket såkaldt kulturmentale univers man skriver ud fra.

Det er en vigtig pointe at man i de forskellige sprog- og kulturområder har forskellige konventioner for hvordan man gør den slags. Det er også en vigtig pointe at fx danskere og italienere ikke er mere eller mindre høflige end modparten, men at det der fx regnes som høflige og upåfaldende henvendelsesmåder i dansk, ikke nødvendigvis er de samme som i svensk, fransk eller italiensk. Det gælder om at sætte sig i modtagers sted og henvende sig på en måde der passer til situationen.

Vores undersøgelse er teoretisk forankret i diasystemet og forskningen inden for høflighed i et pragmatisk perspektiv. Med dette udgangspunkt vil vi afprøve Per Durst-Andersens supertypeteori og diskutere dens relevans for studier i sammenhængen mellem sprog og kultur.

2. Diasystemet

Der er tydelige forskelle på hvordan man henvender sig til hinanden i forskellige kulturer. De forskelle man kan iagttage i henholdsvis dansk, svensk, fransk og italiensk, kan beskrives med udgangspunkt i den teori man har udviklet i forbindelse med studierne af sproglig variation.

Inspireret af den norske sprogforsker Flydal udviklede rumæneren Coseriu et teoretisk system til at afdække disse forskelle, det såkaldte diasystem. Det består primært af fire dimensioner:¹ den diatopiske, den diastratiske, den diafasiske og den diamesiske. Den første dimension, den diatopiske, handler grundlæggende om geografi, dvs. regionale forskelle, men også forskelle på hvordan man udtrykker sig alt efter om man kommer fra landet eller byen. Den anden dimension, den diastratiske, handler om relationen mellem de kommunikerende i kommunikationssituationen, nærmere bestemt om forskellig social baggrund, køn og alder. De forskelle der kommer frem ved at man har forskellig uddannelse, er placeret højt eller lavt i de sociale hierarkier osv., er temaet i denne dimension. Den tredje dimension, den diafasiske, vedrører også relationen mellem de kommunikerende, men på en anden måde. Her handler det om hvor nær deres indbyrdes relation er, om intimitet og om formalitet. Er man tæt på hinanden, udtrykker man sig anderledes end hvis man ikke kender hinanden særlig godt, og hvis situationen kalder på formalitet, udtrykker man sig anderledes end hvis man bare tager en afslappet sludder. Holder man fx et foredrag om skydiving, bruger man andre ord og vendinger end hvis man fortæller sine venner om den skydivingoplevelse man havde i weekenden. Befinder man sig til en jobsamtale, er man mere formel i tonen end hvis man sidder og spiser sammen i kantinen.

Den fjerde dimension, den diamesiske, vedrører kommunikationskanalen og handler kort og godt om forskellen på tale og skrift, dvs. de forskelle der kommer frem ved at man enten udtrykker sig lydligt eller grafisk. Skellet mellem tale og skrift i den diamesiske dimension er i fysisk forstand absolut. Sådan forholder det sig ikke med de andre dimensioner i diasystemet. Ved disse er der snarere tale om graderede forskelle med yderpunkter (kontinuummer). I nogle traditioner taler man i forbindelse med den diamesiske dimension imidlertid også om et kontinuum der ud over tale og skrift endvidere omfatter talesprog med skriftsprogstræk og skriftsprog med talesprogstræk, som det fx er tilfældet i forbindelse med direkte tale i narrativ ramme, oplæsning af et foredragsmanuskript og i forbindelse med sprogbrug i moderne elektroniske medier, herunder e-mailkommunikation. Dog er der visse forskere der holder fast i skellet mellem tale og skrift som noget absolut.²

En e-mailkorrespondance kan være præget af nærhed, intimitet og jævnbyrdighed – som når to gode venner skriver sammen – eller omvendt af afstand, formalitet og social ujævnbyrdighed – som når en offentlig myndighed henvender sig til en borger. Forskellene i disse to korrespondanceeksempler er afledt af situationen og relationen mellem de kommunikerende. Især er den diafasiske dimension og den diastratiske dimension vigtige i disse eksempler.

I begge de nævnte eksempler vil man finde respekt og høflighed, men måderne dette kommer til udtryk på, er forskellige fra hinanden. Høflighed handler i høj grad om at kunne begå sig rigtigt i en given situation. Det ville være lige så overraskende hvis den ene af to nære venner pludselig slog over i et meget formelt register, som hvis den kommunale sagsbehandler begyndte at skrive 'søde skat'. Begge dele ville være brud på skrevne og uskrevne konventioner for høflighed og respekt. Den der modtager en meget formel e-mail fra sin nære ven, kan blive alvorligt bekymret for om man er blevet uvenner. Tilsvarende kan en borger der modtager en stærkt inladende henvendelse fra en offentlig myndighed, føle sine personlige grænser overskredet.

1 Hertil kommer naturligvis den diakrone dimension, som vi ikke vil komme ind på her.

2 Dette skyldes først og fremmest de fysiske forskelle: Man hører tale med ørerne og aflæser skrift med øjnene. En vigtig grund til at insistere på dette skel er at de særkender der ofte udpeges som værende 'talesproglige' henholdsvis 'skriftsproglige', faktisk i nogle tilfælde kan vise sig også at høre til i en anden dimension, nemlig den diafasiske. At skrive *hva så, skiderikker* er således ikke et spørgsmål om tale over for skrift, men om at man bruger en uformel udtryksmåde der antager intimitet. Hævder man at en sådan formulering på skrift er talesproglig, forveksler man den diafasiske dimension med den diamesiske. Se en udførlig argumentation med eksempler i Jensen.

3. Høflighed

Forskningen i høflighed er særdeles omfattende,³ og inden for denne forskning er der delte meninger om hvad høflighed som fænomen overhovedet er. Leech beskriver det som 'kommunikativ altruisme', dvs. en adfærd hvor to eller flere personer i et kommunikativt fællesskab over for hinanden udviser en form for uselvvisk storsind.⁴ Høflighed er først og fremmest et pragmatisk fænomen, og det kan komme til udtryk ved sproglig adfærd, ved ikke-sproglig adfærd eller i en kombination af sproglig og ikke-sproglig adfærd. Et eksempel på ikke-sproglig høflighed kan være at holde døren for en anden; hvis man samtidig siger *værsgo* eller *nu skal jeg ...*, er der tale om en høflig handling der involverer både sproglig og ikke-sproglig adfærd; rent empirisk er det nok tvivlsomt om høflighed kan komme til udtryk alene ved sproglige virkemidler, men et eksempel der kommer tæt på, kunne være at sige *tak* til den person der holder døren for en.

Ifølge Leech (2014) kan man skelne mellem to overordnede tilgange til høflighed som studieobjekt, nemlig for det første en sociopragmatisk, hvor man er interesseret i de sociologiske aspekter af høflighed, dvs. under hvilke omstændigheder og efter hvilke kulturelle konventioner høflighed udspiller sig. For det andet en pragmatistisk, hvor man er optaget af hvordan høflighed kommer til udtryk rent sprogligt. Som pointeret af Leech kan de to tilgange være vanskelige at holde fuldstændigt adskilt. I vores undersøgelse spiller begge tilgange da også en rolle, men vores hovedinteresse ligger i sidstnævnte, altså i hvordan høflighed kommer til udtryk rent sprogligt (den pragmatistiske).

