

E-mailhilsner: Relation, variation og akkommodation

Marianne Rathje, *Dansk Sprognævn*
Tina Thode Hougaard, *Aarhus Universitet*
Eva Skafte Jensen, *Dansk Sprognævn*

Abstract: In this paper, we present a study of how Danish language users choose to greet each other in emails. The study is based on an online survey with 1311 anonymous respondents. The study shows that the choice of greeting forms is no trivial matter but something that prompts much consideration. Greeting forms are expressions of phatic communication, but they are also signals of how the senders assess the relation between themselves and the receiver. As a consequence of this, we see that accommodation is a driving force in the choosing of greeting form.

Keywords: Dansk, hilsner, e-mail, akkommodationsteori, relationskommunikation.

1. Indledning

De måder vi omgås på, udspringer på en gang af universelle menneskelige behov og af mere eller mindre fastlagte menneskeskabte konventioner. Det universelle er knyttet til vores behov for at interagere, det konventionaliserede til de skrevne og uskrevne regler forskellige grupper af mennesker benytter sig af i interaktionen. Vi omgås både verbalt og ikke-verbalt, mundtligt såvel som skriftligt. I sagens natur er konventionaliserede omgangsformer ikke naturlige i den forstand at de er biologisk nødvendige, men netop noget man indenfor en gruppe af mennesker er kommet overens om; en gruppe af mennesker kan variere i størrelse og i forhold til institutionel forankring. For nogle mennesker kan det være helt i orden at beholde skoene på i andre menneskers hjem, mens det for andre vil være fuldstændig utænkeligt. I nogle grupper kan det være fuldt ud acceptabelt at råbe *hvad så, røvhuller!* når man møder sine venner, mens andre ville anse en sådan hilsen for stødende.

Hilseformer er et interessant studieobjekt i og med at det er almindelige medmenneskelige foreteelser at møde mennesker og at skilles fra dem igen. Man bevæger sig således ind i kommunikationssituationer og ud af dem igen, og til de to typer bevægelse (at mødes og at skilles) bliver man som menneske stillet overfor spørgsmålet hvordan man gør: Hvordan kommer man ind i en situation, og hvordan kommer man ud af den igen? (Goffmann 1955).

At dette ikke er ligetil, vidner mængden af vejledninger om etikette i ind- og udland og i forskellige typer situationer om. Folk som korresponderer med forretningspartnere i udlandet, kan finde udførlige vejledninger til hvordan man gør i de pågældende lande (se fx Hermann 1995 om fransk, Web1 om tysk, Web2 om italiensk). Mange arbejdspladser i Danmark har også interne oversigter over hvordan man hilser i e-mails. Det kommer bl.a. til udtryk i konkrete forskrifter for hvordan den autosignatur medarbejderen får tilknyttet sin professionelle mail, skal se ud. Indsættelse af faste formularer som *med venlig hilsen* og *bedste hilsner* har bl.a. det formål at medarbejderen ikke behøver at tænke over sagen ved hver eneste mail. Det er især i professionelle sammenhænge man finder guider til hvordan man hilser; i andre sammenhænge er man mere overladt til sig selv og sine egne vurderinger.

I denne artikel fremlægger vi resultaterne fra en spørgeskemaundersøgelse om danske hilseformer i e-mail. Vi har tidligere publiceret tre mindre artikler med foreløbige resultater fra denne spørgeskemaundersøgelse (Rathje, Hougaard & Jensen 2020; Hougaard, Rathje & Jensen 2020; Jensen, Hougaard & Rathje 2020b). Desuden har vi i samarbejde med svensksprogede samarbejdspartnere undersøgt forskellen på hvordan man i danske og svenske akademiske e-

mailkorrespondancer bruger start- og sluthilsner, og i det arbejde indgår spørgeskemaundersøgelsen også, dog som supplement til et andet materiale (Hougaard et al., under udg.). I nærværende artikel undersøger vi mere detaljeret end tidligere i hvilken grad man kan identificere mønstre i hilseadfærd. Vi koncentrerer os om hilsner som udtryk for relationskommunikation, og vi fordyber os særligt i hvordan svarene i vores spørgeskemaundersøgelse kan forstås i lyset af teorierne om akkommodation, dvs. tilpasning af adfærd i forhold til kommunikationspartnere.

Artiklen er opbygget sådan at vi i afsnit 2 gør rede for det teoretiske begrebsapparat vi benytter os af i artiklen; af særlig interesse er begreber som *relationskommunikation*, *fatisk kommunikation* og *akkommodation* og begrebssættet *habituelle mønstre*, *konventioner* og *normer*. Fælles for disse begreber er at de er knyttet til mellemmenneskelig adfærd, og de tjener til at belyse hvordan vi opfører os sprogligt overfor hinanden. I afsnit 3 gør vi rede for vores datagrundlag, dvs. den spørgeskemaundersøgelse der ligger til grund for denne artikel. I afsnit 4 fremlægger vi analyserne af vores undersøgelse, og i afsnit 5 og 6 konkluderer vi og diskuterer vores resultater.

2. Start- og sluthilsner som relationel kommunikation

En vigtig, men ofte overset, del af både mundtlige og skriftlige interaktioner er den relationelle kommunikation, dvs. de aspekter ved interaktionen som ikke i snæver forstand drejer sig om informationsudveksling, men også orienterer sig mod relationen mellem de interagerende. Watzlawick udtrykker det således: "communication not only conveys information, but [...] at the same time [...] imposes behavior" (Watzlawick et al. 1967: 51). Erkendelsen at kommunikation ikke udelukkende består af overførsel af information, genfindes i en række faglige tilgange hvor også sproglig adfærd studeres. I det følgende skildrer vi kort begreberne *fatisk kommunikation*, *akkommodation* og *konventioner og normer*.

2.1. Fatisk kommunikation

Siden Malinowski (1923) har man været opmærksom på hvordan visse former for adfærd tjener den særlige funktion at fremme fællesskabet og forbindelsen mellem de interagerende (Malinowski 1923: 479). Begrebet knyttet til denne funktion er "phatic communion", og fordi adfærden kan komme til udtryk sprogligt, er det blevet almindeligt i sprogvidenskab at tale om fatisk kommunikation. Udbredelsen af begrebet skyldes i høj grad at Roman Jakobson indarbejdede den fatiske funktion i sin kommunikationsmodel fra 1950'erne (Jakobson 1960). I modellen opregnes seks *faktorer* der kan have indflydelse på et sprogligt udtryks udformning, og tilsvarende seks *sprogfunktioner* knyttet til faktorerne. Til faktoren *kanal* er knyttet funktionen *fatisk*. Sproglige udtryk hvis funktion er at åbne, lukke og vedligeholde den kommunikative kanal, kaldes *fatiske*. Begrebet fatisk kommunikation bruges altså om sproglige elementer og strategier der har en essentielt pragmatisk karakter som en måde at være sammen på, som "a mode of action" (Malinowski 1923: 479).

Ved hjælp af fatisk kommunikation undersøger man ifølge Jakobson som udgangspunkt de tekniske muligheder for responsiv kommunikation, dvs. om kanalen er åben. Derudover er det også en del af den fatiske sprogfunktion hvordan deltagerne indbyrdes forhandler deres kulturelle og sociale normer og konventioner og deres gensidige interesse i den pågældende relation, dvs. muligheden for social konvergens. Deltagerne etablerer et fælles referencerum og forankrer sig selv og hinanden i en fælles social kontekst. Med fatisk kommunikation arbejder deltagerne på at opfylde et menneskeligt behov for følelsen af social samhørighed og fælles genkendelse.¹

Deltagerne i interaktioner forsøger at forholde sig både verbalt og nonverbalt til det sociale og adfærdsmæssige element. Særligt åbnings- og afslutningsfaserne i interaktioner er interessante at undersøge i forhold til fatisk kommunikation både fordi forhandlingerne foregår mest tydeligt i disse

¹ Der er dog ingen simpel relation mellem fatisk funktion og kontakt. En kritik af Jakobson går fx på at der godt kan være en klar kanal (og dermed være forståelighed) uden at man er på bølgelængde (dvs. har forståelse for hinanden).

overgangssituationer, og fordi det fatiske er afgørende for denne og følgende interaktioners udfald. Hvis man fx oplever en meget uengageret farvelhilsen, påvirker det sandsynligvis lysten til at tage initiativ til nye møder. Åbninger og lukninger er forskellige overgangssituationer med forskellige funktioner. I åbninger afgør, koordinerer og forhandler man kvaliteten af deltagerens relation og undersøger hinandens velvilje og interesse i at søge konsensus. I lukninger konsolideres relationen mellem deltagerne (Coupland, Coupland & Robinson 1992: 209 f.).

Som fatiske udvekslinger betoner Laver (1975, 1981) åbninger og lukninger som rituelle aktiviteter med konstituerende og opretholdende effekt. De rituelle mønstre hjælper til at sikre gode overgange mellem ikke-interaktion og interaktion, og hilsner kan ses som fatisk design der indrammer interaktionen og begrænser en potentiel følelse af afvisning og usikkerhed der altid er forbundet med interaktion. Goffman (1955: 41) forklarer det på følgende måde: "Farewells sum up the effect of the encounter upon the relationship and show what the participants may expect of one another when they next meet".

Hilsner tildeler interaktionen mening og fungerer som udfyldning af en interaktionel tom plads, dvs. at deltagerne i alle interaktioner har en rituel forventning om en åbning og lukning, i form af formularagtige handlinger, men hvilken type åbning eller lukning der er relevant, afhænger af typen af interaktion og forskellige situationelle og relationelle faktorer, som fx tidspunkt på dagen og indbyrdes kendskab.

2.2. Akkommodation

Forskellige fatiske valg kan ifølge Laver (1975, 1981) blive et signal om solidaritet, intimitet, rolle og attituder. Dette kan perspektiveres ved hjælp af akkommodationsteorien. Akkommodationsteorien er en teori om kommunikativ tilpasning i social interaktion udviklet af Howard Giles. Med kommunikativ tilpasning menes hvordan deltagerne i en social interaktion nærmer sig eller tager afstand fra hinanden kommunikativt, og hvordan denne tilpasning viser sig sprogligt. Teorien forsøger at give socialpsykologiske forklaringer på sproglig adfærd, dvs. de gensidige sproglige modificeringer som forekommer i samtaler. Den primære antagelse i akkommodationsteorien er at individer bruger sprog til at opnå den ønskede sociale afstand (som kan være lille eller stor) mellem sig selv og samtalepartnere (Shepard et al. 2001: 34).

Akkommodationsteorien bygger på to socialpsykologiske teorier (Shepard et al. 2001: 35 f.; Giles et al. 1991: 18; Giles 1980: 106, 119), nemlig similarity-attraction-teorien (Byrne 1969, 1971) og social identitetsteori (Tajfel 1974, 1978). Similarity-attraction-teoriens hovedantagelse er at vi prøver at blive mere som dem vi er tiltrukket af, for jo mere lig en anden vi er, jo mere øges muligheden for at denne vil kunne lide os: Vi tiltrækkes alle af folk der ligner os.

Indenfor social identitetsteori antages det at når medlemmer af en gruppe interagerer med medlemmer af en anden gruppe, sammenligner de sig selv på dimensioner der er vigtige for dem. Disse sociale sammenligninger mellem grupper vil lede individer i en *indgruppe* (ingroup) til at søge efter eller endda selv skabe dimensioner, fx sproglige, på hvilke de kan ses som positivt forskellige fra en relevant *udgruppe* (outgroup). Dette kan lede personer til sprogligt at tilpasse sig indgruppen.

De mest centrale begreber i akkommodationsteorien er *konvergens* og *divergens*. *Konvergens* kaldes den strategi at en samtaledeltager tilpasser sig sin samtalepartner kommunikativt, fx ved at tale den samme dialekt som sine familiemedlemmer når man er hjemme på besøg, selvom man til daglig bor i en anden landsdel og taler den dialekt som tales der (se fx Shepard et al. 2001: 35). Talerens primære motiv til konvergens er (med afsæt i similarity-attraction-teorien og social identitetsteori) behovet for social anerkendelse og positiv bedømmelse fra en samtalepartner (Shepard et al. 2001: 36). Et andet vigtigt motiv er at kommunikationen flyder uproblematisk, dvs. effektivt og forståeligt (Shepard et al. 2001: 36; Giles et al. 1991: 20).

Divergens kalder man den modsatte strategi, nemlig at en samtaledeltager sprogligt tager afstand fra samtalepartnere. Konvergerende adfærd opfattes oftest som et tegn på velvillighed og

samarbejde og som en indstilling til at lette kommunikationen. I modsætning hertil opfattes divergerende adfærd som en strategi til at opretholde sociale forskelle og mindske forståelse (Dragojevic et al. 2016). Konvergens vurderes for det meste positivt (af samtalepartneren og observatører), og divergens opfattes for det meste negativt.

Hvis en taler hverken prøver at konvergere eller divergere, men forsøger at opretholde sin egen talestil, kaldes det *maintenance*. Psykologisk vurderes maintenance af lyttere og observatører som divergens, dvs. negativt og fornærmende (Shepard 2001: 35; Giles et al. 1991: 28), så det at en samtaledeltager ikke nærmer sig samtalepartneren, opleves altså som lige så kritisabelt som at øge den sproglige afstand.

2.3. Habituelle mønstre, konventioner og normer

I litteraturen om menneskelige adfærdsmønstre, herunder almindelig daglig tale, kan man finde ord som *konventioner* og *normer*. Disse ord bruges dog på meget forskellig vis; især er ordet *norm* vanskeligt at bruge, for det kan både anvendes som en rent beskrivende term (en syntese af de mønstre man kan iagttage) og som en værdidom (en anvisning af hvordan man bør gøre). I denne artikel anvender vi Duncckers taksonomi med de tre nøglebegreber: *habituelle mønstre*, *konventioner* og *normer* (Duncker 2011).

Habituelle mønstre er de ting et menneske gør igen og igen – måske uden at reflektere over det. Det kan fx være at tage bad hver morgen. Habituelle mønstre drejer sig altså om gentagne handlinger for det enkelte menneske og behøver ikke at involvere andre mennesker.

Konventioner er netop noget der involverer andre mennesker. Duncker beskriver konventioner som løsninger på praktiske koordinationsproblemer. Det kan fx være praktisk i trafikken at have faste regler for hvem der må køre frem i et kryds uden lysregulering – derfor reglen om højre vigepligt der uden moralske eller æstetiske motiver alene tjener som et praktisk redskab til at undgå trafikpropper og uheld.

Normer er i Duncckers taksonomi både noget der involverer andre mennesker, og som tillægges værdier. Noget anses for at være bedre end noget andet, og dermed er normer også noget man kan mene andre bør følge for at være ordentlige mennesker.

Habituelle mønstre er det mest enkle af de tre begreber for så vidt som det i udgangspunktet kun involverer et enkelt menneske. I sammenligning med dette er *konventioner* mere komplekse idet de altid involverer mere end et menneske; i Duncckers taksonomi er det et konstituerende element at begrebet konventioner er værdineutralt. *Normer* involverer ligesom konventioner mere end et menneske, men derudover involverer det værdidomme. Det er ikke usædvanligt at habituelle mønstre kan lede til normer: Hvis man altid selv tager morgenbad, kan man mene at det er noget alle bør gøre. Desuden er det slet ikke usædvanligt at konventioner (som i denne taksonomi jo egentlig bare er praktiske løsninger på koordinationsproblemer) kan opleves som normer. Kommer man til et land uden højre vigepligt (måske har man venstre vigepligt eller ingen vigepligt), kan man mene at folk det pågældende sted er udviklingsmæssigt eller intellektuelt tilbagestående, eller måske endda moralsk anløbne.

2.4. Sammenfatning

Hilsner udgør en særlig form for relationskommunikation, hvor det fatiske aspekt både viser sig i selve det at etablere kontakt og i hvordan de interagerende orienterer sig i forhold til hvad de anser for konventioner og normer i denne genre. I analysen undersøger vi hvorvidt og hvordan respondenterne forholder sig til normer og konventioner, og om de benytter de beskrevne akkommodationsstrategier.

3. Datagrundlag

Til brug for den undersøgelse vi foretager i denne artikel, gennemførte vi efteråret 2018 en spørgeskemaundersøgelse om hilsner i e-mails.² Selve spørgeskemaet blev udført vha. et online værktøj til spørgeskemaundersøgelser, SurveyMonkey. Det lå tilgængeligt for besvarelser i perioden 25. september - 2. oktober 2018. Der blev gjort opmærksom på undersøgelsen på forskellig vis. Dels via opslag og links på Dansk Sprognævns Facebookprofil og LinkedIn-profil, dels ved hjælp af opfordringer sendt ud til undervisere ved videregående uddannelsesinstitutioner. I løbet af den tilgængelige periode indløb der 1311 besvarelser.³

3.1. Beskrivelse af spørgeskema

Spørgeskemaet indeholdt 20 spørgsmål, se appendiks. Af de 20 spørgsmål var de 3 baggrundsspørgsmål (nr. 18-20), 2 var åbne spørgsmål (nr. 1 og 12), og 15 var opbygget som afkrydsningsspørgsmål med præformulerede svarkategorier (nr. 2-11 og 13-17).

