Birte Asmuß og Jakob Steensig (red.)

Samtalen på arbejde

– konversationsanalyse og kompetenceudvikling

Samfundslitteratur

DEN KOMMUNIKERENDE ORGANISATION

Samtalen på arbejde

– konversationsanalyse og kompetenceudvikling

Denne side er købt på ebog.dk og er omfattet af lov om ophavsret.
Uanset evt. aftale med Copy-Dan er det ikke tilladt at kopiere
eller indscanne siden til undervisningsbrug eller erhvervsmæssig brug.

Birte Asmuß & Jakob Steensig (red.)

Samtalen på arbejde

– konversationsanalyse og kompetenceudvikling

Samfundslitteratur

Denne side er købt på ebog.dk og er omfattet af lov om ophavsret.
Uanset evt. aftale med Copy-Dan er det ikke tilladt at kopiere
eller indscanne siden til undervisningsbrug eller erhvervsmæssig brug.

Birte Asmuß og Jakob Steensig (red.)
Samtalen på arbejde
– konversationsanalyse og kompetenceudvikling
1. e-bogsudgave 2008

© Samfundslitteratur, 2008

Omslag: Torben Lundsted
Sats: Narayana Press

Bogen er sat med Plantin

ISBN 978-87-593-990-3

Samfundslitteratur
Rosenørns Allé 9
1970 Frederiksberg C
Tlf. 38 15 38 80
Fax 35 35 78 22
forlagene@sl.cbs.dk
www.samfundslitteratur.dk

Alle rettigheder forbeholdes.
Kopiering fra denne bog må kun finde sted på institutioner, der har indgået aftale med COPY-DAN, og kun inden for de i aftalen nævnte rammer. Undtaget herfra er korte uddrag til anmeldelse.

Denne side er købt på ebog.dk og er omfattet af lov om ophavsret.
Uanset evt. aftale med Copy-Dan er det ikke tilladt at kopiere
eller indscanne siden til undervisningsbrug eller erhvervsmæssig brug.

Indhold

Forord *7*

1 Samtalen på arbejde
– konversationsanalyse og kompetenceudvikling: en introduktion
Jakob Steensig og Birte Asmuß 9

Interaktion og sprogundervisning

2 Talesprogsdata i sprogundervisningen
Johannes Wagner 32

3 At lære dansk som andetsprog i praksis
– et sprogpædagogisk koncept med konversationsanalyse som fagligt grundlag
Catherine E. Brouwer og Annette Nissen 52

4 Samtaleforskning og undervisning
– konversationsanalyse som model og grundlag for undervisning af tegnsprogstolkestuderende i dansk
Jakob Steensig 73

5 Der skal to til
– om at foretage vurdering af dansk som andetsprog på baggrund af autentiske samtaler
Line Møller Daugaard 94

Kommunikationstræning

6 Nytter det? Kan undervisning i talens mikroniveau føre til ændret praksis?
Mie Femø Nielsen 113

7 Konversationsanalysen i kommunikationsundervisningen for medicinstuderende
Lone Laursen 143

8 Den kommunikative formidling af interkulturel kompetence i træningsforløb i interkulturel kommunikation
Kirsten Nazarkiewicz 171

Denne side er købt på ebog.dk og er omfattet af lov om ophavsret.
Uanset evt. aftale med Copy-Dan er det ikke tilladt at kopiere
eller indscanne siden til undervisningsbrug eller erhvervsmæssig brug.

9 Fra “præference” til “yo-yo-effekt”
– om betydningen af konversationsanalytisk grundforskning for kommunikationsrådgivning
Birte Asmuß 193

Kommunikation i vejledningssamtaler

10 Hvad er en vellykket aktiveringssamtale?
En undersøgelse af myndiggørelse og umyndiggørelse i handlingssamtaler
Susanne Kjærbeck 213

11 IT-support
– aktiv og passiv indsamling af informationer til løsning af IT-problemer
Jes Ravn 235

12 Vejledende eller ledende?
Idealer og praksis i professionel rådgivning
Christel Tarber 248

Interview og nye udviklinger i medierne

13 Debatinterviewerens fjendtlighed
– på jagt efter neutralitet
Sofie Emmertsen 270

14 Veje til viden
– om hensigtsmæssig kommunikation i spørgeskemabaserede interview
Hanne-Pernille Stax 289

15 Tv-reception som en ressource for udvikling af tv-programmer og nye medier
Pirkko Raudaskoski 309

Litteraturliste *331*

Udskriftskonventioner *341*

Forfattere *344*

Stikordsregister *347*

Denne side er købt på ebog.dk og er omfattet af lov om ophavsret.
Uanset evt. aftale med Copy-Dan er det ikke tilladt at kopiere
eller indscanne siden til undervisningsbrug eller erhvervsmæssig brug.