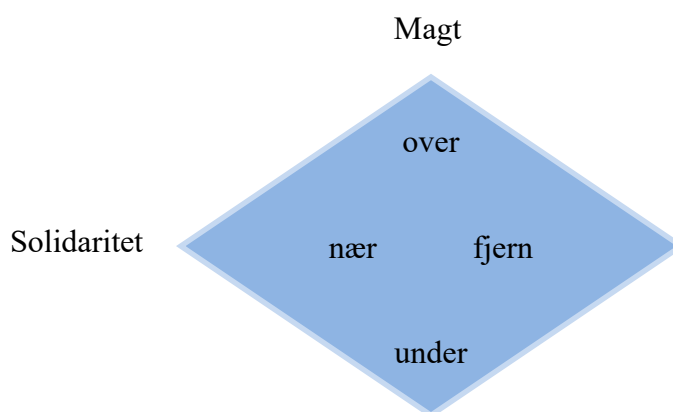
Mange har beskæftiget sig med høflighed: filosoffer, sprogforskere, sociologer, psykologer og mange flere. En meget indflydelsesrig teori om høflig sproglig adfærd er formuleret af Brown & Levinson (1987 [1978]).⁵ Vi er dog især optaget af en anden tankegang som indgår i megen høflighedsforskning, nemlig den som blev præsenteret i en artikel af Brown & Gilman (1960). Denne artikel handlede om den såkaldte *T/V*-distinktion, altså om valget mellem *tu* og *vous* i fransk, og efter hvilke principper valget mellem disse former blev foretaget. Brown & Gilman analyserede sig frem til at valget blev reguleret af to relationer, kaldet magt og solidaritet, og disse svarer til to af de diasystematiske dimensioner: den diastratiske og den diafasiske. I hver enkelt situation vil afsender vurdere hvordan de hierarkiske forhold er (magt), og hvor tæt man er på hinanden (solidaritet). Dette kan illustreres som i figur 1, her gengivet i vores bearbejdede version efter Jensen (1990: 121):

3 Ifølge Leech (2014: 29) har høflighedsforskeren Watts på sin litteraturliste mere end 1200 referencer der handler om høflighed.

4 Denne altruisme kan diskuteres idet der næsten altid kan findes en form for ikke-altruistisk motivation i en høflig handling. Motivationen kan fx være at indgå i et socialt fællesskab.

5 Inspireret af Goffmans socialpsykologiske arbejder om *face* har Brown & Levinson udarbejdet en teori om høflighed, ifølge hvilken sproglige udtryk kan ses reguleret i forhold til om den handling man lægger for dagen, kan anses for at være *face*-truende eller ej. Jo mere *face*-truende handling, jo større såkaldt nedtoning kan man iagttage fra afsenders side .

Figur 1: Brown & Gilmans to relationer (1960)



Ifølge Brown & Gilman (1960) indgår det altid i valget mellem *tu* og *vous* at man med udgangspunkt i dimensionerne i figur 1 vurderer hvor man befinder sig i forhold til hinanden i en konkret kommunikationssituation.

Dette er nært forbundet med en af de faglige pointer som forskere i høflighed slår fast gang på gang, at høflig adfærd ikke er absolut, men relativ; høflig adfærd er altid kulturelt (og situationelt) bundet. Forskningen har netop vist, hvad man også intuitivt kan have en formodning om, at det der regnes for høflig adfærd, er forskelligt fra kultur til kultur. I visse kulturer regnes det for mangel på respekt, og dermed uhøfligt, ikke at holde øjenkontakt med den man taler med. I andre kulturer er det omvendt – her regnes det for direkte respektløst at se folk i øjnene når man taler med dem; for når man ser hinanden i øjnene antager man en ligeværdighed, og det kan ses som uhøfligt at tage noget sådant for givet på forhånd.

Kulturelle forskelle udspiller sig også sprogligt. Hansen (1998: 25) beskriver fx at brugen af modalverbet *kunne/pouvoir* i dansk og fransk ikke kan anses for at være lige høfligt selvom de to ord rent denotativt betyder (næsten) det samme. At sige *kan/kunne du godt skrive det her for mig?* på dansk er ikke lige så høfligt som at sige *tu peux/pourrais me taper ce texte?* skønt ordene stort set er de samme.

Man kan altså ikke sige at nogle kulturer er mere høflige end andre.⁶ Man kan højst sige at det der regnes for høflig adfærd, varierer fra kultur til kultur. Dette gælder ikke kun kultur i betydningen 'national kultur', fx dansk, svensk, fransk eller italiensk, men i det hele taget enhver form for 'ingroup'-kultur. Leech (2014: 5) udtrykker det således: "there is often a sense of what is normal, recognized by members of society, as to how polite to be for a particular occasion". Hvis man skal gøre sig forhåbninger om at lykkes med høflighed, gælder det derfor om at ramme den mest passende måde at udtrykke høflighed på, jf. begrebet 'appropriate politeness'.

4. Empiri

Vi vil i de følgende afsnit vise typiske – og knap så typiske – åbninger og lukninger i e-mails. Det vil vi gøre sprog for sprog. Først præsenterer vi åbninger, så lukninger, og derpå viser vi hvordan kommunikationen i løbet af en udveksling kan udvikle sig fra en formel tone til en mindre formel.

Præsentationen i dette afsnit er baseret på eksempler indsamlet fra vores egne korrespondancer med studerende og kolleger i ind- og udland. Der er således tale om en erfaringsbaseret redegørelse. Alle eksempler er autentiske, men anonymiserede. Der er tale om kvalitative studier, og hensigten er således ikke at undersøge frekvens eller forandring, men at belyse nogle fænomener, som vi har observeret, og som vi, på basis af ca. 20 års erfaring, mener er

⁶ Farø (2015: 115) bemærker fx om tysk: "Der er ikke noget specielt høfligt ved *Sie*, eftersom det simpelthen er udgangspunktet for offentlig kommunikation blandt voksne." Noget tilsvarende gælder for fransk og italiensk.

gode eksempler på den type udvekslinger der udgør emnet for denne artikel.

4.1. Typiske åbninger

Med 'åbning' mener vi de første linjer i selve e-mailens brødtekst. Man kan også finde eksempler på at åbningen begynder eller fuldføres allerede i emnefeltet ; det kunne fx være *Emne: Har du min franskbog*. Men af pladshensyn ser vi her bort fra den slags tilfælde.

4.1.1. Danske åbninger

I dansk e-mailkorrespondance skrives indledningshilsenen på første linje og afsluttes uden tegn (dvs. uden komma eller punktum), og dette efterfølges af tvungent linjeskift.⁷

Man kan også afslutte med udråbstegn, og dette kan afspejle to forskellige ting. For det første kan det at bruge udråbstegn være en ren udtrykskonvention der følger en ældre norm for tegnsætning i håndskrevne breve. For det andet kan det være tillagt pragmatisk værdi således at brugen af udråbstegn peger tilbage på det leksikalske indhold i *Kære*. Eller sagt med andre ord: Udråbstegnet kan pege på at man skal læse ordet *kære* bogstaveligt og ikke bare som en indholdstom åbningshilsen.

En dansk e-mail åbnes typisk med en åbningshilsen (*Kære* eller *Hej*) efterfulgt af fuldt navn eller fornavn. Man kan også møde åbningshilsenen *Til*:

- (1) Eksempler på almindelige upåfaldende åbningshilsner:
 - a. Kære Per Durst-Andersen
 - b. Hej Per Durst-Andersen
 - c. Kære Per!
 - d. Hej Per
 - e. Kære medlem af bedømmelsesudvalg

Traditionelt er *Kære* den neutrale standardhilsen. For nogle (især født efter 1980) ligger der dog en bogstavelig betydning i ordet *Kære*; de skriver kun *Kære* til nogen de virkelig har kær .

Som alternativ til *Kære* kan man bruge indledningsordet *Hej*. Oprindeligt anslår *Hej* en mere uformel tone end *Kære*, men i takt med at *Kære* igen (for nogle sprogbrugere) er blevet mere bogstavelig i sin valør, er *Hej* blevet hyppigere brugt, også i henvendelser der har et vist formelt præg, fx i henvendelser til universitetslærere. Både *Hej* og *Kære* er 'korrekte' måder at henvende sig på.

Fuldt navn bruges typisk ved første henvendelse til en person man ikke nødvendigvis kender på forhånd. Fornavn kan bruges i efterfølgende henvendelser uden nærmere aftale. Se mere herom i afsnittet om udvekslingsforløb, afsnit 4.3.