Spørgsmål 1 og 12, åbne spørgsmål om faktorer. Spørgeskemaet indeholdt to åbne spørgsmål hvor der spurgtes til hvilke faktorer der afgjorde hvilken sluthilsen (spørgsmål 1) og hvilken starthilsen (spørgsmål 12) man valgte. Ved disse spørgsmål var der ingen præformulerede svarkategorier; i stedet skulle man formulere sig frit. Ved spørgsmål 1 besvarede 1054, ved spørgsmål 12 besvarede 1090.

Spørgsmål 2-11 og 13-15, afkrydsningsspørgsmål om specifikke hilsner. De 13 spørgsmål var udformet efter et fælles mønster: Der spurgtes til et specifikt hilseudtryk, og respondenterne blev bedt om at tage konkret stilling til om (og hvor ofte) de brugte netop dette hilseudtryk i korrespondancen med en række mulige skrivepartnere. Spørgsmål 15 var fx formuleret således: ”Skriver du ”Kære + fornavn” i begyndelsen af en e-mail til: ...”. Dette blev man bedt om at tage stilling til i forhold til 7 forskellige typer skrivepartnere, nemlig 1) en nær ældre slægtning, fx bedstemor, 2) en offentlig myndighed, fx kommunen, 3) din underviser på universitetet, 4) samarbejdspartnere, 5) kollegaer, 6) venner, 7) din chef. Ved hver af disse skulle man vælge en af følgende muligheder, nemlig a) ja, altid, b) nogle gange, c) det tror jeg ikke, d) nej, e) ikke relevant. Den mulighed der ved disse 13 spørgsmål var for at kommentere frit, blev i gennemsnit benyttet med 87 frihåndskommentarer pr. spørgsmål.

Spørgsmål 16-17, afkrydsningsspørgsmål om andre aspekter. Ved spørgsmål 16 og 17 var der også præformulerede svarmuligheder og mulighed for at give kommentarer. Disse spørgsmål handlede om andre aspekter af hilsner i e-mailkorrespondance. Spørgsmål 16 lød ”Tilpasser du dine egne hilsner (både start- og sluthilsner) efter hvilke hilsner modtageren af din e-mail bruger?”; det handlede om akkommodation. Spørgsmål 17 lød ”Oplever du at start- og/eller sluthilsner efterhånden udelades i en tråd med flere e-mailudvekslinger til samme modtager?”; det handlede om hvad man kunne kalde *trådadfærd*, dvs. den form for adfærd man ser i såkaldte *tråde*, fx sms-udvekslinger, udvekslinger om samme emne i chatforummer og i kommentarspor på internettet. I sådanne udvekslinger vil der ofte ikke være start- og sluthilsner, men kun selve den besked man ønsker at bidrage med.

Spørgsmål 18-20, baggrundsvARIABLE. Af de 3 baggrundsspørgsmål udgjorde 2 af dem hyppigt anvendte variable i forbindelse med spørgeskemaundersøgelser: køn (nr. 18) og alder (nr. 19). Det tredje baggrundsspørgsmål (nr. 20) handlede om evt. status som studerende. Der var flere grunde til dette tredje baggrundsspørgsmål. For det første blev spørgeskemaet udarbejdet med henblik på blandt andet at lave komparative analyser af adfærden hos dansktalende studerende og svensktalende studerende, jf. det i note 3 omtalte samarbejde med svensktalende universitetsforskere (se også

² Dette afsnit er en let redigeret version af Jensen, Hougaard & Rathje 2020a.

³ Spørgeskemaundersøgelsen blev sat i værk i samarbejde med Jonathan White (Dalarna Universitet) og Camilla Wide (Turun yliopisto, Universitetet i Turku). Samarbejdet handler om forskelle og ligheder i svenske og danske hilsner især i akademiske sammenhænge som til/fra studerende og lærere, jf. Hougaard et al., under udg.

Hougaard et al., under udg.). For det andet forudså vi at der kunne komme vældig mange svar fra netop studerende, og vi ville gerne kunne isolere dem for det tilfældes skyld at deres svar var væsentlig anderledes end resten af respondenternes, se også afsnit 3.2.2.

Udformningen af spørgeskemaet afspejlede at vi på forhånd havde visse antagelser om hvad det kunne være relevant at spørge om. En tidligere undersøgelse af hilsner i e-mails i dansk, svensk, fransk og italiensk pegede for eksempel på en meget større variationsbredde i sluthilsner end i starthilsner (Jensen, Strudsholm & Jeppesen 2016). Hvor danskere typisk havde to foretrukne udtryk til at begynde en korrespondance med (*Kære ...*, *Hej ...*), havde de til gengæld et meget stort inventar af udtryk til at hilse farvel med. Som en konsekvens af dette stilledes der i spørgeskemaet 3 spørgsmål om starthilsner og hele 10 om sluthilsner.

3.2. Konsekvenser af vores måder at spørge og indsamle data på

3.2.1. Formuleringernes mulige påvirkning af svarene

Ved spørgsmål 1 og 12 blev respondenterne bedt om at formulere sig frit om hvilke faktorer der spillede ind på deres valg af hilsen. Dog var der givet stikord til hvilke faktorer der kunne være tale om, og disse stikord kan have bidraget som inspiration til nogle af svarene. Spørgsmål 1 så fx således ud:

Hvad afgør hvilken sluthilsen du bruger i en e-mail? (Fx hvor godt du kender personen, din personlige smag osv.)

Vi kan se at vores formulering 'hvor godt du kender personen' går igen i nogle af svarene på dette spørgsmål 1, men også at der gerne føjes egne bemærkninger til. I (1), som er svar på spørgsmål 1, ser man dels tydeligt indflydelsen fra vores formulering, dels at respondenterne også selvstændigt føjer noget til:

- (1) Hvor godt jeg kender personen, samt hvilken relation vi har (mor, veninde, studiekammerat osv.)⁴
(Studerende, kvinde, 30-39 år)

Hvad vi på det foreliggende grundlag ikke kan vide, er om respondenterne under alle omstændigheder ville have svaret som de gjorde, eller om de er blevet påvirket af vores stikord. Et fingerpeg kan man dog få ved at se på hvordan respondenterne har forholdt sig til det andet stikord ('personlig smag'); det optræder interessant nok kun ganske få gange i besvarelserne. Dette kunne tyde på at respondenterne kun har taget vores stikord til sig dér hvor det har givet mening.

3.2.2. Repræsentativitet

Med hensyn til de 3 baggrundsvARIABLE (spørgsmål 18-20) fordelte respondenterne sig som vist i tabel 1-3.

⁴ Alle eksempler fra materialet fremstår i artiklen skrevet med respondenternes oprindelige skrivemåde.

Tabel 1: Alder (spørgsmål 18)

under 20 år	20-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-69 år	70-79 år	80 år og derover
13 (0,99 %)	403 (30,74 %)	231 (17,62 %)	245 (18,69 %)	249 (18,69 %)	128 (9,76 %)	40 (3,05 %)	2 (0,15 %)

Tabel 2: Kønsfordeling (spørgsmål 19)

kvinder	mænd	andet
1052 (80,24 %)	246 (18,76 %)	13 (0,99%)

Tabel 3: Status som studerende (spørgsmål 20)

studerende ved en videregående uddannelse	ikke studerende ved en videregående uddannelse
364 (29,29 %)	927 (70,71 %)

Som det fremgår af tallene, er der flere ting der har betydning for undersøgelsens repræsentativitet: Størstedelen af respondenterne er kvinder, der er flere i aldersgruppen 20-29 år end i nogen anden gruppe, og lidt over en fjerdedel af respondenterne har svaret ja til at være studerende ved en videregående uddannelse.

Den kønsmæssigt skæve fordeling blandt respondenterne kan ses som en konsekvens af den måde vi har gjort opmærksom på undersøgelsen på. Undersøgelser har vist at langt flere kvinder end mænd benytter sig af Dansk Sprognævns tjenester (herunder henvendelser til spørgetelefonen, jf. Kjærgaard et al. 2007; Andersen 2014); desuden er der en overvægt af kvindelige studerende på de humanistiske fag (Tal om danske universiteter 2018: 24). I og med at vi især har rekrutteret vores respondenter gennem Dansk Sprognævns LinkedIn-profil og Facebookprofil og ved at bede undervisere på humanistiske fag om at gøre opmærksom på spørgeskemaet, er det dermed forventeligt at der vil være en slagside til fordel for kvinder blandt respondenterne.

Hvad angår aldersfordeling, udgøres den største gruppe som nævnt af unge voksne i alderen 20-29 år. Der er en forholdsvis ligelig fordeling i de næste 3 aldersgrupper: 30-39, 40-49 og 50-59 år. Derpå falder antallet af respondenter jævnt i de næste aldersgrupper. I aldersgrupperne under 20 og over 80 år er der kun ganske få respondenter, og for at undgå skævvridning er de derfor ikke medtaget i tabellerne i analyserne i afsnit 4.

Hvad angår forholdet mellem alder og status som studerende, havde vi en forventning om at der kunne være en overrepræsentation af studerende blandt respondenterne i sammenligning med befolkningssammensætningen. Dette viste sig at holde stik. Ifølge Dansk Statistik var der i oktober 2018 ca. 64.000 indskrevne studerende ved lange videregående uddannelser (jf. DST); det svarer til ca. 1 % af den samlede befolkning på ca. 5,8 mio. personer. Altså er studerende som respondentgruppe overrepræsenteret i vores undersøgelse.

Både hvad angår køn, alder og status som studerende, er vores respondentgruppe således ikke fuldstændig repræsentativ for befolkningssammensætningen i 2018.

Endnu en faktor der bør nævnes i denne sammenhæng, er at respondenterne er personer der kan anses for særligt interesserede. Dette er dog et vilkår for denne type undersøgelse der lægges åbent frem, og hvor man får sine svar fra dem der mere eller mindre af egen drift finder frem til undersøgelsen og besvarer spørgsmålene heri (*self-selection bias*, jf. Olsen 2008; Sterba & Foster 2008).

Endelig skal det bemærkes at når vi i analyserne skriver at respondenterne *bruger* en given

hilsen, betyder det egentlig at *de har skrevet at de bruger* en given hilsen. Der er altså tale om en *selvrapporteret* adfærd (Holbrook 2008), ikke en iagttaget adfærd.

Resultaterne af nærværende undersøgelse må ses i dette lys. De mønstre som viser sig i besvarelserne, gælder altså den population vores respondenter udgør, sådan som de selv opfatter deres adfærd, og postulerer ikke fuldstændig og objektiv gyldighed for alle danskere i alle e-mailsituationer.⁵

3.3. Databehandling

For at kunne afgøre om en svarforskel er tilfældig eller ikke tilfældig (statistisk *signifikant*), har vi signifikanstestet en del af undersøgelsens resultater ved brug af Fishers eksakte test i programmet R. Vi bruger et signifikansniveau på 0,05, dvs. at vi går ud fra at noget er signifikant hvis der er 95 %'s sikkerhed for at resultatet ikke er tilfældigt.

For nemmere at kunne behandle resultaterne har vi i analyserne inddelt svarmulighederne i *positiv* overfor en given hilsen (svarmulighederne *ja*, *altid* og *nogle gange*) og *negativ* overfor en hilsen (svarmulighederne *det tror jeg ikke* og *nej*).

Tabel 4: Gruppering af svarmuligheder

positiv	<i>ja, altid</i>
	<i>nogle gange</i>
negativ	<i>det tror jeg ikke</i>
	<i>nej</i>

Desuden har vi i visse af analyserne slået svarmulighederne *en nær ældre slægtning* og *venner* sammen til *privat modtager*, og svarmulighederne *en offentlig myndighed*, *din underviser på universitetet*, *samarbejdspartnere*, *kollegaer* og *din chef* er blevet til *ikke-privat modtager*.

Tabel 5: Modtagertyper

privat modtager	<i>en nær ældre slægtning</i>
	<i>venner</i>
ikke-privat modtager	<i>en offentlig myndighed</i>
	<i>din underviser på universitetet</i>
	<i>samarbejdspartnere</i>
	<i>kollegaer</i>
	<i>din chef</i>

Denne overordnede kategorisering slører dog nogle nuancer, og vi bruger den ikke overalt. For eksempel kan der være ret stor forskel på hvordan man henvender sig til en offentlig myndighed og til kollegaer, og der kan være stor forskel på hvordan man skriver til en nær ældre slægtning og til sine venner.

⁵ Hvis man vil sikre sig fuldstændig repræsentativitet, må man gå andre veje, for eksempel betale et opinionsinstitut for at udspørge et efter vedtagne kriterier repræsentativt udsnit af befolkningen.

4. Analyse af respondenternes brug af start- og sluthilsner

I vores spørgeskemaundersøgelse gives der udtryk for at valget af hilseform er stærkt associeret med værdier, altså udtryk for normer (i Dunckers forstand). Der gives også udtryk for at man forsøger at akkommodere så vidt muligt med modtagerens adfærd. Dette vil vi vise i dette afsnit.

4.1. Faktorer ved valg af hilsen

Spørgsmål 1 og 12 var sat op uden afkrydsningsmuligheder. I stedet skulle respondenterne med egne ord besvare spørgsmålet: ”Hvad afgør hvilken sluthilsen du bruger i en e-mail? (Fx hvor godt du kender personen, din personlige smag osv.)” (spørgsmål 1) og tilsvarende om starthilsner (spørgsmål 12). Ved disse to spørgsmål var der ingen begrænsning på hvor meget man kunne svare. Svarene varierede meget i længde, lige fra enkeltord til lange udredninger. (2a-2b) viser yderpunkterne (begge er svar på spørgsmål 1):

- (2a) Relation
(Ikke studerende, kvinde, 50-59 år)
- (2b) Både hvor godt jeg kender personen og hvilken relation, jeg har til denne person. Desuden spiller det ind, hvilken hilsen den anden person normalt bruger. Jeg forsøger at afstemme min hilsen, så den udtrykker samme fortrolighedsgrad som den anden persons hilsen.
(Studerende, kvinde, 20-29 år)

Som det fremgår af svar (2b), er der mange faktorer der spiller ind på den pågældende respondents valg af hilsen, og det var ikke ualmindeligt at respondenterne nævnte en hel række motiverende faktorer for deres valg. For at få et overblik over og et indblik i hvilke faktorer der blev udpeget som relevante for valg af hilsen, foretog vi derfor en meningskondensering (Maegaard 2005; Kvale & Brinkmann 2008) hvor vi brugte respondenternes egne ord og udtryk til at kategorisere med.

I begyndelsen prøvede vi at arbejde med så få kategorier som muligt, men dette var ikke uproblematisk. Vi identificerede fx hurtigt at mange angav *relation* som svar – en del endda kun med dette ord. Men vi kunne ikke nødvendigvis se hvad de mente med *relation*: Mente de noget der havde med sym-/antipati at gøre, med forholdet mellem arbejde og privat, med hvor nær man følte sig på vedkommende?

Ved nogle af svarene kunne man se at *relation* pegede i retning af en skelnen mellem arbejde og privat, fx i (3a); ved andre pegede svaret *relation* snarere i retning af at det netop ikke var denne skelnen mellem det arbejdsmæssige og det private der mentes, men i stedet noget der alene handlede om forskellige typer private relationer, som i (3b).

- (3a) Primært relationen til modtageren - er den professionel, familiær eller lign. Derudover hvilket budskab jeg vil sende
(Ikke studerende, kvinde, 20-29 år)
- (3b) Erhvervsmæssigt: Altid ”med venlig hilsen” (auto). Privat: relationsafhængigt
(Ikke studerende, mand, 30-39 år)

Denne type uklarhed dukkede op ved flere af svarene. Vi endte derfor med en meget forsigtig og tilbageholdende praksis, hvor vi, når vi identificerede hvilke motiverende faktorer respondenterne angav, ikke prøvede at tolke hvad de mente med fx *relation* (*kontekst, kendskab* osv.), men alene holdt os til de ord de selv satte på. På denne måde endte vi med at arbejde med kategorierne vist i tabel 6, som afspejlede de motiverende faktorer som respondenterne angav.

Tabel 6: Kategorier brugt til meningskondensering

kategori	eksempler på ord og svar der ligger til grund for kategoriseringen
kendskab	”kendskab”, ”hvor godt jeg kender vedkommende”
relation	”relation”, ”forhold”, ”tilknytning”
kontekst	”sammenhæng”, ”indhold”, ”anledning”, ”kontekst”, ”budskab”
formalitet	”hvor formel mailen er”
vane/smag	”personlig smag”, ”vane”, ”jeg skriver altid mvh” (inkluderer lister af faste hilsner fx ”bh til kolleger, kh til venner”)
akkommodation	”spejl”, ”om det er et svar eller første mail eller en tråd”
professionel vs. privat	”professionel/arbejde: privat” (inkluderer når der gives lister af typen ’familie, venner, kolleger’)
humør	”humør”, ”sindsstemning”
modtager	”modtager”, ”den jeg skriver til”, ”hvem personen er”, ”person”
rest	alder, køn, tone, stemning, sym-/antipati, høflighed, sprog, humor, magtforhold/hierarki, tidspunkt
autosvar (kun relevant ved sluthilsner)	

Vi foretog derpå en fuldstændig kortlægning af samtlige svar på spørgsmål 1 og 12, hvor vi for hvert enkelt svar identificerede hvilke motiverende faktorer respondenterne angav. En respondent kunne godt angive mere end én faktor, og derfor kunne et svar også blive lagt i mere end én bunke. Svaret vist i (4a) blev således lagt i bunkerne *kendskab*, *formalitet* og *professionel vs. privat*, og svaret i (4b) blev lagt i bunkerne *vane/smag* (på grund af ekspliciteringen af den faste praksis) og under *professionel vs. privat*.