Forord

Denne bog er blevet til fordi en gruppe forskere fra det danske interaktionsnetværk *MOVIN* (se www.conversation-analysis.net) i foråret 2002 besluttede at formidle deres viden om samtaler i professionelle sammenhænge til en bredere offentlighed. Dette sker i en tid hvor vi ser en øget interesse fra offentligheden og virksomheder for viden om kommunikative processer og om kommunikativ kompetenceudvikling. Derfor besluttede vi os for at samle vores viden og erfaring på området i denne bog og derved bidrage til at bygge bro mellem forskningen og dens anvendelse.

Bogens 15 forfattere afspejler udmærket (omend langt fra dækkende) det aktive forskningslandskab inden for interaktionsanalyse i Danmark. De fleste danske universiteter (Aalborg Universitet, Aarhus Universitet, Københavns Universitet, Roskilde Universitetscenter og Syddansk Universitet) er repræsenteret. Derudover findes der bidragydere fra Karls Universitet i Prag, Tjekkiet, og Universität Gießen, Tyskland. Desuden har vi kunnet inddrage nogle forskere som har baggrund i interaktionsanalyse, men som helt eller delvist har taget springet ud i det private erhvervsliv. En fuldstændig liste over alle forfatterne med faglig baggrund og interesseområder findes bagerst i bogen.

Bogen ville ikke være blevet til noget hvis ikke alle bidragyderne kontinuerligt havde givet hinanden faglig kritik og opbakning. I den forbindelse vil vi sige tak til alle bogens forfattere for deres seriøse og målrettede indsats.

I en tidlig fase af udarbejdelsen af de enkelte kapitler afholdt vi en 2-dages workshop på Syddansk Universitet i Kolding. Denne workshop har haft stor betydning for udviklingen af bogens hovedsigte og for koordineringen af de enkelte kapitler. Workshoppen kunne kun afholdes fordi vi fik støtte fra Institut for Fagsprog, Kommunikation og Informationsvidenskab på Syddansk Universitet og fra Dekanens ledelsespulje på Det Humanistiske Fakultet ved Aarhus Universitet. Denne støtte er vi meget taknemmelige for. Tak også til Vibeke Broe for hjælp med oversættelsen af et af bidragene.

Denne side er købt på ebog.dk og er omfattet af lov om ophavsret.
Uanset evt. aftale med Copy-Dan er det ikke tilladt at kopiere
eller indscanne siden til undervisningsbrug eller erhvervsmæssig brug.

En sidste stor tak til de mange anonyme personer som gav os tilladelse til at optage deres samtaler. Uden dem ville den form for forskning som præsenteres i denne bog, ikke kunne finde sted, og denne bog ville ikke være blevet til.

Marts 2003
Birte Asmuß og *Jakob Steensig*

Denne side er købt på ebog.dk og er omfattet af lov om ophavsret.
Uanset evt. aftale med Copy-Dan er det ikke tilladt at kopiere
eller indscanne siden til undervisningsbrug eller erhvervsmæssig brug.

1 Samtalen på arbejde – konversationsanalyse og kompetenceudvikling: en introduktion

Jakob Steensig og Birte Asmuß

Indledning

Samtaler spiller en stor rolle i vores liv og er med til at karakterisere os som sociale væsner. Også i arbejdslivet står samtaler som noget helt centralt. I vores servicefokuserede samfund foregår en stor del af de ydelser der udbydes, ved at man taler med hinanden. Det kan fx være i form af rådgivningssamtaler, salgssamtaler, mødesamtaler, samtaler i forbindelse med undervisning, medarbejdersamtaler, ansættelsessamtaler osv.

Denne bog handler om samtaler i professionelle sammenhænge, og den viser hvordan analyser af samtaler kan anvendes i sådanne sammenhænge. Enten ved at danne basis for rådgivning af kommunikationsfolk eller ved at man bruger samtaler som materiale, fx i undervisning.

