NyS

Forfatter:	Jann Scheuer
Anmeldt værk:	Birte Asmuß og Jakob Steensig (red.): <i>Samtalen på arbejde - konversationsanalyse og kompetenceudvikling</i> . Frederiksberg 2003: Samfundslitteratur. 358 s.
Kilde:	<i>NyS – Nydanske Sprogstudier 33. Metode</i> , 2005, s. 153-159
Udgivet af:	Multivers Academic
URL:	www.nys.dk

© NyS og artiklens forfatter

Betingelser for brug af denne artikel

Denne artikel er omfattet af ophavsretsloven, og der må citeres fra den. Følgende betingelser skal dog være opfyldt:

- Citatet skal være i overensstemmelse med „god skik“
- Der må kun citeres „i det omfang, som betinges af formålet“
- Ophavsmanden til teksten skal krediteres, og kilden skal angives, jf. ovenstående bibliografiske oplysninger.

Søgbarhed

Artiklerne i de ældre NyS-numre (NyS 1-36) er skannet og OCR-behandlet. OCR står for 'optical character recognition' og kan ved tegngenkendelse konvertere et billede til tekst. Dermed kan man søge i teksten. Imidlertid kan der opstå fejl i tegngenkendelsen, og når man søger på fx navne, skal man være forberedt på at søgningen ikke er 100 % pålidelig.

Samtalen på arbejde

– konversationsanalyse og kompetenceudvikling

Anmeldelse af Birte Asmuß og Jakob Steensig (red.):

Samtalen på arbejde – konversationsanalyse og kompetenceudvikling. Frederiksberg 2003:

Samfundslitteratur. 358 s.

JANN SCHEUER

Samtalen på arbejde er skrevet for at præsentere konversationsanalysen for en bredere kreds, og midlet er at vise at disciplinen kan anvendes i løsningen af det virkelige livs, arbejdslivets, problemer og opgaver.

Som introduktion til konversationsanalyse står bogen ikke stærkt, og det er næppe heller dens formål at introducere disciplinen. Og det er i øvrigt fornuftigt nok, for der er ikke mange sprogvidenskabelige discipliner der kan måle sig med konversationsanalysen hvad antallet og kvaliteten af de introducerende værker angår. Konversationsanalysen er som disciplin fremragende og udtømmende beskrevet, hertilands eksempelvis af Jakob Steensig og Mie Femø (Steensig 2001; Femø 1999).

De ovennævnte introduktioner retter sig dog mod det halv- eller helvidenskabelige publikum, de sigter typisk mod at lære læseren at udføre konversationsanalyse. Hensigten med *Samtalen på arbejde* er en anden, her drejer det sig i højere grad om at vise at konversationsanalysen kan være nyttig uden for de videnskabelige sammenhænge og læreranstal-

terne. Hensigten er at vise at konversationsanalysens metode og tænke-måde kan være kompetenceskabende i faglige sammenhænge – deraf bogens undertitel.

Hensigten bliver dermed også den sympatiske at introducere konversationsanalysen for en bredere kreds af mennesker end dem som almindeligvis beskæftiger sig med sproglig analyse, for eksempel for mennesker der udfører deres arbejde ved at praktisere sprogbrug, i stedet for at studere sprogbrug. Dem er der mange af.

KONVERSATIONSANALYSE

Konversationsanalysen er en livskraftig strømning inden for såvel national som international sprogforskning. Retningen, som er opstået i USA i 1960'erne og 1970'erne i kredsen omkring Harvey Sacks, trækker i sit videnskabelige udgangspunkt på etnometodologien som den defineredes af sociologen Harold Garfinkel (Sacks 1992; Garfinkel 1967). Et af Garfinkels hovedærinder var at indføre et *fænomenologisk* udgangspunkt. Tanken var at man skulle studere den sociale interaktion i de interagerendes øjenhøjde, dvs. at man skulle søge at se verden som de så den, gennem deres begrebsverden. For konversationsanalysen betyder det at bestræbelsen er at fokusere så snævert som muligt på den faktiske interaktion. Det drejer sig om at studere hvad de interagerende faktisk siger, og hvordan deres bidrag til samtalen, deres *ture*, og disses systematiske organisering, *sekvenseringen*, opbygger den sociale virkelighed. Det drejer sig om at bruge konkrete data som vidnesbyrd, og derfor er båndoptagelser af samtalers lyd det foretrukne studieobjekt. Det drejer sig ikke om spekulativt at analysere sig frem til hvad samtaledeltagerne *mener* eller *tror*; konversationsanalysen betragter den faktiske adfærd frem for de mulige psykologiske tilstande. Dette sidste regnes for at være uden for en nogenlunde objektiv analyses rækkevidde.