- (4a) Hvor godt jeg kender personen, eller om det er i forbindelse med arbejde (er det en formel eller uformel e-mail).
(Studerende, mand, 20-29 år)
- (4b) I en arbejdsmail skriver jeg typisk ”med venlig hilsen”. I en mail til familie og venner skriver jeg ofte ”kærligst” eller Kh.
(Ikke studerende, kvinde, 50-59 år)

Det resulterede i meningskondenseringen vist i tabel 7.

Tabel 7: Kategorisering af de faktorer respondenterne angiver som afgørende for valg af hilsen

	kendskab	relation	kontekst	prof./ privat	smag	vane/ dation	Akkommo- dation	formalitet	modtager	humør	autosvar	Rest
starthilsner	430 (39%)	230 (29%)	220 (20%)	195 (18%)	174 (17%)	171 (16%)	128 (12%)	100 (9%)	17 (2%)	-	212 (19%)	
sluthilsner	462 (44%)	321 (30%)	131 (12%)	321 (30%)	117 (11%)	93 (9%)	94 (9%)	83 (8%)	18 (2%)	25 (2%)	105 (10%)	

Der var 1090 besvarelser af spørgsmål 12 (starthilsner) og 1054 besvarelser af spørgsmål 1 (sluthilsner). Procentangivelserne i tabel 7 læses altså således: Af 1090 afgivne svar angives det i 39 % at *kendskab* er en motiverende faktor for valg af starthilsen og så fremdeles.

Som det fremgår, er de mest nævnte faktorer *kendskab*, *relation* og (for starthilsnernes vedkommende) *kontekst* og (for sluthilsnernes vedkommende) distinktionen *professionel vs. privat*. Kategorien *akkommodation* fylder dog også en del: 16 % har angivet at dette er en vigtig faktor for deres valg af starthilsen, og 9 % har angivet at det er en vigtig faktor for deres valg af sluthilsen. Desuden skal udsagn der peger på *vane/smag* også tages med i betragtning idet de kan tages som udtryk for akkommodationsstrategien *maintenance*, jf. fx (5):

- (5) Min personlige smag. Jeg bruger kun to forskellige sluthilsner (mvh og knus) og kun én starthilsen (hej).
(Ikke studerende, kvinde, 20-29 år)

I afsnittene 4.2. og 4.3. inddrages dette løbende, og i afsnit 4.4. gør vi grundigere rede for på hvilke måder akkommodation spiller en rolle for valg af hilsenudtryk, og sætter dette ind i en større ramme der har med relationskommunikation at gøre.

4.2. Starthilsner

I dansk er to af de almindeligste starthilsner i skriftsproget *kære* eller *hej*. *Kære* kan ikke bruges alene, men må stå sammen med et navn, fx *Kære Peter* eller *Kære Peter Jensen*. *Hej* kan i modsætning hertil bruges uden et navn, dvs. indledningen på fx en mail bliver slet og ret *Hej*. Herudover er der med *hej*

også mulighed for brugen med et navn, ligesom ved *kære*, fx *Hej Peter* eller *Hej Peter Jensen*.

I undersøgelsens spørgeskema har vi derfor ud fra disse tre mulige starthilsner spurgt til hvem respondenterne bruger de følgende tre hilsner til:

- *hej* (uden fornavn etc.)
- *hej* (+ fornavn)
- *kære* (+ fornavn)

Når vi ser overordnet på hvem respondenterne mener de bruger de tre ovenstående starthilsner til, altså om de anvender hilsnerne til private eller ikke-private modtagere, tegner der sig dette billede:

- *hej* (uden fornavn etc.) bruges signifikant mere til private modtagere end til ikke-private modtagere ($p < 0,01$)
- *kære* (+ fornavn) bruges signifikant mere til private modtagere end til ikke-private modtagere ($p < 0,01$)
- *hej* (+ fornavn) bruges ikke signifikant til hverken private eller ikke-private modtagere ($p = 0,1268$)

Hej (+ fornavn) er altså for en del respondenter en allroundhilsen man kan bruge både i den private og ikke-private sfære, mens respondenterne mener at *hej* (uden fornavn etc.) og *kære* (+ fornavn) mest bruges til de modtagere vi grupperer som private.

Ser man mere specificeret på det, er det dog især til venner at respondenter mener at de bruger *hej* (uden fornavn etc.) som starthilsen. 52,2 % af respondenterne er positive overfor denne hilsen til venner, mens der er mindre tilslutning, nemlig 33,5 %, til *hej* (uden fornavn etc.) til en ældre slægtning. *Kære* (+ fornavn) er undersøgelsens respondenter til gengæld mest positive overfor når det gælder ældre slægtninge: Hele 79,7 % er positive overfor at vælge denne hilsen til ældre slægtninge.

De ovenstående resultater (altså at *hej* (uden fornavn etc.) og *kære* (+ fornavn) bruges til private modtagere, mens *hej* (+ fornavn) bruges til både private og ikke-private modtagere) kan vi se afspejlet i nogle af de kommentarer respondenterne har tilføjet:

- (6a) Jeg bruger ”kære” + ”fornavn” til mennesker, som jeg er følelsesmæssigt relateret til.
(Studerende, kvinde, 30-39 år)
- (6b) ’Hej’ er i min optik en meget uformel indledning.
(Ikke studerende, kvinde, 40-49 år)
- (6c) Anvendelse af fornavn er for mig mere formelt [om *hej*].
(Studerende, kvinde, 20-29 år)

Men der er også respondenter der opfatter *kære* som en formel/neutral starthilsen som de bruger til nogle de ikke kender (altså ikke-private modtagere):

- (7) Den hilsen jeg bruger, hvis det er en mail til folk, jeg ikke kender og til offentlige myndigheder. [om *kære*]
(Ikke studerende, kvinde, 20-29 år)

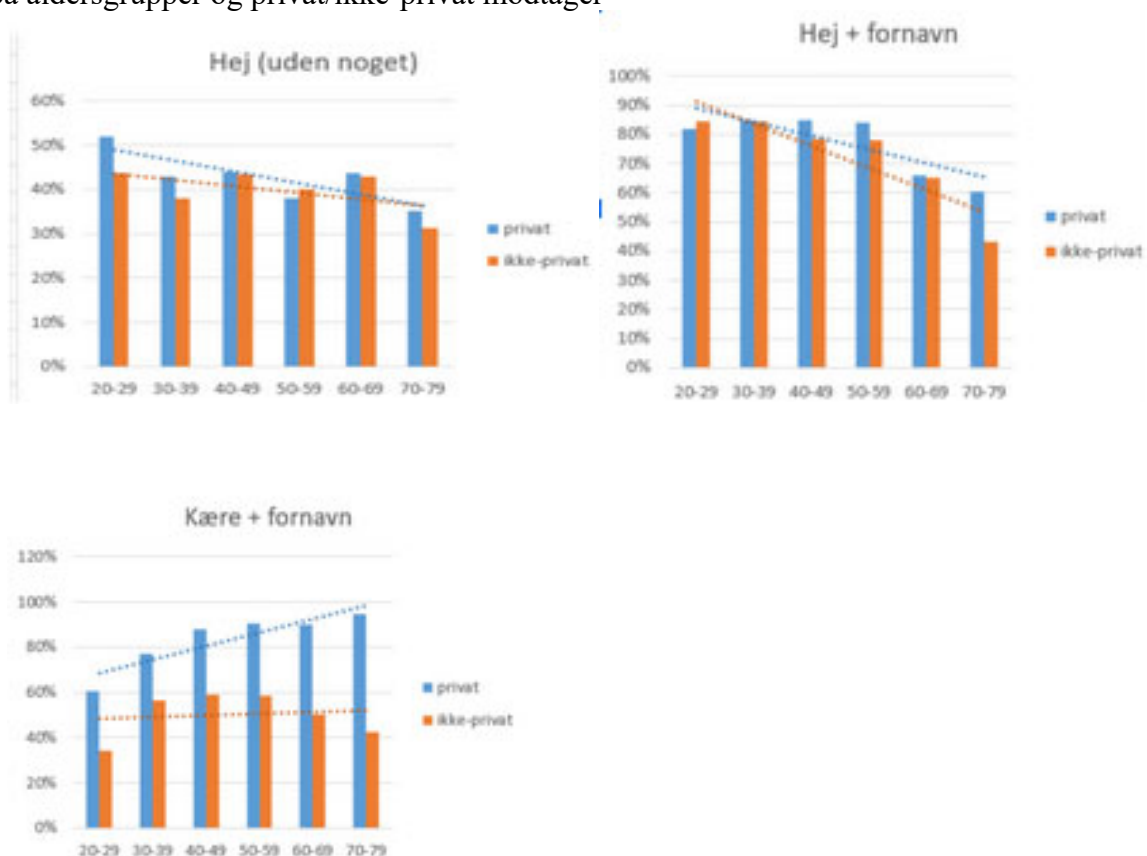
4.2.1. Alder

Hvad angår alder, viser det sig at unge (dvs. under 30 år) er signifikant mere positive overfor *hej* (uden fornavn etc.) end respondenterne over 30 ($p < 0,01$). De yngste respondenter er ligeledes signifikant mere positive overfor *hej* (+ fornavn) end respondenterne over 30 ($p < 0,01$). Dette betyder samlet set at de unge respondenter i det hele taget angiver at de bruger *hej* mere end de ældre respondenter, og ifølge respondenterne i vores undersøgelse er *hej* i e-mails dermed en ungdomsmarkør.

På samme måde, men med modsat fortegn, er *kære* (+ fornavn) en aldersmarkeret hilsen, nemlig en som især er brugt af de ældre respondenter. Respondenter over 30 år rapporterer at de bruger *kære* (+ fornavn) signifikant mere end respondenterne under 30 ($p < 0,05$), og respondenter over 60 angiver at de bruger *kære* (+ fornavn) signifikant mere end respondenterne under 60 ($p < 0,01$). Det er altså især dem over 30, og særligt dem over 60 år, der oftest bruger *kære*.

Tabel 8 viser hvor mange respondenter der er positive overfor at bruge de tre starthilsner, fordelt på alder – med tiårsintervaller – og opdelt efter private/ikke-private modtagere:

Tabel 8: Brugen af starthilsnerne *hej* (uden fornavn etc.), *hej* (+ fornavn) og *kære* (+ fornavn) fordelt på aldersgrupper og privat/ikke-privat modtager



Som tabel 8 illustrerer, er der en tendens (se den stiplede tendenslinje) til at de yngste er mere positive overfor at bruge *hej* (uden fornavn etc.) og *hej* (+ fornavn), mens at de ældste er mest positivt stemt for at bruge *kære* (+ fornavn). Og dette gælder hvad enten der er tale om privat eller ikke-private modtagere - dog er *kære* (+ fornavn) kun meget svagt en ældremarkør når det gælder ikke-private modtagere.

Selvom (alders)tendensen er klar, er det dog bemærkelsesværdigt at denne er svagest når det

gælder *kære* (+ fornavn) i ikke-private sammenhænge. Her er de yngste og de ældste mest negative overfor at bruge *kære* (+ fornavn) til ikke-private modtagere, eller udtrykt på en anden måde: Den midaldrende generation i 30'erne, 40'erne og 50'erne er mest positivt stemt overfor at bruge *kære* (+ fornavn) i ikke-private sammenhænge. Dette kan skyldes at der har været en udvikling i gang hvad angår *kæres* semantiske potentiale, sådan at *kære* nu i forhold til tidligere bliver opfattet i mere bogstavelig betydning (til "elskede personer"), dvs. en sprogforandring (Gregersen 1999; se også Rathje, Hougaard & Jensen 2020 og Hougaard et al., under udg.). En anden tolkning ud fra tabellerne ovenfor er mulig: Generationen der nu er 30-59 år, er som nævnt mere positivt stemt overfor *kære* som starthilsen, og det kunne muligvis tolkes sådan at denne generation har en opfattelse af *kære* i en knap så bogstavelig betydning. Betydningen bliver angiveligt derimod opfattet som bogstavelig af den ældste generation eller i den nuværende unge generation: Begge generationer reagerer negativt på *kære* som starthilsen til ikke-private modtagere. Mere end en generel sprogudvikling af *kære* fra bogstavelig til ikke-bogstavelig betydning, er der måske snarere tale om et generationelt fænomen: fra bogstavelig til ikke-bogstavelig og tilbage til bogstavelig betydning igen. Endelig kan vi ikke udelukke fænomenet *age-grading* (Gregersen 1999), der defineres som sproglige træk der er karakteristiske på et livsstadie, og som man forlader igen når dette livsstadie er ovre. Ifølge denne mulige tolkning havde den midaldrende aldersgruppe, der er positive overfor *kære*, også i ikke-private sammenhænge, måske en anden holdning da de var unge og uden socialt pres ift. arbejdsmarkedet,⁶ og måske får de en anden holdning til *kære* når de bliver ældre.

At starthilsnerne på forskellig vis signalerer alder, kommer også frem i de kommentarer som respondenterne havde mulighed for at tilføje i spørgeskemaet:

- (8a) Mine bedsteforældre, den "gamle" generation benytter denne [om *kære*]
(Studerende, mand, 20-29 år)
- (8b) Gammeldags [om *kære*]
(Studerende, kvinde, 20-29 år)

Respondenterne giver desuden udtryk for at de i deres starthilsen konvergerer, dvs. akkommoderer, efter alderen på den modtager de skriver e-mailen til:⁷

- (9a) Primært til folk jeg kender rimelig godt, medmindre de er meget ældre. Jeg ville f.eks. altid skrive "Kære mormor" (hun er 83). [om *hej* (+ fornavn)]
(Ikke studerende, mand, 20-29 år)
- (9b) Det kommer an på alderen. Jeg skriver "hej" til mine unge medarbejdere. [om *hej* (+ fornavn)]
(Ikke studerende, kvinde, 60-69 år)

I eksempel (9a) rapporterer respondenterne at han sørger for at bruge *kære* (+ fornavn) når han skriver til sin mormor fra den ældre generation, mens respondenterne i (9b) omvendt angiver at hun skriver

⁶ Dette betyder ifølge sociolingvistisk teori (særligt i forklaringen af fænomenet *age-grading*) at unge fx bruger varianter som ikke er standard, fordi de ikke ligesom voksne har arbejdsmæssige og familiære forpligtelser at tage sprogligt hensyn til (fx Holmes 2001: 168 f.). Ifølge denne tankegang kan ældre og unge have flere sproglige træk fælles ift. midaldrende fordi de unge og ældre står udenfor det nævnte sociale pres fra det "lingvistiske marked" (fx Sankoff 2006: 6).

⁷ Der behøver ikke være tale om akkommodation til en faktisk sprogbrug: Der kan være tale om en stereotypiseret akkommodation til en forestilling om modtagerens produktive performans (Coupland et al. 1988: 28).

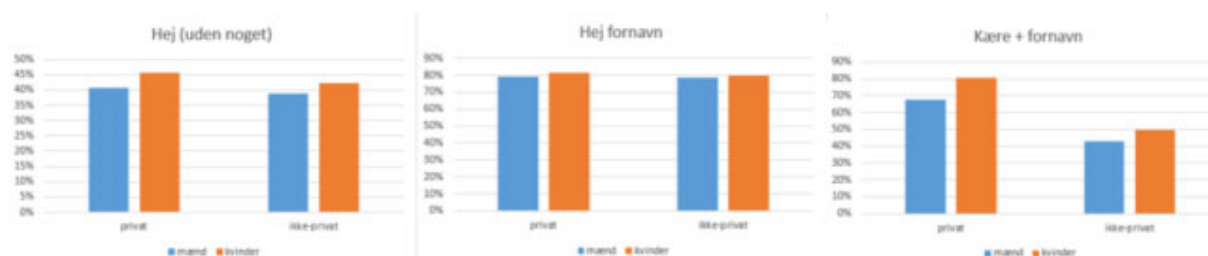
'ungt' til sine unge medarbejdere ved at bruge *hej*. Disse forestillinger om hvad hhv. den ældre og den unge generation foretrækker som starthilsen, understøtter de aldersforskelle vi har fundet i den kvantitative analyse ovenfor.

4.2.2. Køn

Hvad starthilsner og baggrundsvariablen køn angår, er der to signifikante forskelle på mænd og kvinder i vores undersøgelse: Kvinder angiver at de bruger både *hej* (uden fornavn etc.) ($p < 0,01$) og *kære* ($p < 0,01$) signifikant mere end de mænd der deltager i undersøgelsen.⁸

Tabel 9 angiver den procentuelle forskel på kønnene når det gælder de tre forskellige starthilsenudtryk fordelt på kategorierne privat/ikke-privat:

Tabel 9: Brugen af starthilsnerne *hej* (uden fornavn etc.), *hej* (+ fornavn) og *kære* (+ fornavn) fordelt på køn og privat/ikke-privat modtager



Flere af mændene tilkendegiver i deres kommentarer at det at udelade modtagerens fornavn forekommer mindre høfligt, men også at det kan være en mulighed i de sammenhænge hvor modtagerens navn ikke er kendt. Ifølge mændenes kommentarer er *hej* (+ fornavn) det tætteste vi kommer på en neutral standardstarthilsen.