Alle kapitler er skrevet af samtaleforskere som har anvendt analyser af samtaler i forskellige professionelle sammenhænge.

I dette introducerende kapitel fortæller vi om formålet med bogen, vi gør rede for vores analysemetode, og vi opridser perspektiver ved at anvende denne metode i professionelle sammenhænge. Til sidst i kapitlet giver vi en kort oversigt over bogens øvrige kapitler.

Målgruppe

Bogen henvender sig til *kommunikationsfolk*, dvs. mennesker som i deres job arbejder med samtaler som en central ingrediens. For det første drejer det sig om *kommunikationspraktikere*, dvs. personer hvis arbejde indebærer samtaler med andre. Det kan fx være sundhedspersonale der taler med patienter, journalister der interviewer folk, undervisere der kommunikerer med deres elever, mødedeltagere som

Denne side er købt på ebog.dk og er omfattet af lov om ophavsret.
Uanset evt. aftale med Copy-Dan er det ikke tilladt at kopiere
eller indscanne siden til undervisningsbrug eller erhvervsmæssig brug.

kommunikerer med andre mødedeltagere, sagsbehandlere, sælgere og rådgivere som taler med klienter og kunder. For det andet er det folk som står for *undervisning* af sådanne praktikere, fx kommunikationskonsulenter, ansatte i Human Resource-afdelinger, personaleansvarlige ledere, undervisere i kommunikation på medicin, undervisere af lærere af forskellig slags, undervisere af journalister, m.m. For det tredje er bogen rettet mod *studerende* inden for områder som kommunikation, sprog, pædagogik, organisation og management.

Kompetenceudvikling

Bogens hovedsigte er at bidrage til kompetenceudvikling hos kommunikationsfolk af ovennævnte type. Hvert kapitel i bogen viser hvordan en specifik måde at arbejde med kommunikation på, den *konversationsanalytiske* måde, kan bidrage til at forbedre konkrete kommunikationssituationer, at udvikle materiale eller modeller, og/eller at forstå de kommunikationsmekanismer som virker inden for et specifikt område. Konversationsanalysen er en tilgang til undersøgelser af samtaler som er meget konkret og praktisk (se nærmere om metoden nedenfor). Den er de sidste år i stigende grad blevet anvendt til at arbejde med kommunikation i virksomheder, organisationer og undervisningssammenhænge. Denne bog er den første samlede fremstilling af denne type arbejde på dansk.

Bogens kapitler handler om forskellige typer professionel praksis: Der er kapitler om hvordan samtaledata kan anvendes i undervisning og til sprogvurdering, hvordan konversationsanalytiske metoder kan anvendes til at forbedre debattørers debatkompetence eller mødedeltageres evne til at give og modtage kritik, hvordan man kan forbedre læge-patientkommunikation, hvordan sagsbehandlere i praksis anvender forskellige rådgivningsstrategier, hvordan IT-supportere laver informationsindsamling, hvordan debatinterviewere styrer interview, hvordan telefoniske spørgeskemainterview kan forbedres, og hvordan man kan analysere tv-seeres modtagelse af tv-programmer. I nogle kapitler gives konkrete råd og anvisninger på en bedre praksis, i andre fremdrages mekanismer ved kommunikationen som ofte overses, men som forfatterne viser kan være vigtige for udviklingen af det pågældende arbejdsområde. Vi er overbeviste om at dette kan udvikle kompeten-

Denne side er købt på ebog.dk og er omfattet af lov om ophavsret.
Uanset evt. aftale med Copy-Dan er det ikke tilladt at kopiere
eller indscanne siden til undervisningsbrug eller erhvervsmæssig brug.

cen blandt professionelle og studerende inden for alle de områder som tages under behandling. Læseren af hvert kapitel vil blive udfordret til at se perspektiver, muligheder – og begrænsninger – på en meget håndgribelig måde, idet hvert kapitel præsenterer data fra den dagligdag som er af umiddelbar betydning for arbejdet inden for det pågældende område. Vores metodes meget praktiske tilgang tilbyder at bygge bro mellem den daglige arbejdsvirkeligheds "små" og konkrete udfordringer på den ene side og den overordnede forståelse og ideudvikling på den anden.