Titler (fx *lektor*, *professor*) bruges kun yderst sjældent. Det resulterer enten i en lidt eksotisk stemning der typisk vidner om at skribenten ikke er indfødt dansk, eller det resulterer i et mere end almindeligt gammeldags præg der giver fingerpeg om at skribenten måske ikke er helt ung. Endnu mere sjældent end professionstitler er det at se titler som *hr.*, *fru* og *frk.*

Hvis man ikke kender navnet på den man skriver til, kan man gøre en af to ting: Enten kan man bruge en lidt fastfrosset vending: *Til rette vedkommende*. Denne måde at henvende sig på bruges dog kun i meget formelle sammenhænge og i tilfælde hvor man virkelig ikke ved hvem man skriver til. Den er et levn fra tidligere tiders offentlig korrespondance . Alternativt kan man bruge *Hej* uden yderligere tilføjelse. Sidstnævnte er dog en forholdsvis ny konvention, som endnu ikke er alment kendt og accepteret. Ligeledes kan man iagttagende en anden ny tendens, nemlig helt at udelade starthilsen.

⁷ Omtale af e-mail er med fra og med 5. udgave, 2005.

4.1.2. Svenske åbninger

En svensk e-mail åbnes typisk med hilsenen *Hej*.⁸ Denne åbningshilsen kan efterfølges af fuldt navn eller fornavn (*Per Durst-Andersen* eller *Per*), men kan også sagtens stå alene. Dette efterfølges så typisk af udråbstegn. Man kan også finde eksempler på komma eller ingenting og herefter stort bogstav. Man kan også bruge *Käre/Kära*. En mere formel åbningshilsen er *Bäste/Bästa*; denne hilsen signalerer at man ikke nødvendigvis kender modtager på forhånd, eller at man bevidst angiver en distance.

- (2) Eksempler på almindelige upåfaldende åbningshilsner:
- a. Hej!
 - b. Hej Per!
 - c. Hej Per Durst-Andersen!

Når man skriver til nogen første gang, føjer man typisk navn til hilsenen, men allerede efter første mail er det helt almindeligt at nøjes med at skrive *Hej*! Hvis man bruger *Käre/Kära* eller *Bäste/Bästa* føjer man navn til.

4.1.3. Franske åbninger

I franske e-mails skrives åbningshilsenen på første linje og afsluttes enten med komma, punktum eller ingenting efterfulgt af linjeskift og stort begyndelsesbogstav. Der åbnes med *Cher* efterfulgt af navn og evt. titel eller *Bonjour* som enten kan stå alene eller efterfølges af en tiltaleform. I formel stil undlades helt hilsen, og man nøjes med tiltale.

- (3) Eksempler på almindelige upåfaldende åbningshilsner:
- a. Monsieur/Madame,
 - b. Cher Monsieur
 - c. Cher Professeur Durst-Andersen
 - d. Cher Monsieur Durst-Andersen.
 - e. Cher collègue,
 - f. Bonjour Monsieur,
 - g. Bonjour,
 - h. Cher Per
 - i. Bonjour Per

Cher er den upåfaldende form, der kan bruges i langt de fleste tilfælde; her er det den efterfølgende tiltaleform der bestemmer graden af høflighed og højtidelighed i den enkelte situation. *Cher* signalerer dog at afsenderen har en eller anden form for (evt. perifert) kendskab til modtageren. Fransk mænd fastholder typisk den hierarkiske struktur i henvendelsesformen. Det er således ikke usædvanligt at blive tiltalt med både *Monsieur/Madame* og *Professeur*, også i situationer hvor danskere nøjes med at udtrykke høflighed ved at bruge både for- og efternavn. Formen uden hilsen, *Monsieur/Madame*, er neutral, men signalerer dog højere grad af ydmyghed.

Cher collègue, *Cher Per Durst Andersen* eller *Cher Monsieur Durst-Andersen* er ikke usædvanligt blandt fx kolleger der ikke kender hinanden (jf. den diafasiske dimension).

I femininum bruges *Chère collègue* og, hvis henvendelsen er til begge køn, *Che(è)r(e) collègue* eller *Cher collègue*, *chère collègue*.

Bonjour messieurs et mesdames forekommer fx når en studerende henvender sig til en eller flere ukendte lærere på en fremmed institution, men her er også den mere højtidelige form uden

⁸ Tak til Lars-Olof Delsing, som har hjulpet os med at vurdere de svenske eksempler.

hilsen normal: *Monsieur/Madame*, ...

I forlængelse af en formel tiltaleform motiveres henvendelsen ofte også i ydmyge toner:

- (4) Très motivé pour acquérir une nouvelle expérience dans l'enseignement supérieur, je me permets de vous écrire afin de ...

4.1.4. Italienske åbninger

Helt i overensstemmelse med normer for traditionel brevskrivning skrives den italienske åbningshilsen på første linje og afsluttes normalt af komma og tvungent linjeskift, og herefter lille begyndelsesbogstav. Der åbnes gerne med *Gentile* eller *Caro/Cara* efterfulgt af titel og/eller navn. Der kan være tale om det fulde navn eller fornavn eller efternavn alene. Valget af åbningshilsen afhænger meget af afsenderens relation til modtageren.

- (5) Eksempler på almindelige upåfaldende åbningshilsner:

- a. Gentile Per Durst-Andersen,
- b. Gentile Professor/Prof. Durst-Andersen,
- c. Gentilissimo/Gent.mo Prof. Durst-Andersen,
- d. Gentile professore,
- e. Gentile Per,
- f. Caro collega,
- g. Caro collega Per Durst-Andersen,
- h. Caro Durst-Andersen,
- i. Caro Prof. Durst-Andersen,
- j. Caro Prof.,
- k. Caro Per,
- l. Ciao Per,
- m. Ciao,
- n. Salve,
- o. Buon giorno/Buona sera,

Eksemplerne med *Gentile* er de mest formelle, og de anvendes normalt i forbindelse med første henvendelse til personer man ikke kender i forvejen. Uden efterfølgende navn (*Gentile professore*) vil der typisk være tale om en henvendelse fra en studerende eller en anden lavere placeret i det akademiske hierarki. Titler ses skrevet både med stort og småt (*Professore/professore*), dog med tendens til at anvende stort når titlen efterfølges af navn (*Prof. Durst-Andersen*). *Caro* bruges typisk hvis man kender hinanden eller allerede har etableret en kontakt. *Caro* efterfulgt af kun efternavn (*Caro Durst-Andersen*) er ikke usædvanlig blandt kolleger.

Lidt mere påfaldende, men bestemt ikke usædvanlig, er det mere formelle og ophøjede *Egregio*, der understreger høflighed og respekt. Det anvendes altid med efterfølgende titel i form af *Signore* eller *Professore*:

- (6) Egregio Signore, Egregio Professore

Underligt nok bruges *Egregio* kun yderst sjældent i hunkøn (og næppe af italienere), hvor man typisk vil vælge *Gentile* som i eksemplerne:

- (7) a. Egregio Dottore, Gentile Dottoressa,
b. Egregi professori, gentili professoressa,

En anden ophøjet og højtidelig åbning, *Chiarissimo*, er reserveret til universitetsprofessorer og ses næppe uden efterfølgende titel:

- (8) a. Chiarissimo Professore
b. Chiarissimo Prof. Durst-Andersen

Ofte ser man i åbninger den “politisk korrekte” løsning med former i både hankøn og hunkøn:

- (9) a. Gent.mi Professori, Gent.me Professoressa,
b. Care Colleghe, Cari Colleghi

Brugen af *Ciao* er reserveret til uformelle sammenhænge hvor afsender og modtager i forvejen kender hinanden godt. I en sådan kontekst er det ikke usædvanligt at undlade linjeskift efter åbningshilsenen:

- (10) Ciao Per, ti mando l’invito per ...

En gylden middelvej er *Salve*, som typisk anvendes hvis man vil undgå både det formelle *Gentile* og det uformelle og venskabelige *Ciao*. En anden mellemløsning hvis man er i tvivl om hvor formel man skal være, er valget af *Buon giorno* eller *Buona sera*.

I forbindelse med åbningen vil man tit finde en forklaring på hvor afsenderen har kontaktoplysningerne fra (fx *il Suo indirizzo mi è stato segnalato dalla collega...*). Det er af stor betydning at man kan referere til en fælles bekendt og ikke bare har fundet oplysningerne på hjemmesiden, hvilket måske også er med til at forpligte modtageren.