4.2.3. Øvrige temaer

Ovenfor har vi behandlet starthilsnerne ud fra de to baggrundsvariable alder og køn. Ved spørgsmålene til hvorvidt og til hvem respondenterne brugte en given starthilsen, var der dog også et felt hvor respondenterne kunne tilføje en kommentar. Disse kommentarer kan give os et fingerpeg om hvilke kategorier respondenterne selv angiver som relevante når det gælder starthilsnerne, altså kategorier som vi ikke har udvalgt for dem.

Når det gælder *hej* (uden fornavn etc.) (90 kommentarer), anfører flere respondenter at de bruger denne i tilfælde af at 'jeg ikke ved hvem modtageren er', fx kommunen, SKAT, en kundeservice eller en institution, eller de bruger *hej* (uden fornavn etc.) hvis mailen er til flere personer på én gang, og de dermed ikke kan tilpasse starthilsenen personligt til hver enkelt modtager. Alternativt bruges denne hilsen også hvis respondenterne ikke kender modtagerens navn. Flere respondenter forbinder desuden det 'nøgne' *hej* med et hurtigt tempo, fx ved gentagne mailudvekslinger, mens andre forbinder det med svensk (hvor det da også er den mest udbredte starthilsen, jf. Hougaard et al., under udg.). Andre anfører at de kun bruger *hej* (uden fornavn etc.) hvis andre har gjort det, dvs. de konvergerer, og en del opfatter i øvrigt brugen af det nøgne *hej* som "upersonlig", "uhøflig" og "uprofessionel". Her værditilskriver respondenterne altså en hilsen, dvs. peger på en norm. Af andre varianter som respondenterne angiver at de bruger uden navn, kan nævnes *hi*, *hey*, *hejsa*, *halløj*, *yo*, *hola*, *hva'så* og *hej du*.

Angående kommentarer til starthilsenen *hej* (+ fornavn) i begyndelsen af en e-mail (61

⁸ I en tidligere version af denne analyse (Rathje, Jensen & Hougaard 2020) bemærkede vi at der ikke var kønsforskelle hvad starthilsner angår. Nærmere beregninger har dog vist at det alligevel forholder sig sådan.

kommentarer) anfører en del af respondenterne på den ene side at denne starthilsen er mere formel og upersonlig med navnet føjet til, i modsætning til hvis navnet ikke var der, mens andre modsat oplever det mere uformelt og personligt med navnet tilføjet. Her er der altså ikke enighed om hvad de forskellige praksisser konnoterer. Desuden nævnes det at navnet efter *hej* efter gentagne mailudvekslinger med den samme person kan slettes undervejs i udvekslingen.

Den sidste af de tre starthilsner, *kære* (+ fornavn), (88 kommentarer) forbinder mange af respondenterne med andre genrer end e-mailen. Fx fysiske breve, invitationer, fødselsdagshilsner, takkebreve, håndskrevne kort, fødselsdags-/jule-/postkort, højtidelige lejligheder eller dødsfald. Nogle forbinder ligeledes denne hilsen med en mail med et alvorligt eller seriøst indhold. Igen nævnes to helt modsatrettede konventionaliserede situationer ved denne starthilsen: For nogle respondenter signalerer *kære* (+ fornavn) en "tæt relation", mens det for andre er et signal om noget formelt og officielt. Atter nævner nogle respondenter også at de kun bruger *kære* (+ fornavn) hvis den person de skriver med, gør det (konvergens), og ellers forbindes det af mange med noget gammeldags, som vi også har set det afspejlet i de kvantitative analyser ovenfor.

4.2.4. Sammenfatning af analysen af starthilsner

Overordnet set er *hej* (+ fornavn) en allroundhilsen man kan bruge både i den private og ikke-private sfære, mens respondenterne mener at *hej* (uden fornavn etc.) og *kære* (+ fornavn) mest bruges til de modtagere vi grupperer som private. Det har desuden vist sig at både *hej* og *kære* er aldersmarkerede hilsner: *Hej* bruges mest af unge, og *kære* bruges mest af ældre. Særligt den midaldrende generation skiller sig ud ved at mene at *kære* er en neutral hilsen som kan bruges til ikke-private modtagere, mens både de respondenter der er yngre og ældre, forbeholder *kære* til dem de har "kær".

Endelig har vi fundet den forskel på kønnene at kvinderne i højere grad end mændene bruger *hej* (uden fornavn etc.) og *kære*, mens mænd og kvinder bruger hilsenen *hej* (+ fornavn) lige meget.

4.3. Sluthilsner

I forhold til det ret begrænsede udvalg af mulige starthilsner i dansk er der større variation i brugen af sluthilsner. Derfor har vi i dette afsnit om sluthilsnerne valgt at integrere respondenternes kommentarer i gennemgangen af de mange forskellige typer sluthilsner.

For det første gjorde respondenterne os opmærksom på at de brugte mange flere typer end dem vi havde spurgt til. De påpegede bl.a. følgende:

- (10a) Til mine nærmeste kollegaer slutter jeg med "- Mit navn" eller ingenting.
(Ikke studerende, kvinde, 20-29 år)
- (10b) Bruger gerne formen "Kærligst"
(Ikke studerende, kvinde, 40-49 år)
- (10c) Hvis jeg kender folk, skriver jeg oftest "knus" eller "kys".
(Studerende, kvinde, 20-29 år)

I spørgeskemaet spurgte vi ind til brugen af 10 sluthilsner som efter vores formodning var meget udbredte. Nogle af sluthilsnerne var mere eller mindre forkortede udgaver af samme hilsen, fx (*med*) *venlig hilsen* med følgende forkortede udgaver: *mvh*, *venlig hilsen* og *vh*. Men ifølge respondenternes kommentarer er der mange flere. Hvis man tæller de forskellige sluthilsners mange variationsmuligheder med, eksisterer der således over 30 forskellige relativt almindelige sluthilsner i

dansk.⁹ Dertil kommer personaliserede sluthilsner som fx *varme spejderhilsner*, *våde sommerhilsner* eller *gode ønsker for dig og din familie fra M*.

Det store antal valgmuligheder kan virke som en banal mulighed for at vælge mellem ligestillede alternativer, men subtile forskelle som det at skrive en hilsen i ental eller flertal, fx *venlig hilsen* og *venlige hilsner* er ifølge respondenterne ikke uvæsentlige variationer. Flere af respondenterne skriver i deres kommentarer til spørgsmålene at de foretrækker flertalsformen fremfor entalsformen fordi flertalsformen virker mere uformel og imødekommende. Nogle giver endog en udførlig forklaring på forskellen:

- (11) Jeg bruger sjældent ”Med venlig hilsen”, men snarere ”Venlige hilsener”. ”Med venlig hilsen” bruger jeg hvis det er en helt neutral kommunikation (fx til mit elselskab, min vicevært, el.lign.). ”Venlige hilsener” bruger jeg i situationer hvor jeg kommunikerer med folk jeg også har/skal have en fysisk kontakt med. Som regel.
(Studerende, kvinde, 20-29 år)

En anden tilsyneladende lille forskel der bidrager til at give mange variationsmuligheder, gælder muligheden for at benytte præpositionen *med*, som flere svarer at de bruger oftere, end den korte udgave uden *med*. Mange giver begrundelser som den i (12):

- (12) Skrevet fuldt ud - med alle tre ord - er dette den bedste og mest generelt anvendelig hilsenformular - men aldrig til en nær relation, hvor den er på grænsen til at være 'kold'.
[om *med venlig hilsen*]
(Ikke studerende, kvinde, 70-79 år)

4.3.1. Respondenternes holdninger til de enkelte typer af hilsner

I den følgende gennemgang af de tydeligste mønstre i respondenternes mening om de enkelte hilsner nævnes relationen til modtageren og konteksten ofte som vigtig for valget af sluthilsen.

Den skelnen der ses mellem *med venlig hilsen* og *venlig hilsen*, peger ifølge Jacobsen & Jørgensen (2013: 356) primært på graden af formalitet. *Med venlig hilsen* angives i kommentarerne som den mest formelle og den mest anvendte af de to. Det er sikkert en af grundene til at 77 % af respondenterne på tværs af køn og alder er enige om at *med venlig hilsen* er den bedst egnede sluthilsen når det kommer til de offentlige myndigheder (se tabel 10).

⁹ Følgende sluthilsner supplerer ifølge respondenterne de 10 vi fokuserede på i spørgeskemaet: *knus; kys og kram; kys; kram; klem; hej hej; venlige hilsener; de kærligste hilsener; mange kærlige hilsener; med kærlig hilsen; venligst; kærligst; alt det bedste; m.v.h.; k.h.; mkh.; mh.; dbh.; bh.; varme, gode hilsner; mange gode hilsener og mange venlige hilsner*. Typer som disse er dog udeladt af spørgeskemaet for ikke at gøre det for omstændeligt og langvarigt at besvare, og fordi vi vurderede at disse sluthilsner enten er relativt sjældnere eller til en vis grad bruges overlappende med de valgte typer, som fx flertalsformen *venlige hilsener*.

Tabel 10: Hyppigst anvendte sluthilsner til en offentlig myndighed

77 %	<i>med venlig hilsen</i>
46 %	<i>venlig hilsen</i>
37 %	<i>mvh</i>
28 %	<i>hilsen</i>

Venlig hilsen får mange hårde ord med på vejen i kommentarerne. Den anses for *gammeldags*, *upersonlig* og *ubrugelig*, men i forhold til en offentlig myndighed indtager den alligevel andenpladsen blandt anvendelige hilsner.

12 ud af 71 kommentarer peger på det upersonlige og mindre respektfulde i at skrive *venlig hilsen*, men også på hilsenen som en indirekte måde at udøve magt på:

- (13a) Meget upersonlig, lettere afvisende hilsen
(Ikke studerende, kvinde, 70-79 år)
- (13b) På mig virker ”venlig hilsen” afstumpet og mindre venligt/respektfuldt i en e-mail.
(Ikke studerende, kvinde, 50-59 år)
- (13c) Denne hilsen bruger jeg, når jeg skriver fra en magtposition om noget, der potentielt er ’en alvorlig sag’ for modtageren.
(Ikke studerende, kvinde, 50-59)

Med venlig hilsen er på flere måder den sluthilsen der har den bredeste accept og anvendelse. Mange angiver at denne hilsen er en del af deres autosignatur og dermed noget deres arbejdsplads anbefaler eller direkte pålægger dem at bruge når de skriver professionelt:

- (14a) Jeg har (som 99% af befolkningen ?) en autosignatur, der indeholder ”Med venlig hilsen”. Hvis jeg kender folk godt, føjer jeg sommetider noget personligt til overfor (ofte kh eller dbh).
(Ikke studerende, mand, 40-49 år)
- (14b) Min signatur i min arbejdsmail er ”med venlig hilsen” - hvilket er bestemt oppefra. Der ligger derfor ikke nogen overvejelser bag hilsenen i mine arbejdsrelaterede mails.
(Ikke studerende, kvinde, 20-29 år)

Nogle af kommentarerne går på at *med venlig hilsen* fremstår *gammeldags*, *kedelig*, *stiv*, *tung*, *kold* og *distanceret*, så selvom der er udbredt enighed om at den hilsen er meget anvendelig, undgår man ikke helt at ens modtager kan føle sig distanceret ved at modtage denne hilsen fordi den kan forekomme rituel og tømt for indhold (jf. Laver 1975, 1981):

- (15a) Med venlig hilsen er yderst formelt og virker distancerede, så det bruger jeg yderst sjældent. Kunne være i en mail til et firma, hvor jeg er uenig i noget
(Ikke studerende, kvinde, 60-69 år)
- (15b) Denne hilsen er i mine øjne meget generisk og upersonlig. Jeg ville typisk bruge den hvis jeg aldrig har været i kontakt med modtageren før, eller hvis jeg ikke kender den præcise modtager, som hvis det f.eks. er en info-adresse.
(Studerende, mand, 20-29 år)

En sluthilsen man ofte ser i den type professionelle hilsner der kendetegner de relationer der er mellem kolleger og samarbejdspartnere, er *de bedste hilsner*. 25 % svarer ja til at bruge den i netop denne type professionel sammenhæng. Alligevel er det den af de ikke-forkortede hilsener der afvises klarest – og særligt når modtageren er de offentlige myndigheder; her svarer 90 % at de ikke bruger *de bedste hilsner*. Den generelle afstandtagen fra denne hilsen begrundes med at den er udansk eller utidssvarende:

- (16a) Virker som en fordanskning af ”Best regards” - engelsklefling!
(Ikke studerende, kvinde, 50-59 år)
- (16b) Virker lettere gammeldags og højtideligt
(Studerende, kvinde, 20-29 år)

En del af respondenterne tager som i (16a) kraftigt afstand fra (*de*) *bedste hilsner* alene fordi hilsenen efter deres mening er en anglicisme. Til gengæld er det gammeldags præg påpeget i (16b) måske noget der gør at denne hilsen samtidig beskrives som særlig velegnet i svære eller højtidelige situationer hvor der er behov for at lægge afstand til det hverdagsagtige.

- (17a) Den afslutning vil jeg typisk bruge, hvis indholdet er af mere trist karakter. En venlig tanke til en fyret eller syg kollega eller lignende.
(Ikke studerende, kvinde, 40-49 år)
- (17b) Jeg bruger det kun i forbindelse med fx lykønskingskort
(Studerende, kvinde, 20-29 år)

I stil med forskellen på om man tilføjer et *med* til *venlig hilsen* eller ej, tillægges det også her stor betydning om man skriver *de bedste hilsner* eller blot *bedste hilsner*. *De bedste hilsner* foretrækkes klart frem for den kortere udgave:

- (18a) Der skal ”de” foran. Ellers er det lidt nødtørftigt.
(Ikke studerende, kvinde, 50-59 år)
- (18b) Jeg ville aldrig skrive ”bedste hilsner” uden artiklen ”de” foran. Det bliver for engelskklingende uden artiklen.
(Ikke studerende, kvinde, 30-39 år)

Den relativt store modstand mod (*de*) *bedste hilsner* bliver dog sat i relief af kommentarer som (19)

hvor dette hilseudtryk anerkendes som en mellemform der er imødekommende uden at blive for personlig:

- (19) Når jeg skriver ”De bedste hilsner” mener jeg egentlig oftest ”kærlig hilsen”. Dog er den person jeg skriver ”De Bedste hilsner til en anelse mere perifer for mig.
(Studerende, kvinde, 40-49 år)

Når man skriver til en nær ældre slægtning, fx sin bedstemor, er der ifølge respondenterne ikke så mange valgmuligheder. Her er *kærlig hilsen* klart den foretrukne sluthilsen; 79 % af respondenterne er positivt indstillet overfor denne hilsen, mens 45 % angiver *kh* som anvendelig i den situation. 23 % mener også at *mange hilsner* kan bruges, men det er tydeligt – også i kommentarerne – at det kærlige islæt er afgørende for valg af hilsen til denne private relation.

Der er stor enighed om i hvilke situationer og til hvilke modtagere *kærlig hilsen* dur og *ikke* dur. Samlet set svarer 99 % klart nej til at skrive denne hilsen til offentlige myndigheder, og 87 % svarer nej både i forhold til deres chef og samarbejdspartnere. Flere konkretiserer i deres kommentarer restriktionerne for anvendelsen af *kærlig hilsen*:

- (20a) Jeg skriver snarere Kærlig hilsen til kvinder end til mænd
(Ikke studerende, kvinde, 40-49 år)
- (20b) Kun til kæresten og børnene
(Ikke studerende, mand, 60-69 år)
- (20c) Jeg bruger kun ”kærlig hilsen” i et håndskrevet kort - aldrig e-mails!
(Studerende, kvinde, 20-29 år)

Det er således mange kommentarer der betoner at *kærlig hilsen* indebærer noget mere personligt og følelsesfuldt og derfor helst bruges til nogen der er nær på en, fx familie, venner og nære kolleger.