Kommunikation og interaktion

Et udbredt billede af kommunikation mellem mennesker går ud på at én person sender et budskab til en anden, hvis opgave det så er at afkode hvad afsenderen mente med budskabet ("conduit" eller "pipeline"-metaforen, se Reddy 1979). For samtaler betyder denne opfattelse at én part er "taler" og en anden er "lytter", og at disse roller er skarpt adskilte (Steensig 2001: 296f). Skematisk forløber en samtale altså ved at samtaledeltagerne bytter roller:

Kommunikation

A taler ⟶ B lytter

B taler ⟶ A lytter

Vi har en anderledes forståelse af hvordan samtaler forløber. Vi ser sproglige ytringer som noget der skabes i fællesskab af alle involverede samtaledeltagerne. Derved ophæves det skarpe skel mellem taler og lytter idet enhver kan være både taler og lytter samtidigt. Vi forstår altså samtaler som *interaktion*, dvs. vi går ud fra at folk i en samtale hele tiden er engageret i at handle (tale, lytte, sende nonverbale signaler osv.) over for hinanden.

Interaktion

Taler ⟷ Lytter

Denne side er købt på ebog.dk og er omfattet af lov om ophavsret.
Uanset evt. aftale med Copy-Dan er det ikke tilladt at kopiere
eller indscanne siden til undervisningsbrug eller erhvervsmæssig brug.

Det interaktionelle syn på sproget har konsekvenser for vores forståelse af hvad en sproglig handling er. For det første gennemføres den ikke af én person alene, men der forhandles i fællesskab om den. For det andet er det samtaledeltagerne selv som løbende afgør hvad der tæller som en sproglig handling. For det tredje er mening og betydning noget som forhandles og skabes af samtaledeltagerne i et indbyrdes samspil.

Den interaktionelle tilgang gør at analysen af samtaler går direkte til hvad mennesker gør når de kommunikerer med hinanden. Alle analyser starter med at vi optager autentisk kommunikation på bånd (video hvis folk kan se hinanden under samtalen) og så ud fra optagelserne og nøjagtige udskrifter af dem undersøger hvad der sker. Dette databaserede udgangspunkt giver en ny indsigt i sociale fænomener som effektivitet, organisation, magt, dominans, kontakt, indbyrdes forståelse, misforståelser m.m. Vi forstår sådanne fænomener som noget der kan ses konkret i samtaler. Dette gør så at råd om hvordan man kan forbedre, udvikle og ændre kommunikations- og undervisningsmetoder kan bygge på hvad folk konkret gør og siger. At vide og kunne sige noget om hvordan folk konstruerer samtaler og hvilke teknikker de anvender, er en afgørende forudsætning for at sige noget om hvorfor nogle samtaler lykkes, mens andre ikke gør.

Vores tilgang sigter altså mod at hjælpe professionelle til at ændre det de siger og gør, og ikke mod at ændre på det de er. Dvs. at den sætter folk i stand til at ændre og tilpasse deres kommunikative adfærd (hvis påkrævet eller ønsket) ved at bidrage til refleksion over det de gør når de taler med hinanden.

I det følgende beskriver vi vores analysemetode.

Bogens metode

I kapitlernes analyser anvender vi den konversationsanalytiske tilgang. *Konversationsanalyse* er en metode som er blevet anvendt til at analysere samtaler med siden 1960'erne. Den stammer fra sociologien, men har efterhånden vundet indpas som metode også inden for kommunikationsstudier, pædagogik, sprogforskning, interkulturelle studier samt organisations- og virksomhedsstudier. Forskningslitte-

Denne side er købt på ebog.dk og er omfattet af lov om ophavsret.
Uanset evt. aftale med Copy-Dan er det ikke tilladt at kopiere
eller indscanne siden til undervisningsbrug eller erhvervsmæssig brug.

raturen på området er omfattende og uoverskuelig, men der findes mere introducerende bøger og artikler, fx Have (1999), Hutchby & Wooffitt (1998) og på dansk Femø Nielsen (1999) og Steensig (2001) som kan give en grundigere indføring i metoden end den vi giver her.

En konversationsanalytisk undersøgelse tager altid udgangspunkt i optagelser af autentiske samtaler, fra dagliglivet eller fra professionelle sammenhænge. Disse udskrives efter et system som nøje gengiver hvordan samtalen forløber, bl.a. ved at markere pauser, tøven, overlappende tale og alle de formuleringer og lyde som folk siger – også dem som ikke findes i ordbøger. Der findes også konventioner for at gengive hvad folk gør rent fysisk, for hvis samtalen foregår ansigt-til-ansigt, optager analytikeren den om muligt på video og inddrager visuelle og fysiske faktorer i sin analyse.