4.1.5. Delkonklusion

På alle fire sprog kan vi tale om et diafasisk kontinuum der går fra det formelle over det neutrale til det uformelle.

Tabel 1: Oversigt over typiske åbningshilsner

	Dansk	Svensk	Fransk	Italiensk
Formelt	<i>Til</i> <i>Kære</i>	<i>Hej</i> <i>Bäste/Bästa</i> <i>Käre/Kära</i>	<i>Monsieur/Madam</i> <i>e</i>	<i>Gentile</i> <i>Gentilissimo/-a</i>
Neutralt	<i>Kære</i> <i>Hej</i>	<i>Hej</i> <i>Käre/Kära</i>	<i>Cher/Chère</i>	<i>Caro/-a</i> <i>Salve</i>
Uformelt	<i>Hej</i>	<i>Hej</i> <i>Ingenting</i>	<i>Bonjour</i>	<i>Ciao</i>

I en sammenligning af sprogene kan man ikke bare oversætte fra kolonne til kolonne, fx er der ikke overensstemmelse mellem det danske *Hej*, der kan anvendes både i neutrale og uformelle kontekster, og det italienske *Ciao*, der normalt kun bruges i uformelle sammenhænge. Formalitetsgraden er en relativ størrelse der varierer fra kultur til kultur, se afsnit 2.

4.2. Typiske lukninger

Med ‘lukninger’ mener vi de sidste linjer i e-mailens brødtekst. En lukning kan bestå af hilsen alene eller desuden indeholde afsluttende kommentarer. En lukning kan også bestå af den i forvejen

konstruerede autosignatur som de fleste universitetsansatte har.

4.2.1. Danske lukninger

En dansk e-mail afsluttes typisk med en afslutningshilsen efterfulgt af afsenders navn, eventuelt ledsaget af en akademisk titel (fx *ph.d.*, *dr.phil.*), en jobtitel (fx *seniorforsker*, *lektor*) eller begge dele. Selve hilsenen står ofte på en linje for sig mellem meddelelsen og afsenders navn.

- (11) Eksempler på almindelige upåfaldende afslutningshilsner:
- a. Med venlig hilsen
Per Durst-Andersen
Professor, dr.ling.merc.
 - b. Hilsen Per
 - c. Mvh Per Durst-Andersen

Hvis man i sin mail har anmodet om noget, kan man bruge en af følgende afslutningshilsner:

- (12) a. På forhånd tak
Per Durst-Andersen
- b. Med venlig hilsen og ønsket om et snarligt svar
Per Durst-Andersen
- c. Håber at høre fra dig!
Per

Der er væsentlig flere afslutningshilsner at vælge mellem end åbningshilsner; den følgende liste er ikke udtømmende (listen er ordnet så den mest neutrale hilsen står først): *Med venlig hilsen*, *Mvh*, *Venlig hilsen*, *Mange hilsner*, *Mh*, *Bedste hilsner*, *Bh*, *Kh*, *Med kærlig hilsen*, *Kærlig hilsen*, *Mange gode hilsner*. Det er ikke uhøfligt at bruge forkortelser, men at skrive *Kærlig hilsen* helt ud, er mere kærligt end at skrive *Kh*.

4.2.2. Svenske lukninger

Som for dansks vedkommende afsluttes en svensk e-mail typisk med en afslutningshilsen efterfulgt af afsenders navn, eventuelt ledsaget af en titel (fx *Doktorand*, *Redaktionssekreterare*), gerne på efterfølgende linje. Også i svensk e-mailkorrespondance er det almindeligt at skrive selve hilsenen på en linje for sig efter meddelelsen.

- (13) Eksempler på almindelige upåfaldende afslutningshilsner:
- a. Bästa hälsningar
Per Durst-Andersen
Redaktionssekreterare
 - b. Bästa hälsningar
Per
 - c. Vänliga hälsningar
Per Durst-Andersen
 - d. Med vänlig hälsning
Per Durst-Andersen

Både *Bästa hälsningar* og *Vänliga hälsningar* er almindelige og neutrale. *Med vänlig hälsning* signalerer at man ikke kender hinanden så godt.

- (14) Eksempler på afslutningshilsen hvor man har anmodet om noget:
- a. Stort tack på förhand
Per Durst-Andersen
 - b. Med hopp om snabbt (och) positivt svar
Per Durst-Andersen

4.2.3. Franske lukninger

Franske afskedshilsner indeholder oftest en form for ydmyghed og har i deres tidligere brevform været temmelig ekspresive:

- (15) Je vous prie d'agr er, Monsieur, l'assurance de ma considération distingu e/mes salutations distingu es
- (16) Je vous prie d'accepter, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingu s/respectueux
- (17) Veuillez agr er, Monsieur, mes cordiales salutations ...

Disse er i e-mailkorrespondance typisk noget mere afdæmpede og simple i deres form.

- (18) Eksempler på almindelige upåfaldende afslutningshilsner:
- a. Cordialement,
 - b. Milles amiti s
 - c. Mes meilleures amiti s
 - d. Mes salutations les plus cordiales
 - e. Bien   vous,
 - f. Amicalement,
 - g. Bien amicalement

I forbindelse med afslutningshilsen ses dog stadig ofte formuleringer med r dder i brevveksling, der udtrykker taknemmelighed, ydmyghed eller forventning om svar:

- (19) En vous remerciant de l'attention que vous voudrez bien porter   ma demande, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations respectueuses. Per Durst-Andersen

eller en anelse mindre formelt:

- (20) Dans l'attente d'une réponse de votre part, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées. Per Durst-Andersen

Disse bruges i f rste henvendelse n r man henvender sig til en overordnet person, hvorefter en opbl dning kan finde sted (se afsnit 4.3.3.).

I henvendelser der finder sted blandt ligestillede anvendes typisk *Cordialement* eller *Amicalement*:

- (21) Je vous remercie d'avance pour le temps que vous accorderez   la lecture de cet e-mail.
Cordialement
Pierre Durand

- (22) Je vous remercie par avance de l'attention que vous consacrerez à ma candidature et sachez que je reste disponible pour un entretien.
Bien à vous,
Pierre Durand
- (23) Dans l'attente de votre réponse et/ou vos questions, je vous envoie, Monsieur, mes salutations les plus cordiales et vous remercie de l'attention apportée à ma requête.
Pierre Durand
- (24) En vous remerciant à l'avance de l'attention que vous porterez à ma demande, je vous salue bien cordialement,
Pierre Durand

I forhold til disse er følgende neutrale formuleringer mindre prætentive:

- (25) Merci d'avance pour votre réponse.
- (26) Je vous remercie.

Blandt selve afskedshilsnerne er *Cordialement* den hyppigste, men også den mest formelle og den en studerende typisk bruger i henvendelse til en lærer, administration, eller til en person man ikke kender. Det diastratiske perspektiv spiller således en afgørende rolle. Som studerende bør man dog ikke anvende *Cordialement* til en lærer i første henvendelse, men der er ikke desto mindre en stigende tendens til at det også anvendes i første henvendelser til en person der er højere i hierarkiet.

Udtrykket *Amicalement* bruges i princippet kun når der er tale om en venskabelig forbindelse fx mellem to kolleger, men ikke mellem deciderede venner. Udtrykket *Bien à vous* er blidere end *Cordialement* og har en tone af omsorg i sig, hvorfor den undertiden anvendes af en lærer over for en studerende hvor der vises personlig (faglig!) interesse; den anvendes fortrinsvis af den person der er hierarkisk over den anden.

Tilføjelsen *Bien* (*Bien cordialement/Bien amicalement*) opløder formaliteten en smule og bruges typisk hvis man kender personen eller har skrevet til ham eller hende før.

4.2.4. Italienske lukninger

Afskedshilsner skrives typisk på en linje for sig efterfulgt af navn på en ny linje. Der kan være tale om fornavn og efternavn eller fornavn alene, afhængigt af hvor godt man kender hinanden. En studerende der skriver til en lærer, vil ofte blot underskrive sig med fornavn.