Den korte sluthilsen *hilsen* deler i nogen grad vandene. Når det kommer til nære relationer, dvs. venner og nære ældre slægtninge, afvises den ret tydeligt. Mange af respondenterne beskriver *hilsen* som decideret ikke-venlig. I knap halvdelen af de 63 kommentarer betoner respondenterne at *hilsen* bruges når afsenderen gerne vil markere kølighed eller en negativ indstilling og dermed netop ikke konsolidere relationen mellem deltagerne hvad der ellers er forventningen til lukninger (Coupland, Coupland & Robinson 1992: 209f):

- (21a) Kun hvis jeg er virkelig, virkelig sur.
(Ikke studerende, kvinde, 50-59 år)
- (21b) Jeg kan kun forestille mig at bruge det hvis der er et konfliktniveau, der ville gøre ”venlig hilsen” irrelevant eller hyklerisk.
(Ikke studerende, kvinde, 40-49 år)

Der er dog også nogle af respondenterne der ser *hilsen* som en mere neutral hilsen der i særlig grad egner sig til kommunikationsformer præget af hyppighed eller hurtighed. Uden at være en forkortelse er *hilsen* med sit ene korte ord hurtigt at skrive, hvad der altså gør den attraktiv:

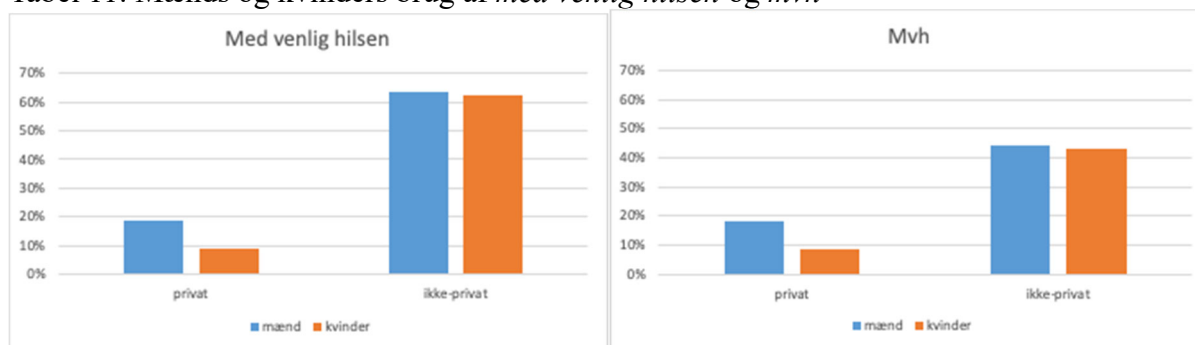
- (22a) Jeg bruger for det meste "Hilsen" som en neutral standard til alle der ikke er venner. Indimellem optoner jeg høflighedsniveauet eller spejler modtagerens egen hilsen til mig. (Ikke studerende, kvinde, 30-39 år)
- (22b) Er en hurtig hilsen - typisk i hurtige mails med en uformel tone. (Ikke studerende, mand, 20-29 år)

4.3.2. Køn

Hvad baggrundsvariablen køn og sluthilsner angår, er der flere signifikante forskelle på mænd og kvinder i vores undersøgelse. Mændene i undersøgelsen er mere åbne for at bruge *med venlig hilsen* ($p < 0,01$) og *mvh* ($p < 0,01$) end kvinder, mens kvinder til gengæld er mere positivt stemt overfor *kærlig hilsen* ($p < 0,01$), *kh* ($p < 0,01$), og *mange hilsner* ($p < 0,01$) end mændene. Dette overordnede billede kan nuanceres.

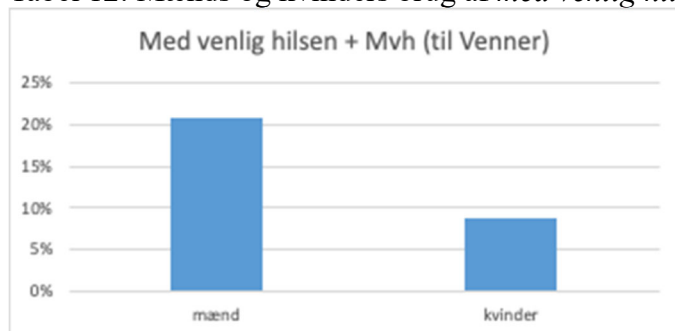
Mændene er som nævnt signifikant mere tilbøjelige end kvinderne til at bruge både *med venlig hilsen* og *mvh*, men som det ses i tabel 11, er forskellen i brugen signifikant større når modtageren er privat. Mændene har altså ikke nær så store problemer med at bruge *med venlig hilsen* ($p < 0,01$) og *mvh* ($p < 0,01$) til private modtagere som kvinderne har.

Tabel 11: Mænds og kvinders brug af *med venlig hilsen* og *mvh*



Hvis man zoomer ind på venner som modtagere, viser der sig den største forskel idet kun 9 % af kvinderne svarer, at de bruger *med venlig hilsen* og *mvh* til venner, mens hele 21 % af mændene svarer positivt.

Tabel 12: Mænds og kvinders brug af *med venlig hilsen* og *mvh* til venner



Når alle modtagertyper er indregnet, er der ingen kønsforskelle når det gælder en lignende hilsen,

nemlig *venlig hilsen*. Dog fremkommer kønsforskellene også her når relationen er privat, dvs. mændene er også her mere ($p < 0,01$) velvilligt indstillet end kvinderne. Kvinderne er med andre ord mere afvisende end mændene overfor at bruge alle tre hilsner (*med venlig hilsen*, *venlig hilsen* og *mvh*) i private relationer. To kvinder uddyber i deres kommentar:

- (23a) Det er meget formelt og gammeldags. Til nære venner tæt på fornærmende. [om *med venlig hilsen*]
(Ikke studerende, kvinde, 60-69 år)
- (23b) Jeg bruger udelukkende ”med venlig hilsen” og varianter deraf, når jeg er sur på modtageren, men er nødt til at være nogenlunde høflig.
(Ikke studerende, kvinde, 30-39 år)

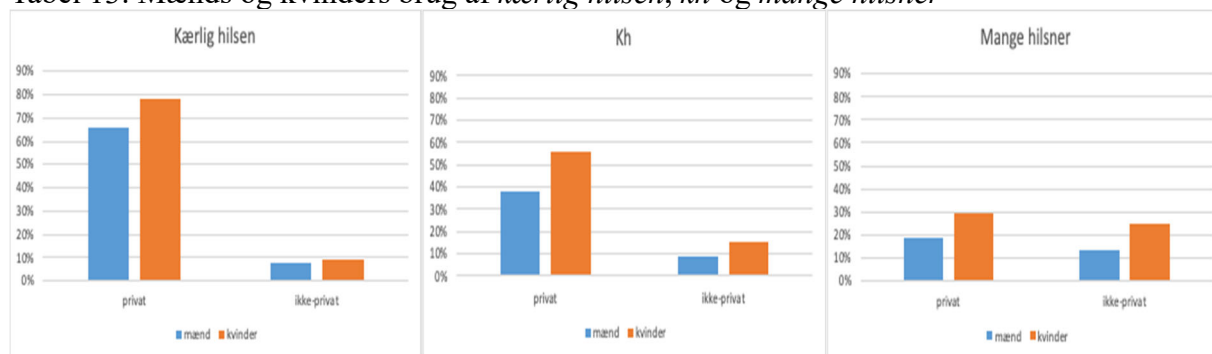
Det tyder på at mange af kvinderne opfatter *med venlig hilsen* som høflig, men også kold. I stedet for at undersøge hinandens velvilje og interesse i at søge konsensus (jf. Coupland, Coupland & Robinson 1992: 209 f.) kan afsenderens brug af *med venlig hilsen* være et signal til modtageren om distance. Hvorvidt den slags subtile signaler opfattes og får konsekvenser, melder vores undersøgelse dog ikke noget om.

Svarene tyder på at mændene nærmest betragter *med venlig hilsen* som en allroundhilsen; det er klart den hilsen som mændene angiver som den mest brugte af alle sluthilsner. Som en 30-39-årig mand uddyber:

- (24) Med venlig hilsen ser jeg som en meget uformel. neutral hilsen der kan bruges i snart sagt alle sammenhænge
(Ikke studerende, mand, 30-39 år)

Når man sammenligner de to køn, er det som nævnt tydeligt at kvinderne er signifikant mere positivt stemt overfor *kærlig hilsen*, *kh* og *mange hilsner* end mændene. For *kh* og *mange hilsner* er forskellene særligt store, som det ses i tabel 13:

Tabel 13: Mænds og kvinders brug af *kærlig hilsen*, *kh* og *mange hilsner*



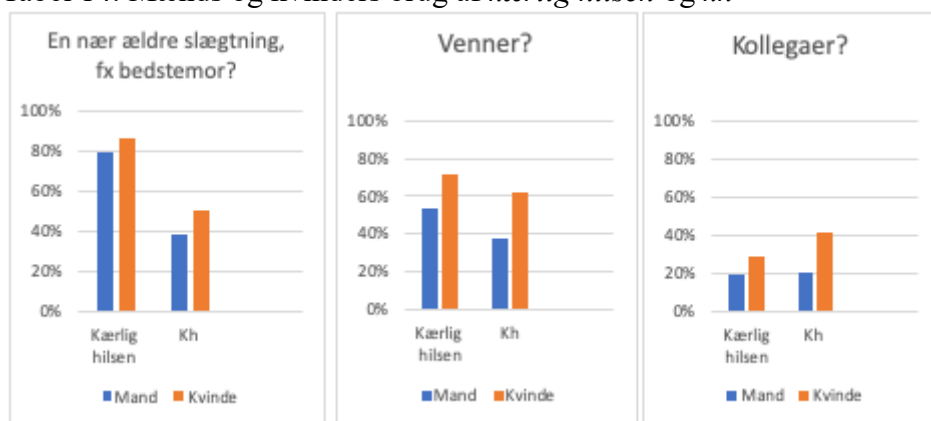
Især når det gælder samarbejdspartnere og kolleger, er mændenes tilbageholdenhed overfor *mange hilsner* meget udtalt ($p > 0,01$). Her svarer kun 18 % af mændene at de bruger hilsenen, mens det samme gør sig gældende for hele 35 % af kvinderne. Måske hænger kvindernes hyppigere anvendelse sammen med at *mange hilsner* af undersøgelsens deltagere opfattes som et af de mere uformelle hilsedytryk og derfor ifølge kvinderne bedre egner sig til den type professionel relation der gerne må

være mere fri og uformel:

- (25a) Lidt ”varmere” end venlig hilsen.
(Ikke studerende, kvinde, 50-59 år)
- (25b) Bruger Mange hilsner som en neutral hilsen med let begejstring.
(Ikke studerende, kvinde, 40-49 år)

Kærlig hilsen og *kh* er signifikant mere foretrukket af kvinderne end af mændene. Som det ses i tabel 14, er begge køn dog enige om at hvis valget står mellem de to hilsner, egner den fuldt udskrevne version, *kærlig hilsen*, sig bedst når modtageren er en nær ældre slægtning. 86 % af kvinderne og 79 % af mændene svarer nemlig at de i den sammenhæng bruger *kærlig hilsen*, mens procenttallene er noget lavere for *kh*: 50 % af kvinderne og 38 % af mændene.

Tabel 14: Mænds og kvinders brug af *kærlig hilsen* og *kh*

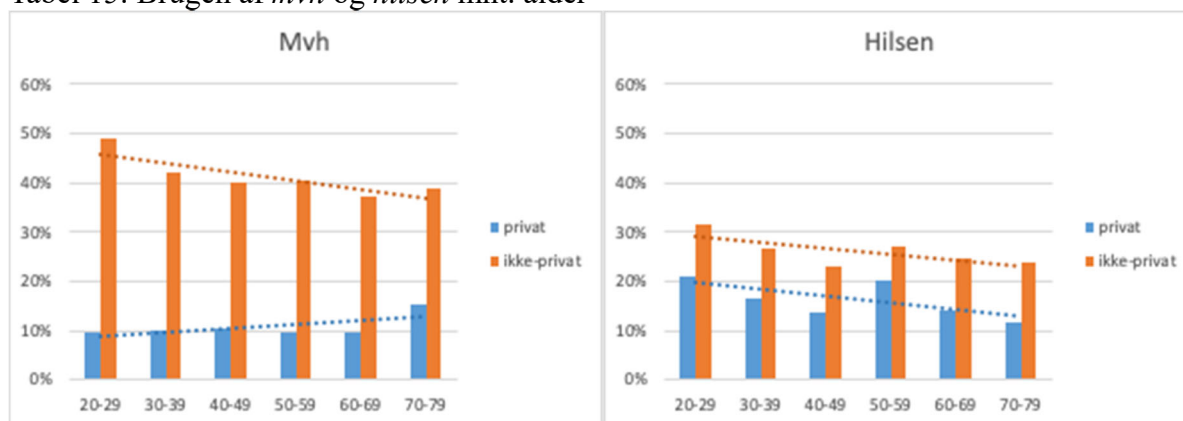


Når det gælder venner som modtagere, foretrækker alle *kærlig hilsen* fremfor *kh*, men når det gælder kollegerne som modtager, er kvinderne mere tilbøjelige til at bruge *kh* (42 %) end *kærlig hilsen* (29 %). Mændene skelner næsten ikke mellem de to hilseudtryk i den kollegiale relation. Tabellerne, der viser at kvinderne generelt synes bedre om disse hilsner, understøttes af nogle af deres kommentarer der fremhæver typer af hilsner med højere grad af intimitet:

- (26a) Eller ”Knus” eller ”Kram” til gode venner/familie.
(Ikke studerende, kvinde, 40-49 år)
- (26b) Hvis jeg kender folk, skriver jeg oftest ”knus” eller ”kys”.
(Studerende, kvinde, 20-29 år)

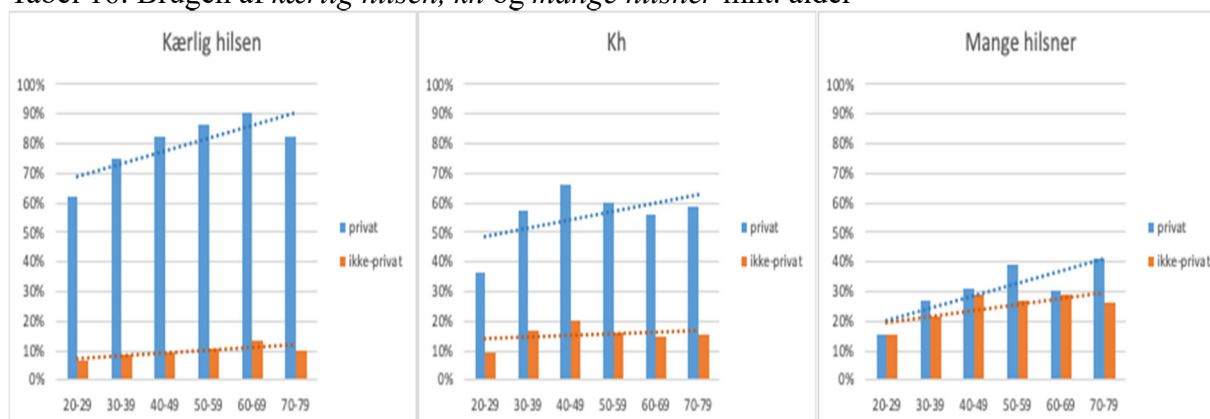
4.3.3. Alder

Med hensyn til alder viser det sig at unge (dvs. under 30 år) er signifikant mere positive overfor to typer hilsner end dem over 30 år: *mvh* ($p > 0,01$) og *hilsen* ($p > 0,01$).

Tabel 15: Brugen af *mvh* og *hilsen* mht. alder

Som tendenslinjerne i tabellerne viser, er der forskel på brugen af disse to hilsner når det kommer til distinktionen privat : ikke-privat. I privat sammenhæng er de unge noget mere åbne for at bruge *hilsen* end dem over 30 år ($p < 0,01$), jf. tidligere negative kommentarer vedr. *hilsen* (21a-21b) – begge skrevet af nogen over 30 år. I ikke-private sammenhænge bruger de unge *mvh* signifikant mere end dem over 30 år.