Som analytiker bygger man sine undersøgelser på følgende principper: (1) Man søger at afdække samtaledeltagernes egne fortolkninger af hvad der foregår og de måder de skaber betydning på, (2) man bruger de fortolkninger som samtaledeltagerne viser hinanden i samtalen som grundlag for analysen, og (3) man tager det faktum at samtalen forløber i "real time", alvorligt. Dette indebærer at man ser på hvad samtaledeltagerne kan have hørt og set på et givet tidspunkt.

Analyseeksempel

Vi vil illustrere disse principper ved hjælp af analyser af uddrag fra telefonsamtaler.

Nedenfor kommer udskriften af afslutningen på en telefonsamtale mellem to venner, P og B. Der findes en oversigt over de specielle udskriftssymboler som bruges, bagest i bogen, men vi forklarer også de vigtigste af dem efterhånden som vi præsenterer samtaleuddragene. I uddrag 1 anvendes følgende tegn: Et kolon angiver at den forudgående på hinanden lyd er forlænget. Pauser angives i parenteser i sekunder og tiendedele sekunder. Firkantede parenteser viser når folk taler i munden. Lighedstegn angiver at linier udtales uden nogen form for ophold mellem dem.

Denne side er købt på ebog.dk og er omfattet af lov om ophavsret.
Uanset evt. aftale med Copy-Dan er det ikke tilladt at kopiere
eller indscanne siden til undervisningsbrug eller erhvervsmæssig brug.

Afslutning af telefonsamtaler

Samtaleuddrag 1 viser at der findes en *metode* som kan bruges til at afslutte telefonsamtaler med:

Uddrag 1 [se fodbold i morgen]

```
1     P:    Ska vi: øh se fodbold i morgen så
2           (0.6)
3     B:    Jam' det ka vi lige snakke om jeg ska lige
4     B:    ø:h Jeg prøver lige og tjekke tekstTV
5     B:    her bagefter men jeg [er der]ovre=
6     P:                         [Ja    ]
7     B:    =i løbet af en halvtimes tid Pelle
8     P:    Ja:m' det fin nok Bjarne
9     B:    Okay=
10    P:    =Vi ses=
11    B:    =Ja
12    P:    Hej=
13    B:    =He:j
14          ((lyd fra telefon der lægges på))
```

Dette er afslutningen af en telefonsamtale: Begge deltagere siger 'hej' (linie 12 og 13), hvorefter røret lægges på. Umiddelbart er dette en triviel og dagligdags begivenhed for os allesammen, men læg mærke til at de to 'hej'er' kommer lige efter hinanden (lighedstegnet) – de er koordineret. Samtaledeltagerne må altså være nået frem til en enighed om at dette er det rette tidspunkt til at afslutte samtalen. De må have en *metode* som de bruger for at opnå denne koordination. Lad os se på hvad der sker før de to 'hej'er':

I linie 1 stiller P et spørgsmål som lægger op til en aftale om hvad han og B skal lave næste dag. Det slutter med et 'så', hvilket viser at dette er en konklusion på noget de allerede har snakket om. B's svar (linie 3-7) udskyder den endelige aftale til senere, men lover i stedet at de skal mødes snart og snakke videre om det. Dette accepterer P i linie 6 og 8, og B kvitterer for dette med et 'okay' i linie 9. Så følger 'vi ses' – 'ja' (linie 10-11). Dette er en mere formel og konventionel gensidig tilkendegivelse af at parterne mødes igen. Herefter afsluttes så samtalen.

Denne side er købt på ebog.dk og er omfattet af lov om ophavsret.
Uanset evt. aftale med Copy-Dan er det ikke tilladt at kopiere
eller indscanne siden til undervisningsbrug eller erhvervsmæssig brug.

I andre samtaler ser vi et lignende mønster. Her blot ét yderligere eksempel:

Uddrag 2 [finder på et eller andet]

```
1     L:    Okay Så f[inder jeg] på et eller andet
2     J:             [så-      ]
3     J:    Godt
4     L:    hehh hh
5     J:    Vi ses
6     L:    Ja
7     L:    H[e:j
8     J:     [ja Hej
9           ((røret lægges på))
```

Den lille bindestreg efter 'så' i linie 2 angiver at ordet ikke siges færdigt, det afsnuppes eller selvafbrydes. L's linie 4 angiver en grinelyd.