- (27) Eksempler på almindelige upåfaldende afslutningshilsner, først de mere formelle hilsner og derefter med faldende formalitet:
- Distinti saluti, I più distinti saluti,
 - Cordiali saluti, Un cordiale saluto,
 - Cordialmente,
 - Cordialità,
 - Un caro saluto, Cari saluti,
 - Ciao,
 - A presto,
 - Un abbraccio,

Varianterne med *Distinti* er de mest formelle. Herefter følger de neutrale varianter med *Cordiali*, og endelig de mere uformelle *Caro*, *Ciao* og *Un abbraccio*.

I forbindelse med afslutningshilsnerne ses ofte formuleringer der minder om faste vendinger fra traditionel forretningskorrespondance:

(28) Ringraziando anticipamente porgo i miei più distinti saluti

(29) Grazie per la sua disponibilità

(30) In attesa di una Sua cortese risposta

(31) Si resta a disposizione per ogni chiarimento e si porgono cordiali saluti

I forbindelse med lukningen er det ikke usædvanligt at lade hilseformularen stå alene og udelade navnet, som jo fremgår af e-mailens afsenderfelt.

4.2.5. Delkonklusion

På alle fire sprog kan vi tale om et diafasisk kontinuum der går fra det formelle over det neutrale til det uformelle.

Tabel 2: Oversigt over typiske lukninger

	Dansk	Svensk	Fransk	Italiensk
Formelt	<i>Bedste hilsner</i>	<i>Med vänlig hälsning</i>	<i>(Bien) cordialement</i>	<i>Distinti saluti</i>
Neutralt	<i>Med venlig hilsen</i> <i>Mvh</i>	<i>Bästa hälsningar</i> <i>Vänliga hälsningar</i>	<i>(Bien) amicalement</i> <i>Bien à vous</i>	<i>Cordiali saluti</i> <i>Un caro saluto</i>
Uformelt	<i>Kh</i>	<i>Hälsningar</i>	<i>On vous/t'embrasse</i>	<i>Un abbraccio</i> <i>A presto</i>

Mange forhold er således ens for de fire sprog, men der er også væsentlige forskelle. Generelt har afskedshilsner på fransk en noget mere formel karakter end i italiensk og i de skandinaviske kulturer. På dansk ser man størst variation i uformelle sammenhænge, og denne variation trækker også gerne på kreativitet. Det vil således ikke være mærkeligt at få en afskedshilsen hvor der står *Mange varme hilsner* eller *Allerkærligste hilsner* fra en nær kollega. Alene kombinationen af de forskellige elementer giver mulighed for stor variation (*Mange hilsner*, *Gode hilsner*, *Mange gode hilsner*, *De bedste hilsner*, *Dbh*, etc.). Variationsmuligheder i fransk og italiensk ligger primært i det formelle register og hovedsageligt i de formuleringer der indleder afskedshilsenen. Derudover er muligheden for at udelade navn efter hilseformularen specifik for italiensk.

4.3. Typiske udvekslingsforløb

Parallelt med den typiske opblødende udvikling i både brev- og telefonkommunikation findes i e-mailkorrespondance tydelige tegn på at der allerede i anden e-mail i en udveksling optræder en noget mindre formel tone end i den første henvendelse, jf. den diafasiske dimension.

4.3.1. Dansk

I det følgende vises et forløb i en udveksling. I den første henvendelse, som her er fra en

studerende, indledes med hilsen (*Hej*), fuldt navn, præsentation af afsender, anledning til henvendelse, anmodning/opfordring til hjælp; derpå afsluttes med hilsen (*Mvh*) og fuldt navn:

(32) Hej Per Durst-Andersen

Jeg studerer lingvistik på Århus Universitet og er i gang med at indsamle materiale til en opgave. Jeg stødte i den forbindelse på din artikel xyz og vil i den anledning spørge om du har skrevet andet om emnet, eller om du har kendskab til nogen der har?

Mvh Anna Andersen

Den anden mail i udvekslingen er respons til første e-mail. Den indledes med hilsen (*Kære*), fornavn, svar på anmodning og afsluttes med hilsen (*Mvh*) og fornavn:

(33) Kære Anna

Ja, jeg har også skrevet abc (se vedhæftning), og du kan sikkert også have glæde af at se på hvad NN skriver om samme sag.

Mvh Per

Den tredje mail i udvekslingen er respons til anden mail. Den indledes med hilsen (*Hej*), fornavn og udråbstegn, tak, glad smiley og afsluttes med hilsen (*Mvh*) og fornavn:

(34) Hej Per!

Mange tak for hurtigt svar :)

Jeg vil straks læse din artikel og undersøge NN nærmere.

Mvh Anna

Hierarkisk står Per Durst-Andersen over den studerende 1) fordi han er ældre i gårde og den fagkyndige, og 2) fordi hun ønsker noget af ham (jf. den diastratiske dimension). Det første er kulturelt bestemt, det andet er universelt. At første henvendelse sker med fuldt navn, afspejler denne hierarkiske forskel. Hun tager ikke øjenhøjde for givet. At hun afslutter med fuldt navn, afspejler dels den samme hierarkiske forskel, dels et identificerende/præsenterende formål.

Per Durst-Andersen – som den hierarkisk øverste – angiver med sin brug af fornavn at de to kan mødes i øjenhøjde, i hvert fald i kommunikationen. Når han har gjort dette, kan hun gøre det samme.

4.3.2. Svensk

I et tilsvarende forløb på svensk ser vi også at den første henvendelse, som her kommer fra en studerende, indledes med hilsen (*Hej*) og udråbstegn, efterfulgt af præsentation af afsender, anledning til henvendelse og anmodning/opfordring til hjælp; endelig afsluttes mailen med hilsen (her *Med vänlig hälsning*) og fuldt navn:

(35) Hej Per Durst-Andersen!

Jag heter Martin Svensson och är doktorand vid Uppsala universitet. Jag har blivit rekommenderad att kontakta dig av NN, som är akademiforskare hos oss, för att be om lite råd och hjälp! ...

Min fråga till dig är först och främst om du känner till några andra arbeten som rör detta. ...

Min andra fråga till dig gäller ...

Jag hoppas att du inte känner att jag överöst dig med frågor och att du om möjligt kan ge mig några råd! Stort tack på förhand.

Med venlig hilsning
Martin Svensson

Anden mail i udvekslingen er respons til første mail. Den indledes med hilsen (*Hej*) og udråbstegn, efterfulgt af svar på anmodning og afsluttet med hilsen (*Med venlige hilsninger*) og fornavn:

(36) Hej!
Tack för ditt mejl. Jag anser att dina frågor är mycket intressanta, och jag tänker mig att ...
Vänliga hälsningar
Per

Tredje e-mail i udvekslingen er respons til anden e-mail. Også den indledes med hilsen (*Hej*) og udråbstegn; derpå følger taksigelse hvorpå mailen afsluttes med hilsen (*Bästa hälsningar*) og fornavn:

(37) Hej!
Stort tack för ditt mejl!
Jag har beställt fram böckerna du rekommenderade ...
Än en gång tack för din hjälp och för ditt intresse i mitt projekt.
Bästa hälsningar
Martin

Karakteristikken for denne udveksling er parallel med den der blev givet for den danske udveksling. Det hierarkiske afspejles også her ved at den studerende i første henvendelse bruger fuldt navn om sig selv. Også i denne udveksling initierer den hierarkisk øverste (*Per Durst-Andersen*) en tilnærmelse, og også her sker det ved brug af fornavn. Denne tilnærmelse besvares af den studerende ved at undlade at bruge fuldt navn i afslutningshilsenen.