På samme måde, men med modsatrettet fortegn, kan vi se at de ældre respondenter (over 30 år) synes noget bedre om *kærlig hilsen*, *kh* og *mange hilsner* end dem under 30 år:

Tabel 16: Brugen af *kærlig hilsen*, *kh* og *mange hilsner* mht. alder

Når man sammenligner vedr. alder, er det tydeligt at særligt *mange hilsner* afvises som brugbar af de unge under 30 år ($p > 0,01$). En enkelt kommentar (27b) går dog på muligheden for som en art konsekvenslogik at benytte hilsenen ved flere afsendere:

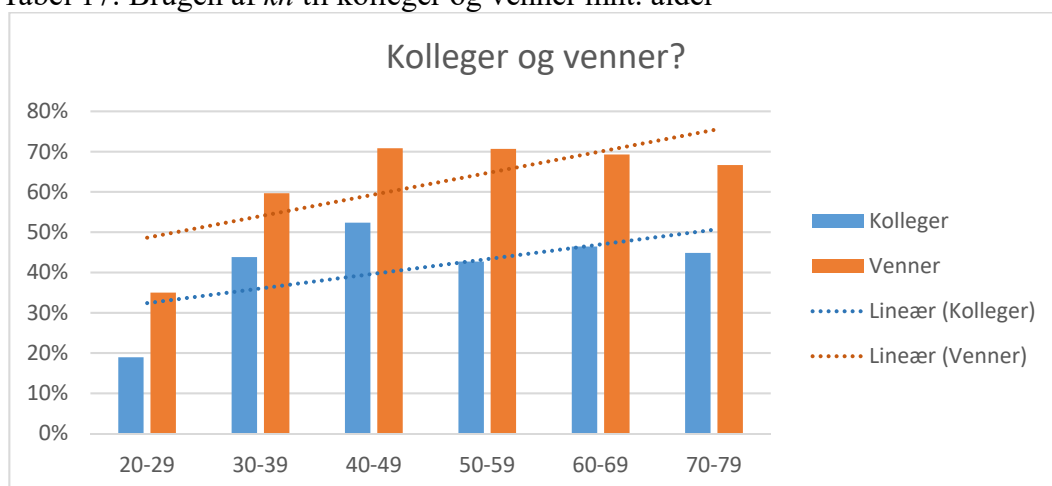
- (27a) Jeg benytter mig simpelthen ikke af den hilsen
(Studerende, mand, 20-29 år)
- (27b) Skriver kun mange hilsner hvis der er flere afsendere. Fx hvis jeg sender en mail sammen med én eller flere.
(Studerende, mand, 20-29 år)

Tendenslinjerne viser at alle tre hilsner (*kærlig hilsen*, *kh* og *mange hilsner*) er mere accepteret jo ældre man er. De unge afviser klarest at bruge hilsnerne til ikke-private modtagere. Hvis vi nærstuderer *kærlig hilsen* og *kh*, ser vi at de unges begrundelser for at undgå disse hilsner handler om at de virker gammeldags og for personlige:

- (28a) Bruger det meget sjældent - synes det kan tolkes alt for intimt. Lader til at være stor forskel på hvordan folk læser det.
(Ikke studerende, mand, 20-29 år)
- (28b) 'Kærlig hilsen' er for dem, jeg kender godt, men det er også lidt gammeldags. Derfor skriver jeg det ikke til mine venner, men ældre familiemedlemmer kunne jeg godt finde på at skrive det til. Det eller 'Kærligst'.
(Ikke studerende, kvinde, 20-29 år)

Kh er i visse sammenhænge en hilsen der skiller vandene. Som det ses i tabel 17, finder vi den største forskel på unge og ældres indstilling til at bruge *kh* som sluthilsen når det handler om venner og kolleger:

Tabel 17: Brugen af *kh* til kolleger og venner mht. alder



En af respondenterne forklarer problemerne ved at bruge *kh* til venner som et spørgsmål om oprigtighed:

- (29) Til venner vil et 'kh' blive opfattet komisk. Så bruger det nærmere som joke...!
(Ikke studerende, kvinde, 20-29 år)

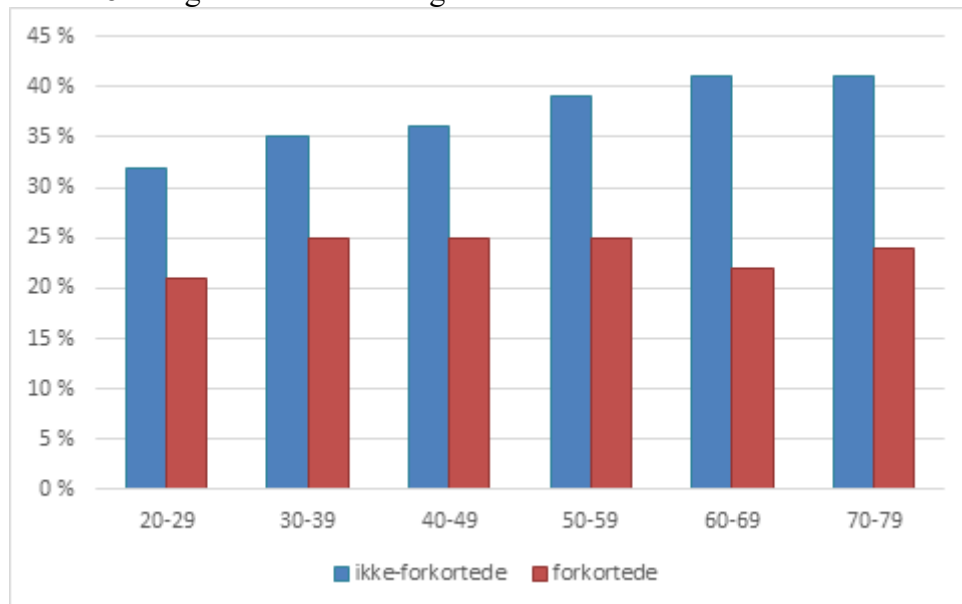
Eftersom de respondenter der er over 30 år, er betydeligt mere positivt indstillet overfor både *kærlig hilsen* og *kh*, tyder det på at spørgsmålet om bogstavelig betydning, som vi kan iagttage ved brugen af starthilsenen *kære*, i en vis udstrækning også kan iagttages ved sluthilsnerne.

4.3.4. Forkortelser

I spørgeskemaet blev der skelnet mellem forkortede og ikke-forkortede hilsner og spurgt om brugen

af og holdningerne til tre hilsepar: *med venlig hilsen/mvh*, *venlig hilsen/vh* og *kærlig hilsen/kh*. Som tabel 18 viser, er det overordnede billede at forkortelser bruges mindre end de ikke-forkortede penderter.

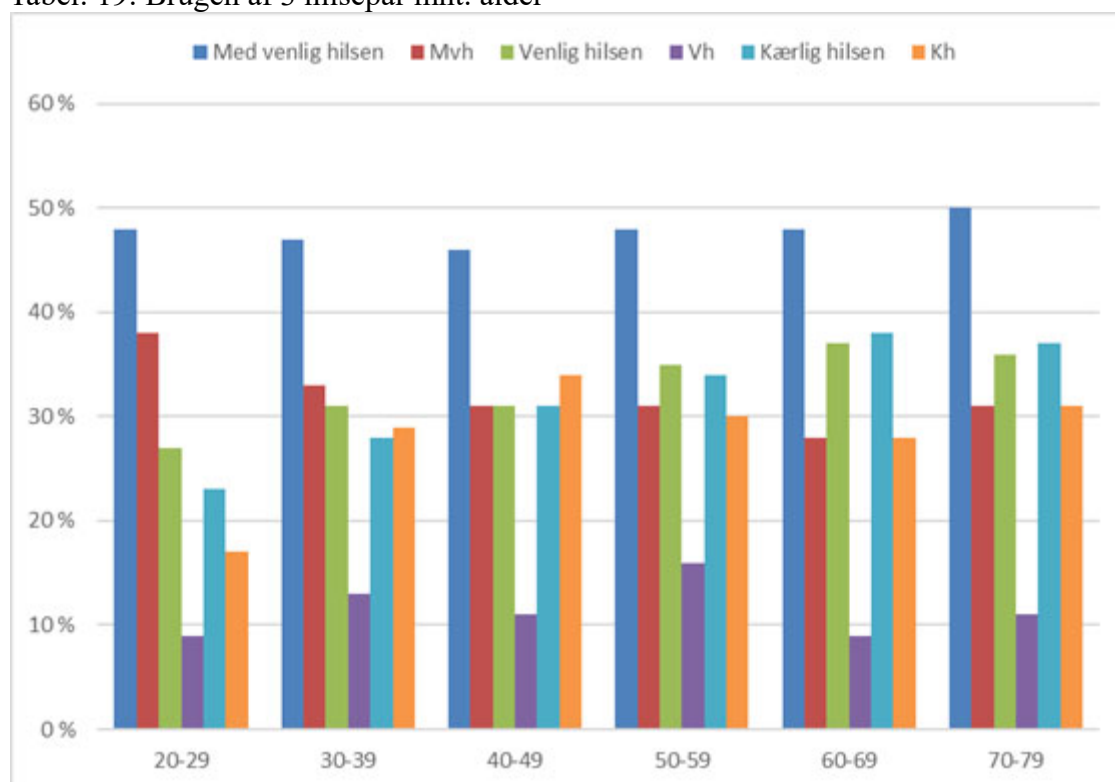
Tabel 18: Brugen af forkortede og ikke-forkortede hilsner mht. alder



En detaljeret undersøgelse viser at brugen af forkortelser afhænger af flere faktorer: det specifikke hilsepar, respondentens alder og om relationen til modtageren er privat eller ikke-privat.

I tabel 19 ses det at mønstret i forhold til de specifikke hilsepar er at forkortelsen *mvh* bruges oftere når man er ung, mens den fuldt udskrevne hilsen *med venlig hilsen* bliver brugt nogenlunde ens i alle aldersgrupper. *Vh* er generelt ikke særlig udbredt. Specielt de unge (90,7 %) svarer at de ikke bruger den hilsen. Den fuldt udskrevne hilsen *venlig hilsen* bruges noget mere og særligt af de ældre aldersgrupper. For parret *kærlig hilsen/kh* er forholdene mere komplicerede. De unge bruger *kh* meget mindre end dem over 30 år, og dem over 60 år bruger *kærlig hilsen* langt mere end de øvrige.

Tabel: 19: Brugen af 3 hilsepar mht. alder



Aldersgruppen under 30 skiller sig generelt ud ved at være afvisende overfor brugen af både *kh* og *vh*. En forklaring kan være at de forkortede hilseudtryk forbeholdes andre teknologiske kommunikationsformer, fx sms og beskeder på Messenger. Dette antyder flere af respondenterne i deres kommentarer:

- (30a) Vh. bruger jeg aldrig. Godt nok benytter jeg mobil/chat-sprog i det daglige hvor ord forkortes, men aldrig så meget. Kan man sige at Vh ikke er lige så æstetisk som Mhv.? ”Kærlig hilsen” og ”Med venlig hilsen” er også flotte sætninger.
(Studerende, mand, 20-29 år)
- (30b) Kh. er ligesom Vh. Jeg bruger dem ikke trods mit mobil skriftsprog. De er ikke æstetiske, og så får jeg en følelse af, at de begge virker ligegyldige. Ligegyldige hilsner. Jeg ved ikke om det er fordi de er så korte. Det er samme fornemmelse når ”Okay” bliver til ”Ok” og til sidst ”K”(kay). ”K” virker som at personen er mere eller mindre ligeglad, hvor ”Ok” er bedre og ”Okay” er bedst, og den mest interesserede person. Tror det er det samme med Vh. og Kh. Det er dog ikke et godt argument, at jeg selv benytter Mvh. men det har jeg fra emails fra offentlige instanser, så den er godtaget ;)
(Studerende, mand, 20-29 år)

Afledt heraf kan man forestille sig at de skriftsproglige situationer der ikke tydeligt lægger op til bogstavknaphed, fx e-mail, derfor associeres med at det er høfligt og betænksomt at skrive sluthilsner helt ud, hvad respondenterne kommer ind på i nogle af kommentarerne:

- (31a) Jeg bruger aldrig forkortelser i min hilsen - jeg synes det virker upersonligt, eller man får lidt det indtryk at man ikke har brugt tid på sin e-mail.
(Studerende, kvinde, 20-29 år)
- (31b) Aldrig ... hvor doven kan man være? [om *kh*]
(Ikke studerende, kvinde, 40-49 år)

Det ville dog være forhastet at advare mod forkortelser i private relationer. Det opdager man når man dykker ned i nogle af de kommentarer vores respondenter har skrevet til de enkelte hilsformer. Især kan forkortelsen *kh* bruges ved nære relationer; dog med det tidligere nævnte forbehold at nogle unge synes det virker komisk:

- (32a) Jeg har et lidt for tæt forhold til både kolleger, chef og undervisere; men det er kun efter at have knyttet et nært personligt bånd, jeg kan finde på at skrive KH.
(Studerende, mand, 20-29 år)
- (32b) Kun til de nære, og hvis det skal være lidt hurtigt. [om *kh*]
(Ikke studerende, kvinde, 40-49 år)

4.3.5. Sammenfatning af analysen af sluthilsner

Respondenternes svar tyder på at sluthilsnerne (*med*) *venlig hilsen* og *mange hilsner* kan bruges til næsten alt, dog er *med venlig hilsen* langt den mest udbredte og den der oftest nævnes som mere eller mindre tvungen autosignatur. Det viser sig at forkortelser og de specifikke hilsner *kærlig hilsen* og *hilsen* er mere risikable at bruge og derfor gerne bruges i særlige sammenhænge og til bestemte modtagere; her skelnes oftest mellem private og ikke-private relationer. I forhold til baggrundsvariablerne køn og alder kan det ses at mændene i undersøgelsen i højere grad bruger *med venlig hilsen* og *mvh* end kvinderne, mens kvinderne til gengæld er mere positivt stemt overfor *kærlig hilsen*, *kh* og *mange hilsner* end mændene. De unge respondenter under 30 år bruger i høj grad *mvh* og *hilsen*, mens dem over 30 år er mere positivt stemt overfor *kærlig hilsen*, *kh* og *mange hilsner* end de unge.

4.4. Akkommodation som relationskommunikation

Som det fremgår ovenfor, anfører respondenterne sommetider i kommentarfeltet at akkommodation spiller en rolle for hvilken starthilsen og sluthilsen de vælger, fx har 16 % som svar på spørgsmål 1 (se afsnit 4.1.) angivet at dette er en vigtig faktor for deres valg af starthilsen, og 9 % har angivet at det er en vigtig faktor for deres valg af sluthilsen. I afsnit 4.2. så vi også netop hvordan respondenterne angiver at de konvergerer, dvs. akkommoderer, i forhold til alderen på modtageren af en e-mail, så *hej* anvendes til unge modtagere og *kære* bruges til ældre modtagere. Der er på den måde tale om akkommodation ift. baggrundsvariablen *alder*. Akkommodation er altså et fænomen som bliver relevantgjort af respondenterne selv, hvilket uddybes i dette afsnit.

Vi havde på forhånd en hypotese om at akkommodation er relevant ift. valg af start- og sluthilsner i e-mails, og vi stillede derfor respondenterne et spørgsmål til dette. Spørgsmålet lød: "Tilpasser du dine egne hilsner (både start- og sluthilsner) efter hvilke hilsner modtageren af din e-mail bruger?" (spørgsmål 16). Af tabel 20, som viser de kvantitative resultater af spørgsmål 16, fremgår det at akkommodation i høj grad spiller en rolle for respondenterne:

Tabel 20: Respondenternes svar på spørgsmål 16

▼ Ja, altid	28,42 %	372
▼ Nogle gange	63,94 %	837
▼ Nej	5,65 %	74
▼ Det har jeg ikke tænkt over	4,28 %	56

De fleste respondenter (64 %) mener at de tilpasser deres hilsen (dvs. konvergerer) ”nogle gange”, og hvis man slår svarkategorierne ”ja, altid” og ”nogle gange” sammen, er det hele 92 % af respondenterne der anfører at de i en eller anden grad tilpasser deres hilsen til modtageren. Kun knap 6 % svarer derimod at de ikke tilpasser deres hilsen til modtageren. I flere af respondenternes tilføjede kommentarer indgik desuden en metodisk kritik af svarmulighederne til spørgsmål 16: Flere angav at de manglede svarkategorien ”Ja, ofte”. Muligheden ”Nogle gange” kan altså på den ene side have været for sjældent at give som svar for visse respondenter, mens ”Ja, altid” kan have været for ofte. Nogle af de mange der har svaret ”Nogle gange”, tilpasser altså måske i endnu højere grad deres hilsner til modtagerens end denne svarmulighed repræsenterer. Vi kan dermed konkludere at akkommodation er en vigtig faktor for respondenterne i valget af hilsen.

Dette bekræftes i de frihåndskommentarer som respondenterne føjede til ved besvarelsen af spørgsmål 16 (113 kommentarer). Først og fremmest angiver respondenterne i majoriteten af kommentarerne at de tilpasser sig modtagerens hilsen, dvs. at de bruger akkommodationsstrategien konvergens:

- (33a) Jeg lader mig ofte inspirere af andre. Det viser hvad de er komfortable med.
(Ikke studerende, kvinde, 50-59 år)
- (33b) Hvis jeg er i tvivl om jargonen i relationen, så læner jeg mig op af den andens måde at starte og slutte på.
(Studerende, kvinde, 20-29 år)

Som kommentar (33b) peger på, er det særligt når respondenterne er i tvivl om hvilken hilsen de skal bruge, at de undersøger modtagerens brug af hilsen og konvergerer derefter. Især er det ”formalitetsgraden” der kan herske tvivl om, som det ses i eksempel (34a) og (34b), og det bliver særligt relevant når der er tale om en modtager respondenterne ikke kender i forvejen:

- (34a) Det kommer an på, hvor godt jeg kender den person, jeg skriver til/med. Hvis jeg ikke kender personen så godt, og jeg er i tvivl om, hvor ’nær’ en kommunikation, der følger, tilpasser jeg som regel mine svar efter den, jeg skriver med.
(Studerende, kvinde, 20-29 år)
- (34b) Det [dvs. tilpasser] gør jeg nogle gange. Hvis personen er mere uformel, så har jeg også tendens til at være det, og også den anden vej rundt.
(Studerende, kvinde, 20-29 år)

Især er det starthilsner (i modsætning til sluthilsner) der konvergeres i forhold til:

- (35a) Det er primært starthilsner, jeg tilpasser. Jeg slutter stort set altid med ”bedste Hilsner”
(Studerende, kvinde, 20-29 år)
- (35b) Starthilsen ja, men ikke sluthilsen, da den er præformuleret på arbejdsmail.
(Ikke studerende, kvinde, 50-59 år)

Eftersom vi har set ovenfor (afsnit 4.2.) at der blandt respondenterne er uenighed om hvorvidt *kære* eller *hej* er det mest formelle/uformelle, er det ikke overraskende at netop starthilsner gør respondenterne usikre, og de dermed har brug for at kopiere modtagerens starthilsen. Akkommodationen bliver dermed anvendt som respondenternes måde at navigere mere sikkert på indenfor et område hvor normerne ikke ligger fast, og hvor relationens art måske endnu ikke er forhandlet på plads.