Mønstret her er det samme som i uddrag 1: L stiller et forslag og man kan se at dette er en konklusion på noget deltagerne før har snakket om (linie 1). J accepterer (linie 3), så forsikrer partnerne hinanden om at de skal mødes igen (linie 5-6), og det hele afsluttes som i uddrag 1.

Systematiske metoder og normer

I dette afsnit vil vi se på hvad vi mener med at den metode som deltagerne anvender, er *systematisk*.

Forløb som dem i uddrag 1 og 2 finder man meget hyppigt i telefonsamtaler (se fx Schegloff & Sacks 1973; Button 1987): Først foreslår deltagerne en handling som følger af noget de har snakket om før, begge parter accepterer dette, dernæst forsikrer deltagerne hinanden om at de vil mødes igen, og så kan de afslutte med gensidige 'hej' eller 'farvel'-hilsener, hvorefter røret lægges på.

Der findes altså øjensynlig en *systematisk metode* som sætter samtaledeltagere i stand til at koordinere deres handlinger og afslutte telefonsamtaler på en flydende måde. Vi formoder at deltagerne deler en *norm* som siger: "Hvis du accepterer et forslag om et arrangement eller en aftale som forholder sig til noget I har snakket om før i samtalen, går du ind på at telefonsamtalen kan afsluttes".

Denne side er købt på ebog.dk og er omfattet af lov om ophavsret.
Uanset evt. aftale med Copy-Dan er det ikke tilladt at kopiere
eller indscanne siden til undervisningsbrug eller erhvervsmæssig brug.

En sådan norm løser et reelt problem for folk der taler i telefon, nemlig at enhver ytring lægger op til en ny fra modparten således at man ville kunne blive ved i al evighed hvis ikke der fandtes metoder der kunne stoppe denne evige vekslen.

Den hyppige forekomst af forløb som i uddrag 1 og 2 er et kvantitativt argument for at de er systematiske metoder. Og vi har set at der er en god social logik bag en sådan metode også. Men vi vil gerne kunne påvise at samtaledeltagerne faktisk opererer efter en sådan norm. Derfor leder vi efter forløb der ligner brud på den norm man har udledt, såkaldt *afvigende tilfælde*.

Deltagerorientering

I dette afsnit vil vi vise at man kan se hvordan deltagerne *orienterer sig mod* normer ved at se på tilfælde hvor en norm øjensynlig brydes.

Her kommer et eksempel på en afvigelse fra normen om aftaler og afslutninger. Det er fra samme samtale som uddrag 1, men forekommer tidligere i samtalen:

Uddrag 3 [du kommer Bjarne]

```
1     P:    Det vildt spændende
2     B:    Ja de:t fedt
3     P:    Så det okay ((snøft)) Men du kommer Bjarne
4           (0.5)
5     B:    Ø:h Jam' der ikke noget jeg ska ha me'
6     B:    derover
```

I linie 1-3 afslutter P og B et emne. I linie 3 siger P så 'Men du kommer Bjarne'. Dette er en anmodning om bekræftelse af den aftale de to har om den nærmeste fremtid (B skal komme over og spise hos P). Dette ligner de ytringer vi så i uddrag 1 og 2, hvor der foreslås noget som bygger på det der før er talt om. Ifølge den norm vi fandt ovenfor, står B efter linie 3 i den situation at hvis han bekræfter aftalen, så går han med på at samtalen kan afsluttes. Næste skridt vil være at de bekræfter at de skal mødes igen, så kommer en afslutningshilsen og så røret på! Men det er jo ikke det der sker, så umiddelbart kunne man

Denne side er købt på ebog.dk og er omfattet af lov om ophavsret.
Uanset evt. aftale med Copy-Dan er det ikke tilladt at kopiere
eller indscanne siden til undervisningsbrug eller erhvervsmæssig brug.

tro at normen ikke gælder her. Et nærmere kig på hvad der sker, viser imidlertid at eksemplet er undtagelsen der bekræfter normen.

I linie 4 kommer der en pause på et halvt sekund, hvilket kan være et tegn på problemer (Jefferson 1989; Levinson 1983; Pomerantz 1984; Sacks 1987, se også kapitel 4 og 7). Når B nu begynder at tale, kan man også straks høre at han ikke blot bekræfter. Han begynder med et forlænget tøvesignal, 'ø:h', og siger derefter en hurtig version af 'jamen', hvorefter han kommer med en forespørgsel som ikke er en bekræftelse. Den åbner i stedet for et nyt emne der skal afklares, og herefter følger yderligere fire minutters snak.