4.3.3. Fransk

Henvendelse fra kollega i udlandet til ukendt kollega:

(38) Che(è)r(e) collègue,
Dans le cadre d'un appel à contribution pour le prochain numéro thématique du ..., nous voudrions proposer un projet ...
Étant donné votre expertise dans l'étude de ses formes et/ou dans le domaine ..., nous serions ravis de vous compter parmi les contributeurs de ce numéro thématique.
...
Bien cordialement,
Les rédacteurs,
Anna Durand et Martin Le Grand

Her er tale om en officiel invitation til at bidrage til et fagligt temanummer. Der anvendes tiltaleform svarende til *De* i en ældre dansk norm. Afsenderen smigrer modtageren, idet ordlyden bærer præg af positive tilkendegivelser om modtagerens kvalifikationer. Det positive svar som i tiltale anvender afsenderformen fra første e-mail, nemlig fuldt navn, fører til en oplødning af formen i anden henvendelse, hvor tiltaleformen er ændret til fornavn alene, mens det fulde navn fortsat anvendes i afslutningshilsenen:

- (39) Cher Per,
 Nous sommes très heureux de vous compter parmi les contributeurs de notre projet de volume.
 ...
 Bien à vous,
 Anna Durand et Martin Le Grand

Efter at modtageren endnu en gang har reageret positivt på henvendelsen i andet svar og fortsat formen fra afsenderen med henvendelse med fornavn, har tredje henvendelse en meget uformel form⁹ (diafasisk dimension):

- (40) Cher Per,
 Merci pour les résumés.
 Cordialement,
 Anna et Martin

Lidt mindre problemfrit forløber afdæmpningen af formalitetsgraden i korrespondancen mellem studerende og universitetslærer. Her vil der typisk være forskel på henvendelsesformen hos henholdsvis studerende og lærer, og den studerende vil i højere grad afvente udspil fra læreren med henblik på at bløde op på formen. En første henvendelse fra en studerende vil typisk have en meget formel afslutning:

- (41) Vous remerciant de l'attention que vous voudrez bien porter à ma demande, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations respectueuses. Anna Durand

Hvis læreren vender positivt tilbage og afslutter med *Cordialement*, vil det være naturligt for den studerende at fortsætte med denne afslutningsform i sin anden henvendelse.

4.3.4. Italiensk

Første e-mail i udveksling mellem studerende og universitetslærer:

- (42) Gentile Professor Durst-Andersen,
 sono una studentessa dell'Università di Torino, laureanda presso il corso di laurea specialistico (MA) in Scienze Linguistiche....
 In attesa di una Sua cortese risposta, La ringrazio fin da ora per la Sua cortese disponibilità.
 Anna Duranti

Her er tale om henvendelse fra en italiensk studerende til en universitetslærer i udlandet. Den indledes med det formelle *Gentile* fulgt af titel og efternavn, og den studerende underskriver sig med fornavn og efternavn. Den studerende indleder e-mailen med at præsentere sig selv og kommer så med sin forespørgsel. Hun anvender den formelle tiltaleform svarende til *De* i en ældre dansk norm.

I anden henvendelse fra den studerende anvendes stadigvæk det formelle *Gentile*, men nu er navnet fjernet, mens titlen er bevaret. Afslutningshilsenen er nu ændret til det mindre formelle *Cordialmente*:

9 Her kan oven i købet findes tilfælde af slåfejl som får lov at blive stående, jf. den originale version af dette eksempel hvor der var stort R i *CoRdialement*.

(43) Gentile Professore,
La ringrazio per la celere risposta e disponibilità mostratami.
...
Grazie in anticipo per le informazioni.
Cordialmente,
Anna Duranti

Senere i mailudvekslingen vil den studerende typisk kun underskrive sig med fornavn. Titel og den formelle tiltaleform (svarende til den gammeldags danske *De*-form) opretholdes.

(44) Gentile Professore
...
Cordialmente,
Anna

Hvis en mailkorrespondance genoptages efter nogen tid, vil det ofte være i en lidt mere formel tone, fx igen med efternavn i både åbning og lukning:

(45) Gentile Professor Durst-Andersen
Cordialmente,
Anna Duranti

Afstand i tid skaber behov for på ny at afstemme tonen i relationen, hvorefter det opblødende mønster gentager sig. Denne tendens ses i øvrigt også i dansk, svensk og fransk.

I første e-mail i en henvendelse fra kollega til kollega anvendes fulde navne i både åbning og lukning. I forbindelse med lukningen har afsender anført akademiske titler og stilling. Samtidig anvendes der i mailen uden videre *du*-form i tiltalen, hvilket ofte ses i Italien blandt kolleger i akademiske sammenhænge.

(46) Caro collega Per Durst-Andersen,
Il tuo indirizzo mi è stato segnalato dalla collega ...
...
Con cordiali saluti,
Prof. Dr. Pietro Danesi
Ordinario di Linguistica romanza

Der svares med *Caro collega*, og her er det helt naturligt at udelade navnet. Også afskedshilsenen vil være lidt mindre formel. Her er der ikke på samme måde som i førstehenvendelsen behov for at præsentere sig selv med titler og akademisk tilhørsforhold:

(47) Caro collega,
ti ringrazio molto per aver pensato a me per questo progetto, e scusa se tardo a risponderti ...
Cordiali saluti da Copenaghen
Per Durst-Andersen

I den følgende e-mail i udvekslingen er modtagerens navn udeladt, hvilket hyppigt ses i henvendelser fra Italien, både fra studerende og kolleger. Også afskedshilsenen *Un caro saluto* er langt mindre formel, og titlerne er nu udeladt:

- (48) *Caro collega*
Grazie mille della tua pronta risposta.
 ...
 Un caro saluto, Pietro Danesi

4.3.5. Delkonklusion

Fælles for de fire sprog er at graden af formalitet svækkes igennem udvekslingerne. Opblødningen finder sted i løbet af en udveksling, og dette afspejles både i åbninger og lukninger.

I selve hilseordet i åbningen observerer vi i dansk, svensk og fransk ikke nogen variation i løbet af udvekslingen, men i italiensk er det ikke usædvanligt at skifte det formelle *Gentile* ud med *Caro* tidligt i en udveksling.

I afskedshilsenen er der allerede efter første udveksling tydelige tegn på opblødning, hvilket primært ses i selve hilseformularen som skifter fra formel til uformel, men også i navnet der underskrives med. Fx er der typisk fuldt navn ved første henvendelse (dette gælder i både åbning og lukning), mens anden udveksling (primært i dansk og svensk) åbner mulighed for kun at bruge fornavn.

Det er normalt den øverste i hierarkiet der kan tage initiativ til at opbløde den formelle tone; hvis den anden tager initiativ, kan det have uhensigtsmæssige effekter. Den der er øverst i hierarkiet, kan føle sin position anfægtet, og dette kan resultere i at forespørgslen ignoreres.

4.4. Opsamling

I åbninger, lukninger og udvekslinger kan vi se både universelle og sprog- og kulturspecifikke tendenser. En tydelig universel tendens er især knyttet til den diastratiske dimension, nemlig opblødningen af det formelle og hvem der kan tage initiativ til at bløde op. Samtidig er selve rollefordelingen universel, fx er den der fremsætter en anmodning, hierarkisk lavere end den der forventes at imødekomme anmodningen, ligesom den hierarkiske rollefordeling mellem lærer og studerende i princippet er universel. Dog er der en forskel på opfattelsen af afstanden mellem høj og lav i de nordiske lande og i Frankrig og Italien.

Hvad angår det diafasiske er det også universelt at mennesker der kender hinanden godt, er mere hjertelige og intime over for hinanden end mennesker der ikke kender hinanden (jf. figur 1). Derimod er udmøntningen af hvad der regnes for høfligt og formelt, tydeligt sprogspecifik; fx signalerer *Kære*, *Kära*, *Cher* og *Caro* ikke det samme.

I enhver korrespondance gælder det om at ramme det der er passende i situationen under hensyntagen til det diastratiske og det diafasiske (jf. afsnit 3. om 'appropriate politeness'). Vi har i vores redegørelse vist hvor store forskellene er, og det kan i et komparativt perspektiv være svært at vælge de rigtige ord og vendinger hvis man ikke ved hvad man har at vælge imellem, og hvad de hver især signalerer.¹⁰

5. Diskussion af de fire sprog – med inddragelse af supertypeteorien

Vi har nu set på åbninger, lukninger og udvekslingsforløb i fire forskellige sprog, to skandinaviske og to romanske. Dansk og svensk indgår sammen med bl.a. engelsk og tysk i de germanske sprog, mens fransk og italiensk sammen med bl.a. spansk og portugisisk er romanske sprog med fælles rødder i latin. Denne opdeling er udgangspunktet for meget komparativ sprogforskning, men vores resultater tyder på at den ikke kan stå alene. Ikke overraskende har vi fundet ligheder mellem henholdsvis dansk og svensk og fransk og italiensk. Analyserne har vist at der i høj grad er sammenhæng mellem sproglægtkab og de empiriske resultater, men alligevel er der på nogle punkter påfaldende forskelle, både inden for de to skandinaviske og de to romanske sprog.