Det er formodentlig også usikkerhed og tvivl om normer der får flere af respondenterne til angive at de særligt konvergerer når de kommunikerer med en person der taler et andet sprog og derfor muligvis har en anden (hilse)kultur:

- (36a) På engelsk kan jeg finde på det.
(Ikke studerende, kvinde, 40-49 år)
- (36b) Især [til] udlændinge i forbindelse med mit arbejde
(Ikke studerende, kvinde, 50-59 år)

Det er ikke bare usikkerhed der kan få respondenterne til at konvergere: Flere respondenter påpeger at konvergensen er strategisk. Den forekommer til en person med mere autoritet end dem selv, dvs. én højere oppe i hierarkiet på arbejdspladsen, fx deres chef, hvis hilsepraksis de tilpasser sig:

- (37a) Ja, hvis det er til min fordel at kopiere det, gør jeg det. Det kan være strategisk.
(Ikke studerende, kvinde, 20-29 år)
- (37b) Det gør jeg som oftest, men det afhænger også lidt af om de hierarkisk er over eller under mig.
(Studerende, kvinde, 20-29 år)
- (37c) Jeg gør det ret ofte. Især hvis det er personer med mere autoritet fx på en Arbejdsplads.
(Studerende, mand, 20-29 år)
- (37d) Især ift. min chef. Han skriver fx ”Kære...”, så derfor svarer jeg også tit med ”Kære...”, selvom jeg egentlig ville foretrække ”Hej”.
(Ikke studerende, kvinde, 30-39 år)

Som udsagn (37a) ovenfor indikerer, kan man tilpasse sin (start)hilsen af strategiske årsager, selvom det egentlig er imod hvad man selv foretrækker. Coupland & Giles (1988: 175) påpeger netop at akkommodation kan ske af strategiske årsager: Man kan fx akkommodere *opad*, dvs. konvergere mod en variant som der er enighed om er prestigøus (Shepard et al. 2001: 37, Giles et al. 1991: 11). I et forsøg (Giles 1973) fandt man netop beviser for at hvis en afsender i social interaktion opfatter modtagerens udtale som højprestige ift. sin egen, og vedkommende gerne vil integreres og opnå

anerkendelse fra denne modtager, vælges en modificeret udtale, så den i højere grad matcher den højprestigiøse udtale. Dette kaldte Giles *upward accent convergence*. I eksemplerne ovenfor (37b-37e) ser vi netop at en hilsen anvendt af en person med mere magt end respondenten selv efterlignes, selvom der ikke på samme måde som med udtale er 'enighed' (normer) om at denne hilsen altid er prestigøus. Hilsnerne tilpasses altså fra person til person og fra situation til situation.

Selvom respondenterne generelt er villige til at tilpasse sig modtagerens hilsner og dermed hvad respondenterne forestiller sig modtageren foretrækker, er der dog grænser, nemlig hvis modtageren ifølge respondentens opfattelse ikke følger åbenlyse normer:

- (38a) For det meste [tilpasser jeg] med mindre jeg synes de rammer forbi skiven
(Ikke studerende, kvinde, 40-49 år)
- (38b) [Jeg tilpasser] Bortset fra at jeg ikke er til "Kærlig hilsen" med mindre det er meget gamle venner eller nær familie
(Ikke studerende, mand, 60-69 år)

En sprogliggørelse af hvad der "rammer forbi skiven", dvs. ikke følger normerne for hilsner i e-mails, har ifølge respondenterne især at gøre med *kære* og *kærlig hilsen* som af respondenterne i eksemplerne ovenfor opleves som alt for intimt (38b) at bruge til en modtager der er ukendt eller i hvert fald ikke er familie/venner.

Den netop beskrevne modvilje mod at akkommodere når modtager ifølge respondenten ikke følger en oplevet norm, nærmer sig definitionen på de to øvrige akkommodationsstrategier, *divergens* og *maintenance*, altså at man hhv. vælger en anden hilsen end den man skriver med, har valgt, eller bibeholder sin egen praksis. Der er dog kun en enkelt respondent der ud fra spørgsmål 16 har angivet en decideret *divergensstrategi* (selvom andre kommentarer kan tolkes i retning af *divergens*):

- (39) Jeg kan blive provokeret af manglende indledning og /navn, og går i modsat grøft og skriver både kære og med venlig hilsen.
(Studerende, kvinde, 50-59 år)

Denne respondent mener ikke at mangel på starthilsen og/eller modtagernavn er acceptabelt og forsøger med sin *divergensstrategi* som en opdragende handling at pege på de normer hun mener der er.

Som vi også så det i tabel 20, er det dog ikke alle respondenterne som mener at de tilpasser deres hilsner til andre, dvs. der er tale om den strategi der i akkommodationsteorien kaldes *maintenance*.

- (40a) Jeg holder mig til mit system :)
(Ikke studerende, ukendt/ikke angivet, 30-39 år)
- (40b) Så vidt jeg ved bruger jeg de samme [hilsner] uanset hvad modparten skriver til Mig
(Studerende, mand, under 20 år)
- (40c) Jeg tænker lidt over det, men jeg bruger stort set altid hej + navn og med venlig hilsen, da det virker venligt og ikke alt for formelt/uformelt, men neutralt. Det passer i langt de fleste situationer.
(Studerende, kvinde, 20-29 år)

- (40d) I 9/10 begynder jeg med ”hej + navn” og i 49/50 slutter jeg med Vh
(Ikke studerende, mand, 30-39 år)

Som det fremgår af de ovenstående kommentarer, holder disse brugere af maintenancestrategien fast i deres hilserutiner uafhængigt af modtageren. De har valgt en start-/sluthilsen-formular som de bruger til enhver lejlighed. Som en af respondenterne påpeger, er valget af hilsen dog ikke sket ureflektet: Hilsnerne er efter egen vurdering nogle der er neutrale i enhver situation.

I spørgsmål 16 spurgte vi direkte til i hvilken grad respondenterne havde oplevelser af akkommodation. Derudover finder vi også mange vidnesbyrd om akkommodation i frihåndskommentarerne til spørgsmålene om specifikke hilsner, og vi finder vidnesbyrd i svarene på spørgsmål 1 og 12, de to spørgsmål hvor der spurgtes til hvilke faktorer der spillede ind på respondenternes valg af hilsen. Disse vidnesbyrd understøtter de mønstre vi har beskrevet for besvarelsener af spørgsmål 16.

5. Konklusion

Vores undersøgelse har vist at engagementet i valg af start- og sluthilsen i e-mails er stort. Dette kan ses på flere måder. For det første fik vi mange besvarelser på relativt kort tid (1311 på cirka en uge), og det selvom det var frivilligt at besvare. For det andet benyttede rigtig mange af respondenterne sig af den mulighed der var for at kommentere frit ved de spørgsmål hvor man ellers kunne nøjes med at sætte kryds ved præformulerede kategorier. For det tredje giver indholdet af frihåndskommentarerne mange vidnesbyrd om at det ikke er et venstrehåndsanliggende at vælge en rigtig og passende hilsen, men faktisk noget man har reflekteret over.

Samtidig viser både de kvantitative resultater og frihåndskommentarerne at det kan være vanskeligt at ramme rigtigt, for de forskellige hilseudtryk har ikke samme konnotationer for alle. Hilseudtryk som nogle finder passende og rigtige, bliver af andre vurderet som respektløse og uhøflige (se fx udsagn om *med venlig hilsen* (23b) og (24)). Hilseudtryk som nogle finder neutrale og høflige, finder andre grænseoverskridende og nærmest gramsende. Sidstnævnte er for eksempel tilfældet med de to starthilsner *kære* og *hej*, hvor nogle føler det for intimt at blive hilst med *hej*, mens andre tværtimod har den oplevelse med *kære*.

I den udstrækning vi kan finde mønstre, er disse ikke entydige. Vi finder tendenser der har med alder at gøre; fx er det tilsyneladende især aldersgruppen 30-59 år der finder at *kære* er en god og neutral hilsen som kan bruges til alle og i alle sammenhænge, mens ældre respondenter reserverer denne hilsen til private relationer, og yngre respondenter næsten ikke bruger den, og i givet fald kun til kategorien ”nær ældre slægning, fx en bedstemor”. Et andet aldersrelateret mønster er at unge under 30 gerne bruger den korte hilsen *hilsen*, mens en del ældre respondenter oplever denne hilsen som kold og afvisende.

Vi finder også mønstre der har med køn at gøre. For eksempel bruger kvinder i højere grad end mænd hilseudtryk indeholdende stammen *kær-*, dvs. *kære*, *kærlig hilsen* og *kh*.

Andre mønstre vi finder, har med modtagertype at gøre. Folk bruger ikke nødvendigvis de samme hilseudtryk i private relationer som i ikke-private, men selv indenfor overkategorierne *privat* : *ikke-privat* finder vi nuanceringer og forskelle, fx er det ikke lige meget om man i en ikke-privat relation skriver til en kollega eller til sin chef.

Alt dette vidner om at der som sagt ikke er entydige mønstre i hvilke specifikke typer hilsner folk bruger i forskellige sammenhænge. I en del af kommentarerne efterlyses nogenlunde sikre anvisninger til hvordan man navigerer i alt dette, men sådanne kan tilsyneladende ikke gives, i hvert fald ikke med baggrund i vores undersøgelse. Det bedste råd er faktisk at man som modtager af en hilsen ikke automatisk læser sine egne konnotationer ind i et tilsendt hilseudtryk, men holder sig for øje at den der har skrevet hilsenen, typisk søger at opføre sig respektfuldt.

De forskellige hilseudtryk bruges og opfattes altså forskelligt. I den forstand er de interessante at overveje i forhold til Dunckers taksonomi der blandt andet opererer med de to kategorier konventioner og normer. Det at komme ind i en kommunikationssituation og at komme ud af den igen kan betragtes som et praktisk koordinationsproblem, altså noget til hvilket konventioner er nyttige. Eftersom der dog ikke er én 'naturlig' måde at hilse på, vil der uanset hvilket hilseudtryk man bruger, være potentiale for værditilskrivning, hvorved det pågældende hilseudtryk vil blive opfattet som en norm (i Dunckers forstand). Alle de hilseudtryk vi har spurgt til i denne undersøgelse (og dem respondenterne selv har suppleret med), tillægges forskellige former for værdier. Det kan være negative værdier som *kold*, *afvisende*, *doven*, det kan være positive værdier som *høflig*, *respektfuld*, *passende*, og det kan være værdier som alt efter kontekst kan tolkes positivt, negativt eller neutralt som *standard*, *gammeldags*, *uformel* m.m. Ovenikøbet vurderes de respektive hilseudtryk forskelligt i forhold til de seks modtagertyper vi har lagt ind i undersøgelsen – det der vurderes som passende i ikke-private sammenhænge, vurderes ikke nødvendigvis som passende i private sammenhænge osv., og det der vurderes som passende til en bedstemor, vurderes ikke nødvendigvis som passende til vennerne.

I lyset af dette er det ikke mærkeligt at mange af respondenterne giver udtryk for at de tilpasser deres hilseudtryk efter hvad deres skrivepartner gør (eller hvad de formoder skrivepartneren gør). Vi kan se på vores resultater at akkommodation spiller en væsentlig rolle for valget af hilsen. Mange giver opfordret såvel som uopfordret udtryk for at de konvergerer til modtagerens måde at hilse på. Nogle giver udtryk for at de netop ikke konvergerer men enten divergerer (fx i opdragende øjemed) eller holder sig til egne vedtagne systemer, dvs. benytter den strategi der i akkommodationsteori kaldes *maintenance*. Mest almindeligt er det dog at konvergere. Dette kan belyses ved hjælp af de relationskommunikative aspekter vi nævnte i afsnit 2. I praktisk udført kommunikation er det relationelle aspekt typisk integreret med de andre kommunikative aspekter, herunder det informative indhold (hvad det ytrede handler om i denotativ forstand). I start- og sluthilsner er dette aspekt af det ytrede næsten ikke-eksisterende; her er det relationelle så dominerende at det helt overskygger alt andet.

6. Perspektiverende diskussion

Vores undersøgelse har resulteret i et meget stort materiale som giver anledning til mange refleksioner foruden dem vi har fremlagt ovenfor. I dette afsnit giver vi et lille indblik i nogle af disse.

6.1. Hilsner som passiv aggressiv kommunikation

Teorier om fatisk kommunikation og relationskommunikation er valgt som baggrund for vores arbejde med hilsner i e-mails, men på et punkt kommer teorierne i en eller anden grad til kort. De fokuserer naturligt nok på de tegn på fatisk kommunikation der findes i forskellige kommunikationssituationer, dvs. hvordan bestemte handlinger er med til positivt at fremme fællesskabet og øge koordinationen, men faktisk er der mange af vores respondenter der lægger vægt på betydningen af det fraværende, dvs. når der *ikke* er tegn på fatisk kommunikation. Det at man i de fleste kommunikationer via e-mail forventer både en start- og en sluthilsen, gør at en mærkbart fraværende eller uventet hilsen kan tillægges stor betydning, jf. Watzlawicks maksime om at man ikke kan ikke-kommunikere (Watzlawick et al. 1967: 52).

I danske e-mails er der en klar forventning om både starthilsner og sluthilsner selv om dette praktiske element i reglen er unødvendigt; det er kun hvis der er flere i adressefeltet, at der kan opstå tvivl om hvorvidt alle er adresseret på samme måde, dvs. om man er adresseret som gruppe eller som enkelte personer. I samme boldgade er der heller ikke megen tvivl om hvem en e-mail er fra, da det ofte kan læses i afsenderfeltet. Alligevel udpeges både afsender og modtager i stort set alle mails (på nær ved e-mailtråde), og derfor kan hilsnerne betragtes som en rituel handling. Det betyder endvidere

at det kan tillægges betydning hvis start- eller sluthilsen (eller begge dele) er udeladt, fordi ritualer dermed brydes. Der er ikke spurgt direkte til dette i spørgeskemaet, men mange kommentarer går på det at gøre sig umage med hilsner og vælge en passende. Selvom det sandsynligvis ikke er afsenders intention, vurderes det af respondenterne som dovent eller ligefrem uciviliseret at skrive forkortelser – som et udtryk for at man ikke gider skrive den uforkortede version.

Respondenterne fortæller at de kan udelade hilsnerne hvis der er tale om en længere tråd med flere beskeder i hurtig vekselvirkning (jf. spørgsmål 17), men bortset fra disse situationer, går mange af respondenternes kommentarer på hvordan de fravælger bestemte hilseudtryk – eller vælger bestemte typer i stedet for det forventede – for med fraværet af det forventede at signalere noget bestemt, i reglen negativt eller distancerende:

- (41a) ”Med venlig hilsen” er min foretrukne hilsen i helt kønsløse, passivt-aggressive formelle emails.
(Studerende, mand, 20-29 år)
- (41b) Mvh. virker kort for hovedet og måske endda afvisende. Jeg bruger det sjældent, og måske mest, hvis modtageren irriterer mig. Kan dog også svare med Mvh., hvis det er sådan, jeg selv bliver tiltalt.
(Ikke studerende, kvinde, 40-49 år)
- (41c) Ville kun skrive mange hilsner i en mail for at markere at det hverken er venligt eller høfligt. Fx hvis jeg skriver en vred klage, men stadig vil holde en formel tone.
(Ikke studerende, mand, 30-39 år)
- (41d) Når jeg skriver ”Hilsen” er jeg som regel vred og vil gerne udtrykke det, så jeg har faktisk haft skrevet det til en tidl. chef, hvor jeg måske plejede at skrive ”Kh” eller ”Vh”. Det samme gælder kommunen eller anden myndighed, som fx har truffet en afgørelse, jeg er uenig i. Jeg kan også helt finde på at udelade en hilsen og navn.
(Ikke studerende, kvinde, 20-29 år)
- (41e) Kan ikke fordrage udtrykket [*bedste hilsner*]. Hader når andre skriver det til mig (kan heller ikke lide ”søde”). Bruger det i virksomhed, hvis nogen ønsker det eller det er ”policy”. Eller hvis kunderne bruger det. [om *bedste hilsner*]
(Ikke studerende, kvinde, 50-59).

Som eksemplerne viser, kan flere af hilseudtrykkene indikere en manglende lyst til at konvergere fordi de med konvergens ville betragtes som nogen der ønsker modtagerens positive bedømmelse. I eksempel (41e) beskriver respondenterne sin modvilje mod at tilhøre gruppen der skriver *bedste hilsner* selvom hun kan føle sig tvunget til at bruge hilsenen. Respondenterne (41a-41e) har en intention om med minimale virkemidler at vise afstandtagen, afvisning eller ligefrem vrede. Dette kunne man betragte som et ønske om at ikke-konvergere, og derved kan vores data bidrage til en mulig videreudvikling af teorierne om akkommodation. Det vil dog kræve yderligere undersøgelser at klargøre hvorvidt det at ikke-konvergere hænger sammen med modaliteten *skriftsprog* eller sproghandlingen *hilsner* eller noget helt tredje.