Vi mener at B i linie 4 og 5 faktisk forholder sig til normen om aftaler der fører til afslutning. Det gør han ved at vise at han *ikke* kan bekræfte aftalen og at han er klar over at det er *nu* han skal bringe nye vigtige emner på bane. Dette fører til at vi nu kan foreslå et udvidet sæt normer for afslutningen af telefonsamtaler:

- Hvis du vil afslutte en telefonsamtale, kan du stille et forslag eller spørgsmål som lægger op til at modparten accepterer en plan for den umiddelbare fremtid.
- Hvis du accepterer et sådant forslag, går du ind på at påbegynde afslutningen af samtalen.
- Hvis du får et sådant forslag og du *ikke* ønsker at afslutte samtalen, skal du klart markere det. Dette er så stedet hvor du skal introducere et emne som endnu ikke er blevet behandlet i samtalen.

Et af målene for en konversationsanalytisk undersøgelse er at påvise systematik, ikke kun ved at samtaledeltagerne gør det samme igen og igen, men også ved at man kan vise at de orienterer sig mod de normer og principper som man har udledt af de regelmæssige tilfælde.

Analyse af professionel interaktion

Eksemplerne ovenfor var fra private samtaler, først og fremmest fordi vi her fandt regelmæssigheder som de fleste mennesker genkender fra deres daglige liv. Men systematik som den der kan påvises i dagligdags interaktion, finder man også i professionel interaktion. For at

Denne side er købt på ebog.dk og er omfattet af lov om ophavsret.
Uanset evt. aftale med Copy-Dan er det ikke tilladt at kopiere
eller indscanne siden til undervisningsbrug eller erhvervsmæssig brug.

illustrere det viser vi i det følgende to eksempler på professionel interaktion.

Uddragene er taget fra kapitel 14. De stammer fra telefoniske spørgeskemainterview, hvor I er intervieweren og R er respondenten. I uddragene efterlyser intervieweren indtastningsklare svar fra respondenten. Intervieweren har nemlig en svarskala i sit spørgeskema med svarmulighederne "helt enig", "delvis enig", "delvis uenig" og "helt uenig". Svarmuligheden "ved ikke" præsenteres kun hvis respondenten selv efterlyser det.

Det man kan se i uddragene, er for det første at intervieweren systematisk arbejder på at få et indtastningsklart svar. For det andet kan man se hvad der er årsag til at intervieweren ikke altid får det ønskede svarformat.

Uddrag 4 [helt enig eller delvis]

```
1     I:    ((spørgsmål))
2           (.)
3     R:    erh, da er jeg nok hh enig
4     I:    helt enig [eller delvis
5     R:              [ja
6     R:    ja
```

I uddrag 4 stiller intervieweren et spørgsmål i linie 1 som respondenten svarer lidt usikkert på i linie 3. Svaret er ikke et svar som intervieweren umiddelbart kan sætte ind i sit skema, da svarmuligheden "enig" ikke findes. Derfor efterlyser intervieweren et velformet svar i linie 4. Respondenten svarer imidlertid (linie 5) allerede da intervieweren har sagt den første svarmulighed, 'helt enig'. Intervieweren fortsætter samtidig med at give den anden svarmulighed, nemlig 'eller delvis'. Respondenten udtrykker endnu en gang accept (linie 6).

Problemet for intervieweren består nu i at finde ud af hvad respondentens accept i linie 6 går på, "helt enig" eller "delvis enig". Problemet opstår måske fordi intervieweren formulerer svarmuligheden 'helt enig' som en afsluttet enhed, hvilket gør at respondenten allerede kan svare inden intervieweren har formuleret den anden svarmulighed. Det resulterer i et ikke-entydigt svar som kræver nærmere afklaring.

I modsætning til det første eksempel lykkes det i følgende uddrag for intervieweren at få et indtastningsklart svar.

Denne side er købt på ebog.dk og er omfattet af lov om ophavsret.
Uanset evt. aftale med Copy-Dan er det ikke tilladt at kopiere
eller indscanne siden til undervisningsbrug eller erhvervsmæssig brug.