¹⁰ Jf. markedet for artikler og bøger med anvisninger om dette emne.

Som modpol til sydeuropæere omtales skandinaver ofte som mere frisindede og uformelle, men der er dog forskel på henholdsvis danskere og svenskere og franskmænd og italienere, og dette kommer til udtryk rent sprogligt. Hvad angår grad af formalitet, er der således ikke altid harmoni mellem kultur og sprog. Ud fra stereotype forestillinger forventer danskere at svenskere er mere formelle i tonen, og overraskes derfor over den almindelige indledningshilsen *Hej!* uden efterfølgende navn. På samme måde viser analyserne at italiensk rent sprogligt på nogle punkter er mindre formelt end fransk, mens det på andre områder er mere formelt. Resultaterne afslører således at der trods sprogligt slægtsskab kan være indbyrdes forskelle som snarere må tilskrives noget kulturelt.

Diasystemet er velegnet til at beskrive variation inden for det enkelte sprog, men når vi sammenligner på tværs af sprogene, må vi konstatere at der er behov for et supplement til diasystemets traditionelle dimensioner med parametre der tager højde for kulturbundne forskelle. I den forbindelse vil vi undersøge om Per Durst-Andersens teori om sproglige supertyper og kulturmentale forskelle kan bidrage til at opfylde denne lakune.

Vi har tidligere nævnt flere diasystematiske parametre som spiller en væsentlig rolle inden for sprogvariation. Der er en klar indbyrdes relation mellem diasystemets parametre i den forstand at skriftsprog, formelt sprog og høj stil danner en form for modpol til talesprog, uformelt sprog og lav stil. Der er således sammenhæng mellem sprogbrugen og en række ekstralingvistiske faktorer.

Nye kommunikationsformer, ikke mindst de moderne elektroniske kommunikationsmidler, har indflydelse på sprogbrugen og dermed på længere sigt også på normer og konventioner. Sådanne påvirkninger er ikke blot sproginterne, men forekommer også på tværs af sprog og kulturer og er dermed vigtige i forbindelse med interkulturel kommunikation.

Især inddragelsen af det ekstralingvistiske aspekt forklarer behovet for at inddrage andre opdelinger end dem der alene har med sproglægtsskab at gøre. En sådan opdeling finder vi i supertypeteorien, der er en karakteristik af sprogene som bygger på andre kriterier end de rent sproglige. Durst-Andersen opdeler sprog i tre kommunikative supertyper, de *virkelighedsorienterede sprog*, der beskriver situationer, de *afsenderorienterede sprog*, der afspejler verden ud fra den der taler og agerer, og de *modtagerorienterede sprog*, hvor kommunikationen orienterer sig mod modtageren.

Durst-Andersen klassificerer dansk og svensk som modtagerorienterede sprog. Dette viser sig blandt andet ved veludviklede artikelsystemer. Danskere og svenskere tager således udgangspunkt i modtagers informationsbehov og signalerer ved hjælp af bestemte og ubestemte artikler om ytringens indhold antages at være kendt eller nyt for modtager. Med hensyn til fransk skelner Durst-Andersen i to artikler mellem *formal French* og *informal French* idet han antager at disse to varianter afspejler forskellige sprogstadier, svarende til forskellige kommunikative supertyper. Durst-Andersen anvender det franske aspektsystem til at illustrere at formelt fransk, hvor *passé simple* indgår i opposition til *imparfait*, er modtagerorienteret, mens uformelt fransk, hvor *passé composé* er i opposition til *imparfait*, er virkelighedsorienteret. Vi har i store træk en tilsvarende situation inden for italiensk med en formel skriftsprogvariant over for en mindre formel variant der også omfatter talesprog. Billedet kompliceres dog af store regionale forskelle.¹¹ Til trods for den umiddelbare lighed mellem formelt fransk og den traditionelle italienske skriftsprognorm hævder Durst-Andersen at italiensk i modsætning til fransk tager udgangspunkt i afsenderens oplevelser og derfor tilhører gruppen af afsenderorienterede sprog.

Selvom der er tale om samme kommunikationssituationer, vil de alligevel manifestere sig forskelligt på de fire studerede sprog fordi disse repræsenterer forskellige kulturer og måske også

11 I den traditionelle skriftsprognorm, som har rod i toskansk, fastholdes skellet mellem *passato prossimo* (svarende til fransk *passé composé*) og *passato remoto* (svarende til fransk *passé simple*), mens *passato prossimo* i norditalienske varianter i stort omfang har overtaget *passato remoto*s funktioner. I flere syditalienske varianter er situationen omvendt; her udfylder *passato remoto* ofte begge funktioner.

forskellige supertyper. Som afsenderorienteret sprog vil italiensk kommunikere den oplevelse som en person ønsker at videregive til en modtager som en proces som afspejler afsenderens indlevelse i virkeligheden. Afsender fungerer ikke som en objektiv reporter, men som en deltagende kommentator. Dette understøttes af observationen af at italienske studerende har svært ved at tilpasse sig danske normer for henvendelse til deres lærer; de holder kategorisk fast ved 'De' og brug af titler til trods for opfordringer til at bløde op på formaliteten. De tager udgangspunkt i deres rolle som afsender og ville finde sig selv i konflikt mellem kultur og sprog hvis de skulle ændre deres selvopfattelse i forhold til modtageren. Tilsvarende kan en dansk studerende have vanskeligt ved at bruge titler uden at det kommer til at virke krukke og i konflikt med de kulturelle koder, fordi det signalerer en ydmyghed over for modtageren som ikke falder den studerende naturligt.

På et virkelighedsorienteret sprog som uformelt fransk kommunikerer oplevelsen til gengæld som en situation som afsender og modtager er fælles om, og det ville derfor ikke være overraskende hvis der var en større tendens til at de to kommunikationsparter tilpasser sig hinandens sprogbrug. På dansk og svensk, som er modtagerorienterede sprog, lægges der ikke samme vægt på processen, men derimod orienterer kommunikationen sig mod modtageren og dennes måde at koncipere indholdet på. Fx er der ikke noget mærkeligt i at springe visse dele af processen over i verbaliseringen, jf. formuleringer som *jeg går lige ind i køleskabet efter mælk*, hvor mellemregningerne (at gå ind – at åbne køleskabet – at tage mælken ud af køleskabet) typisk udelades.

I en kommunikationssituation hvor afsender og modtager er diastratisk og diafasisk jævnbyrdige, er der normalt ikke sproglige forskelle, mens det kan medføre sproglige forskelle når der i en kommunikationssituation er diastratiske forskelle mellem afsender og modtager. Disse forskelle varierer meget fra kultur til kultur. I fransk og italiensk medfører den diastratiske forskel mellem lærer og studerende en højere grad af formalitet end det er tilfældet i dansk og svensk. Denne forskel er i høj grad kulturbundet og kan ikke forklares af traditionelle sprogtypologiske parametre. Rent sprogligt er der således større sammenhæng mellem det diastratiske og det diafasiske i Frankrig og Italien, idet franske og italienske studerende i langt højere grad er bevidste om den diastratiske forskel der ligger i den hierarkiske relation mellem underviser og studerende og dermed forbundne sproglige forskelle. Franske og italienske studerende tilpasser således i vid udstrækning deres sprog denne situationsbestemte relation, fx i brug af titler og henvendelsesformer. I modsætning hertil er forholdet mellem studerende og undervisere i Danmark og i Sverige mindre hierarkisk og dermed mindre formelt, hvilket afspejles sprogligt i uformelle henvendelsesformer, fornavn og ingen titel. Indgående kendskab til disse normer der ofte afspejler hårfine grænser, er meget centralt i en interkulturel kommunikation, og der findes talrige eksempler på mislykkede korrespondancer og samtaler som kan forklares med mangel på denne viden.