I forhold til de gængse teorier om fatisk kommunikation foreslår vi at præcisere det fatiske til at indeholde to niveauer: et praktisk rituelt niveau og et refleksivt normativt niveau. Som ovenstående eksempler (og flere til) viser, vurderer respondenterne at valget af konkret hilsen i høj grad indeholder noget normativt og værdiorienteret. Ifølge en del af kommentarerne bruges en del tid på at vurdere

hvilken sluthilsen der vil være passende, fordi man med valget af hilsen ønsker at signalere sin bedømmelse af relationen både bagudrettet og fremadrettet. Særligt forkortede hilsner (både forkortelser og korte hilsner, som fx *hilsen*) har et potentiale som negativ relationskommunikation, eller det som af en respondent kaldes passiv aggressiv kommunikation, fordi man dermed kan vise at man ikke vil bruge ekstra tid på at være høflig i korrespondancen. Hvis den helt korte *hilsen* er valgt, fortæller nogle af respondenterne at det kan indikere noget koldt, afvisende eller decideret vredt. Afsenderen kan altså mene at *hilsen* viser at noget er mærkbart fraværende, og at modtageren hermed får et signal om at en mere venlig og imødekommende hilsen er valgt fra.

Udover valget af forkortet overfor ikke-forkortet hilsen fortæller respondenterne også om deres opfattelse af mindre forskelle på de enkelte ikke-forkortede hilsner: *De bedste hilsner* er således mindre kærlig end *kærlig hilsen* og kan således bruges til en modtager der befinder sig mellem det private og ikke-private, fx kolleger og samarbejdspartnere. Hvis fx *mange hilsner* bruges i en ikke-privat relation hvor det forventede var *med venlig hilsen*, kan det være et tegn på at afsenderen er vred, men ønsker at bevare det formelle forhold, jf. (41c).

Vores undersøgelse viser altså klare indikationer på at respondenterne ser muligheder for at benytte en hilsen som strategisk relationskommunikation. Det der måske ikke kan skrives eksplicit i e-mailens indholdsfelt, kan antydes i valget eller fravalget af hilsner. En undersøgelse af hvordan valget af hilsner tolkes af modtageren, ville kunne kaste mere lys over dette.

6.2. Praksisfællesskaber

Vi har en formodning om at hvad der anses for at være passende hilseudtryk, kan skildres ud fra teorier om praksisfællesskaber (se fx Wenger 1998). I visse organisationer anses *bedste hilsner* for at være passende, i andre bruges den slet ikke; i visse familier forventes det at *kærlig hilsen* skrives helt ud (*kh* er ikke godt nok), i andre er *kh* helt fint og udtryk for en stadig og kærlig relation. Dette er dog noget som vores undersøgelse ikke kan give svar på. For at kunne afprøve en hypotese om praksisfællesskaber skal man udføre helt andre typer undersøgelser. Undersøgelser om praksisfællesskaber er ofte tilrettelagt som antropologiske studier, men der er principielt ikke noget til hinder for at man kan søge svar på dette spørgsmål gennem spørgeskemaundersøgelser; det ville i givet fald kræve at man havde væsentlig flere baggrundsoplysninger om de enkelte deltagere, og nok også at man udså sig nogle etablerede fællesskaber som undersøgelsesobjekter, fx arbejdspladser, amatørkor, familier eller skoler. Dette leder frem til det sidste punkt, som handler om vores undersøgelsesdesign.

6.3. Andre undersøgelser

Den undersøgelse vi har foretaget, tager udgangspunkt i hvad folk (selv mener de) gør i forhold til (af os) udvalgte modtagere. Der findes andre undersøgelser af hilseadfærd. I det følgende skal kort omtales to.

Firmaet Bjerg Kommunikation gennemførte i 2015 en spørgeskemaundersøgelse som skulle afdække hvordan borgere ønskede at blive hilst i skrivelser fra det offentlige (Bjerg Kommunikation u.å.). Den grundlæggende forskel på deres og vores undersøgelse er perspektivet *afsender : modtager*. Hvor vi gennemgående har spurgt: *Hvordan henvender du dig til X?*, har Bjerg Kommunikation spurgt: *Hvordan vil du gerne have at X henvender sig til dig?* Desuden forholder Bjerg Kommunikation sig alene til korrespondance fra det offentlige. Endelig giver de flere starthilsenmuligheder end vi har gjort, nemlig *til .., vedrørende .., og til rette vedkommende*, og de giver mulighed for at differentiere mellem fornavn og fuldt navn. Derfor er de svar de får, en smule anderledes end de svar vi har fået. Her skal kun nævnes en enkelt af de mest interessante forskelle: Langt flere unge (aldersgruppen 18-34) end ældre respondenter (aldersgrupperne 35-49 og 50-70) ville foretrække starthilsenen *kære* (tabel 8). Dette er meget anderledes end de aldersbetingede

forskelle vores undersøgelse har vist, og det skyldes formodentlig at man i Bjerg-undersøgelsen ikke har begrænset svarmulighederne til *kære* og *hej* (med/uden fornavn), men også har givet mulighed for at vælge de andre nævnte muligheder; for eksempel svarer 42,1 % i aldersgruppen 35-49 og 54,4 % i aldersgruppen 50-70 at de gerne vil mødes af hilsenen *til* (+ fuldt navn). Havde vi givet flere svarmuligheder, kunne vores resultater altså været faldet anderledes ud.

HK har også for nyligt (15.-22. juni 2020) gennemført en undersøgelse af hvordan et repræsentativt udsnit af HK Kommunals medlemmer henvender sig til borgere (HK u.å.). Undersøgelsen giver ingen alders- og kønsdifferentierede resultater, men i lighed med Bjerg-undersøgelsen gives mulighed for starthilsenen *til* ... I denne undersøgelse angiver respondenterne at de bruger følgende starthilsner: *kære* (48,3 %), *hej* (35,5 %), *til* (18,6 %), ingen (34,9 %) eller andre (1,7 %).

Disse to andre undersøgelser illustrerer nogle af de vanskeligheder spørgeskemaundersøgelser ofte løber ind i. I afsnit 3 berørte vi nogle af vanskelighederne (hvordan vores formuleringer kunne påvirke svarene, og spørgsmålet om repræsentativitet). De to her nævnte undersøgelser føjer ekstra aspekter til, først og fremmest afsender-modtager-forhold (fx om man er afsender eller modtager af en hilsen), men også sættet af svarmuligheder (i de to nævnte undersøgelser er man ikke begrænset til de tre starthilsenmuligheder vi har spurgt til). Dette understreger vigtigheden af at forholde sig reflekteret til resultaterne af spørgeskemaundersøgelser og ikke bare tage dem som den rene og skinbarlige sandhed om verden.



Gengivet med tilladelse fra Christoffer Ziehler

Referencer

- Andersen, Margrethe Heidemann (2014). *De ringer – vi svarer. Stadigvæk*. URL: <https://dsn.dk/wp-content/uploads/2021/01/de-ringer-vi-svarer-stadigvaek.pdf>. Tilgået 26.7.2021.
- Bjerg Kommunikation (u.å.). *Hilsner fra det offentlige - sådan vil danskerne tiltales*. URL: <https://static1.squarespace.com/static/5e5fde5031a7cf10c023eac3/t/5e81fa627995013073bf6c87/1585576552731/hilsner.pdf>. Tilgået 26.7.2021.
- Byrne, Donn (1969). 'Attitudes and attraction'. *Advances in experimental psychology*, 4: 35-89.
- Byrne, Donn (1971). *The attraction paradigm*. New York: Academic Press.
- Coupland, Nikolas, Justine Coupland & Jeffrey D. Robinson (1992). "'How are you?': Negotiating Phatic Communion'. *Language in Society*, 21: 207-230.
- Coupland, Nikolas & Howard Giles (1988). 'Introduction. The communicative contexts of accommodation'. *Language & Communication*, 8(3/4): 175-182.
- Coupland, Nikolas, Justine Coupland, Howard Giles & Karen Henwood (1988). 'Accommodating the elderly: Invoking and extending a theory'. *Language in Society*, 17: 1-41.
- Danske Universiteter (2018). *Tal om danske universiteter 2018*. URL: https://dkuni.dk/wp-content/uploads/2019/05/du_tal_om_danske_universiteter_2018_web.pdf. Tilgået 26.7.2021.
- Dragojevic, Marko, Jessica Gasiorek & Howard Giles (2016). 'Accommodative Strategies as Core of the Theory'. In Howard Giles (ed.), *Communication Accommodation Theory: Negotiating Personal Relationships and Social Identities across Contexts*. Cambridge: Cambridge University Press. 36-59.
- DST (= Dansk Statistik) (u.å.): URL: <https://www.dst.dk/da/Statistik/emner/uddannelse-og-viden/fuldtidsuddannelser/alle-uddannelser>. Tilgået 26.7.2021.
- Duncker, Dorthe (2011). 'Norm, situering og sproglige kendsgerninger'. *Danske talesprog*, 11: 3-44.
- Giles, Howard (1973). 'Accent mobility: A model and some data'. *Anthropological Linguistics*, 15: 87-109.
- Giles, Howard (1980). 'Accommodation theory: Some new directions'. *York papers in linguistics*, 9: 105-136.
- Giles, Howard, Nikolas Coupland & Justine Coupland (1991). 'Accommodation theory: Communication, context and consequences'. In Howard Giles, Nikolas Coupland & Justine Coupland (eds.), *Contexts of accommodation: Developments in applied sociolinguistics*. Cambridge: Cambridge University Press. 1-68.
- Goffman, Erving (1955). 'On Face-Work: An analysis of ritual elements in social interaction'. *Psychiatry*, 18(3): 213-31.
- Gregersen, Frans (1999). 'Sociolingvistikens forandringer: Indledende knæbøjninger før Projekt Bysociolingvistik eventuelt genoptages'. *Danske folkemål*, 4: 107-138.
- Hermann, Helle (1995). 'Sluthilsner i franske forretningsbreve'. *Hermes. International Journal of Linguistics*, 15: 207-244.
- HK (u.å.). *Hilseformer*. URL: <https://survey.hk.dk/report/shared/f00a911e-ded1-435f-a151-f2abe701a336>. Tilgået 26.7.2021.
- Holbrook, Allyson (2008). 'Self-reported measure'. In Paul Lavrakas (ed.), *Encyclopedia of Survey Research Methods*. URL: <http://sk.sagepub.com/reference/survey/n523.xml>. Tilgået 26.7.2021.
- Holmes, Janet (2001). *An introduction to sociolinguistics* 2nd ed. Essex: Pearson Education Ltd.
- Hougaard, Tina Thode, Marianne Rathje & Eva Skafte Jensen (2020). 'Hilsner i e-mails – sluthilsner'. *Nyt fra Sprognævnet*, 2020(2).
- Hougaard, Tina Thode, Eva Skafte Jensen, Marianne Rathje, Jonathan White & Camilla Wide (under udg.): 'Variation in greeting forms in Danish and Swedish email correspondence'. Nicole Baumgarten & Roel Vismans (eds.), *Forms of address in contrastive contexts*. John Benjamins.
- Jacobsen, Henrik Galberg & Peter Stray Jørgensen (2013). *Håndbog i Nudansk*. 6. udg., 1. opl.

København: Politikens Forlag.

- Jakobson, Roman (1960). 'Closing Statement: Linguistics and poetics'. Thomas Sebeok (ed.), *Style in Language*. Cambridge, MA: M.I.T. Press. 350-377.
- Jensen, Eva Skafte, Erling Strudsholm & Kirsten Kragh Jeppesen (2016). 'Åbninger og lukninger i e-mailkorrespondance i fire sprog'. *Globe: A Journal of Language, Culture and Communication*, special issue 1: 119-139. URL: <https://journals.aau.dk/index.php/globe/article/view/1487>. Tilgået 26.7.2021.
- Jensen, Eva Skafte, Tina Thode Hougaard & Marianne Rathje (2020a). *Rapport om spørgeskema om brugen af åbne- og lukkehilsner i e-mails*. Dansk Sprognævnets hjemmeside. URL: <https://dsn.dk/udgivelser/sproгнаevnets-udgivelser/sproгнаevnets-rapporter/rapport-om-spoergeskema-hilsner-i-e-mail>. Tilgået 26.7.2021.
- Jensen, Eva Skafte, Tina Thode Hougaard & Marianne Rathje (2020b). 'Hilsner i e-mails – forkortede og ikke-forkortede hilsner'. *Nyt fra Sprognævnet*, 2020(3).
- Kjærgaard, Anne, Ida Elisabeth Mørch & Jørgen Nørby Jensen (2007). 'De ringer – vi svarer'. In Margrethe Heidemann Andersen, Jørgen Nørby Jensen, Marianne Rathje & Jørgen Schack (red.), *Ved lejlighed Festskrift til Niels Davidsen-Nielsen i anledning af 70-års-dagen*. *Dansk Sprognævnets skrifter* 39. København: Dansk Sprognævn. 123-159. URL: <https://dsn.dk/wp-content/uploads/2021/01/de-ringer-vi-svarer.pdf>. Tilgået 26.7.2021.
- Kvale, Steinar & Svend Brinkmann (2008). *Interview*. København: Hans Reitzel.
- Laver, John (1975). 'Communicative functions of phatic communion'. In Adam Kendon, Richard M. Harris & Marry R. Key (eds.), *The organization of behavior in face-to-face interaction*. The Hague: Mouton. 215-238
- Laver John (1981). 'Linguistic routines and politeness in greeting and parting'. In Florian Coulmas (ed.), *Conversation routine*. The Hague: Mouton. 289-304.
- Maegaard, Marie (2005). 'Language attitudes, norm and gender. A presentation of the method and results from a language attitude study'. *Acta Linguistica Hafniensia*, 37: 55-80.
- Malinowski, Bronislaw (1923). 'The Problem of Meaning in Primitive Languages'. In Charles Kay Ogden & Ivor Armstrong Richards (eds.), *The Meaning of Meaning*. London. 451 – 510.
- Olsen, Randall (2008). 'Self-selection bias'. In Paul Lavrakas (ed.), *Encyclopedia of Survey Research Methods*. URL: <http://sk.sagepub.com/reference/survey/n526.xml>. Tilgået 26.7.2021.
- Rathje, Marianne, Tina Thode Hougaard & Eva Skafte Jensen (2020). 'Hilsner i e-mails – starthilsner'. *Nyt fra Sprognævnet*, 2020(1).
- Sankoff, Gillian (2006). 'Age: apparent time and real time'. *Elsevier encyclopedia of language and linguistics* (2nd ed.), 1-16.
- Shepard, Carolyn A., Howard Giles & Beth A. Le Poire (2001). 'Communication Accommodation Theory'. In Peter Robinson & Howard Giles (eds.), *The New Handbook of Language and Social Psychology*, UK: John Wiley and Sons. 33-56.
- Sterba, Sonya K. & E. Michael Foster (2008). 'Self-selected sample'. In Paul Lavrakas (ed.), *Encyclopedia of Survey Research Methods*. URL: <http://sk.sagepub.com/reference/survey/n525.xml>. Tilgået 26.7.2021.
- Tajfel, Henri (1974). 'Social identity and intergroup behaviour'. *Social Science Information*, 13: 65-93.
- Tajfel, Henri (1978). *Differentiation between social groups*. London: Academic Press.
- Watzlawick, Paul, Janet Beavin Bavelas & Don D. Jackson (1967). *Pragmatics of Human Communication. A study of Interactional Patterns, Pahtologies, and Paradoxes*. New York: W. W. Norton and Company.
- Wenger, E. (1998). *Communities of Practice - Learning, Meaning, and Identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Web1 <https://www.german-business-etiquette.com/14-email-etiquette.html>. Tilgået 26.7.2021.

Web2 <https://myitalianlessons.co.uk/how-to-write-a-formal-email-in-italian/>. Tilgået 26.7.2021.

Appendiks: de 20 spørgsmål i spørgeskemaet

1. Hvad afgør hvilken sluthilsen du bruger i en e-mail? (Fx hvor godt du kender personen, din personlige smag osv.)
2. Skriver du "Med venlig hilsen" i en e-mail til:
3. Skriver du "Mvh" i en e-mail til:
4. Skriver du "Venlig hilsen" i en e-mail til:
5. Skriver du "Vh" i en e-mail til:
6. Skriver du "Kærlig hilsen" i en e-mail til:
7. Skriver du "Kh" i en e-mail til:
8. Skriver du "De bedste hilsner" i en e-mail til:
9. Skriver du "Bedste hilsner" i en e-mail til:
10. Skriver du "Mange hilsner" i en e-mail til:
11. Skriver du "Hilsen" i en e-mail til:
12. Hvad afgør hvilken starthilsen du bruger i en e-mail? (Fx hvor godt du kender personen, din personlige smag osv.)
13. Skriver du "Hej" i begyndelsen af en e-mail (dvs. uden fornavn etc.) til:
14. Skriver du "Hej + fornavn" i begyndelsen af en e-mail til:
15. Skriver du "Kære + fornavn" i begyndelsen af en e-mail til:
16. Tilpasser du dine egne hilsner (både start- og sluthilsner) efter hvilke hilsner modtageren af din e-mail bruger?
17. Oplever du at start- og/eller sluthilsner efterhånden udelades i en tråd med flere e-mailudvekslinger til samme modtager?
18. Alder
19. Køn
20. Er du studerende ved en videregående uddannelse?