6. Konklusion

I vores undersøgelser har vi påvist at de diasystematiske distinktioner og deres parametre ikke er tilstrækkelige til at forklare forskellene på tværs af sprogene, og at vi i den forbindelse har brug for yderligere en dimension. Vi har endvidere diskuteret mulige relationer mellem sproglige forskelle og kulturbundne faktorer og har i relation til dette fundet det nyttigt at inddrage en skelnen der ikke kun bygger på noget rent sprogligt, men også inddrager kulturelle betragtninger. Et bud på denne har vi fundet i Durst-Andersens supertypeteori.

Vi har endvidere givet et bud på nogle sproglige og kulturspecifikke forklaringsparametre, men vi er opmærksomme på at også individspecifikke faktorer spiller ind. Det må bero på nærmere undersøgelser at kortlægge hvad der regnes for individspecifikt i forhold til sprog- og kulturspecifikt. I denne forbindelse ville det være interessant og nærliggende at undersøge andre sprog, herunder engelsk, tysk og spansk, idet man ikke kan tage for givet at de kulturmentale universer og de sprogtypologiske skel følges ad. Fx regner nogle det for direkte uhøfligt at bruge

forkortelser i afslutningshilsener på tysk, mens denne praksis jo ikke vækker anstød på dansk.

Vi er desuden bevidste om at vores tolkning af et sprogs høflighedsmarkører kan være subjektiv og præget af vores kulturelle og sproglige udgangspunkt som danskere. Fx kan den svenske brug af *Hej* uden efterfølgende navn virke lidt uhøflig på danskere, mens den har en helt neutral klang for svenskere. Omvendt vil svenskere muligvis føle at brugen af *Med* (i *Med venlig hilsen*) i en danskers e-mail er unødigt distancerende.

Disse iagttagelser illustrerer at der fortsat er behov for at undervise og forske i normer for sprogbrug i forhold til kultur, ikke mindst i forbindelse med de nye kommunikationsformer. Vi foreslår at tilføre diasystemet en diakulturel dimension. En sådan dimension ville bedre kunne indfange nogle af de ligheder og forskelle vi har fremlagt i denne artikel.

Litteratur

- Berruto, Gaetano. (1987). *Sociolinguistica dell'italiano contemporano*. Roma: Carocci.
- Brown, Penelope & Stephen C. Levinson (1987 [1978]). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, Roger W. & Albert Gilman (1960). 'The pronouns of power and solidarity'. I Thomas A. Sebeok (red.), *Style in Language*. Cambridge, MA: MIT Press. 253-276.
- Coseriu, Eugenio. (1966). 'Structure lexicale et enseignement du vocabulaire'. *Actes du premier colloque international de linguistique appliquée. Organisée par la Faculté des Lettres et des Sciences humaines de l'Université de Nancy (26-31 octobre 1964)*. Nancy: Faculté des Lettres. 175-217.
- Durst-Andersen, Per (2008). 'The two aspectual systems in French'. I Merete Birkelund, Maj-Britt M. Hansen & Coco Norén (red.), *L'énonciation dans tous ses états. Mélanges offerts à Henning Nølle à l'occasion de ses soixante ans*. Bern: Peter Lang. 473-494.
- Durst-Andersen, Per (2011a). *Bag om sproget. Det kulturmentale univers i sprog og kommunikation*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Durst-Andersen, P. (2011b). *Linguistic Supertypes: A Cognitive-Semiotic Theory of Human Communication*. Berlin/New York: De Gruyter Mouton.
- Farø, Ken (2012). 'Forkortelseskonservatisme'. *Mål & Måle*, 32: 26-31.
- Farø, Ken (2015). 'Gak til korpora og bliv viis'. I Dorthe Duncker, Eva S. Jensen & Ole Ravnholt (red.), *Rette ord. Festskrift til Sabine Kirchmeier-Andersen i anledning af 60-årsdagen*. København: Dansk Sprogævn. 109-123.
- Flydal, Leiv (1951). 'Remarques sur certains rapports entre le style et l'état de langue'. *Norsk Tidsskrift for Sprogvidenskab*, 16: 240-257.
- Gadet, Françoise. (2007 [2003]). *La variation sociale en français*. Paris: Ophrys.
- Grønning, Anette & Line Pedersen (2007). *E-mail-kommunikation*. København: Forlaget Samfundslitteratur.
- Hansen, Erik (1980). 'Motorik und Lokalbestimmung einiger hochfrequenter verba ponendi im Dänischen'. *Kopenhager Beiträge zur Germanistischen Linguistik. Sonderband*, 1: 189-198.
- Hansen, Maj.-Britt. M. (1998). 'Sproglig høflighed'. *RIDS*, 143.
- Hougaard, Tina T. (2004). *Det simultane skriftsprog - en undersøgelse af chatsproget med udgangspunkt i teorier om skrift og tale*. Aarhus: Aarhus Universitet.
- Høybye, Poul (red.) (1953). *Korrespondance på fem sprog. Engelsk, tysk, fransk, italiensk, spansk*. København: Berlingske Forlag.
- Jacobsen, Henrik G. & Peter S. Jørgensen (2013 [1988]). *Håndbog i nudansk*. København: Politikens Forlag.
- Jensen, Eva S. (2013). 'Kære Eva'. *Jyllands-Posten*. 26. oktober 2013.
- Jensen, Eva S. (2014). 'Tale er tale; skrift er skrift. Om skriftsproget i de nye medier'. *NyS*, 46: 11-38.

- Jensen, Leif B. (1990). *Kancellistil eller Anders And-sprog? En undersøgelse af forvaltningssproget og dets institutionelle betingelser, med særligt sigte på sproglig rådgivning*. Roskilde: Roskilde Universitetscenter.
- Koch, Peter & Wulf Oesterreicher (2001). 'Gesprochene Sprache und geschriebene Sprache. Langage parlé et langage écrit'. I Günter Holtus, Michael Meltzeltin & Christian Schmitt (red.), *Lexikon der romanistischen Linguistik*, Vol. I,2. Tübingen: Max Niemeyer Verlag. 584-627.
- Kragh, Kirsten J. & Erling Strudsholm (2015). 'Deiksis i sprog og kontekst. Deiktiske relativsætninger i et komparativt, kognitivt perspektiv'. *Skandinaviske sprogstudier*, 6 (3): 134-157 (<http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/sss/article/view/20651/18198>).
- Leech, Geoffrey (2014). *The Pragmatics of Politeness*. Oxford: Oxford University Press.
- Liselotte (1929). *Le guide de la correspondance* (6. udg.). Paris: Le Petit Echo de la Mode.
- Palmgren, Ulla G. (2008). *Håndbog i høflighed - kulturelle koder i 11 EU-lande*. København: Multivers.
- Pedersen, Ole C. (2004). *Mail og mennesker - vejen til en mailkultur*. København: Børsens Forlag.
- Pistolesi, Elena (2004). *Il parlar spedito. L'italiano di chat, e-mail e SMS*. Padova: Esedra.
- Schøsler, Lene & Hanne L. Andersen (2008). "'De la polyphonie à la cacophonie". Le courriel entre collègues dans les milieu universitaire: requêtes et excuses'. I Merete Birkelund, Maj-Britt M. Hansen & Coco Norén (red.), *L'énonciation dans tous ses états. Mélanges offerts à Henning Nølle à l'occasion de ses soixante ans*. Bern: Peter Lang, 211-232.
- Skytte, Gunver (1994). 'Vær så artig! Om høflighed, takt og tone i Danmark og i Italien'. I Gunver Skytte, Lene W. Petersen, Nils Soelberg & Ebbe Spang-Hanssen (red.), *Vindue mod den romanske verden*. København: Museum Tusulanums Forlag. 63-74.
- Strudsholm, Erling (2009). 'Diasystemet og dets parametre - med eksempler fra italiensk'. I Ken Farø, Alexandra Holsting, Niels-Eerik Larsen, Jan E. Mogensen & Thora Vinther (red.), *Sprogvidenskab i glimt*. Odense: Syddansk Universitetsforlag. 442-448.