INDHOLD

Samtalen på arbejde indeholder en introduktion som er forfattet af redaktørerne, og desforuden 14 kapitler der er inddelt i fire hovedafsnit: *Interaktion og sprogundervisning* (s. 32-112), *Kommunikationstræning*

(s. 113-212), *Kommunikation i vejledningssamtaler* (s. 213-269) og *Interview og nye udviklinger i medierne* (s. 270-330). Kapitlerne er selvstændige artikler som gør rede for et empirisk forskningsresultat der er indvundet inden for et arbejdsmæssigt praksisområde. For at eksemplificere gør jeg rede for et lille udpluk herunder.

I "At lære dansk som andetsprog i praksis – et sprogpædagogisk koncept med konversationsanalyse" behandler Catherine E. Brouwer og Annette Nissen den interessante idé at benytte læringsmetoder der trækker direkte på den konversationsanalytiske feltmetode (s. 52-72).

Man har afprøvet den metode at lade studerende der er ved at lære at tale dansk, optage deres samtaler med modersmålstalende uden for klasselokalet og bringe optagelserne tilbage i klasseværelset til analyse.

Gennem analyserne har man så opnået viden om hvordan studerende kan indgå hensigtsmæssigt i samtalerne med modersmålstalende, fx hvordan de kan handle aktivt for at dreje samtalerne i en retning så mulighederne for læring bliver gode. Den studerende kan ved at stille spørgsmål med begrænsede svarmuligheder anspore den modersmålstalende samtalepartner til at producere svar som den studerende har gode chancer for at forstå – netop fordi de afleveres inden for et af spørgsmålet begrænset paradigme (s. 54-56). Man kan på den måde styre uden om den klassiske katastrofe: at den modersmålstalende svarer langt over den andetsprogtalendes niveau på dennes første, grundigt indøvede tur.

Hvad man får øjnene op for, er at den studerende generelt kan styre sine muligheder for at lære, og således i en helt anden forstand blive aktiv i læreprocessen.

I artiklen "Der skal to til" beskæftiger Line Møller Daugaard sig med *vurdering af dansk som andetsprog på baggrund af autentiske samtaler* (s. 94). Fokus ligger på *historiefortælling*; artiklen argumenterer for at historiefortælling er et bærende element i vurderingssamtalerne, og den sag der føres, er at historiefortælling skal ses som en dynamisk proces der kræver alle parter aktive deltagen. Der gøres rede for *det konversationsanalytiske historieformat*, som består i delelementerne *annoncering, fortælling, respons* (s. 98). Disse trin udføres, når der er tale om en fuld udfoldning af formatet, i tur og orden, og i et koordineret samarbejde mellem samtalens deltagere. Fortællingen er derfor ikke at betragte som *en historiefortællers soloprojekt*. Den vellykkede fortælling

hviler på det ovenstående format og er afhængig af parternes gensidige samarbejde om at udfylde formatet. Fortællingens modtager må således indtage positionen ikke bare som den der lytter, men som den der ansporer fortælleren til for det første at fortælle, og for det andet at fortælle udførligt og godt. Dette sidste kan bestå i at spørge interesseret til de rigtige momenter i handlingen, give passende minimal respons, og så fremdeles (s. 98-103).

Pointen er at fortælling af historier ikke bare er op til den der fortæller. Den gode historie kan slås ihjel af en lytter der ikke indgår konstruktivt i samtalen (s. 103-105). Det er en pointe der er værd at tage med sig i en tid hvor begreber som *corporate telling* og evnen til at fortælle besynges og omtales som var de egenskaber ved enkeltpersoner.

Pointen er også interessant i et sociolingvistisk perspektiv. En del af den klassiske kvantitative sociolingvistik har ikke på nogen måde indarbejdet i sit grundlag at narrativer frembringes af feltarbejder og informant i fællesskab. Også inden for sociolingvistikken går man ud fra at den talende så at sige *ejer* sin tale, at den kan tages som udtryk alene for informantens sociale habitus.

I "Konversationsanalysen i kommunikationsundervisningen for medicinstuderende" tager Lone Laursen et emne op som er blevet dyrket en del i interaktionsstudier inden for de sidste tiår: kommunikation mellem læger og patienter (s. 143-170).

Forskningen har jævnt hen dokumenteret at lægerne er dominante, dårligt lyttende og ude af stand til at sætte sig ind i patienternes livsverden, og det resultat har vel folkelig opbakning. Der er mange der mener at læger har et generelt kommunikationsproblem. Laursen kan berette at lægeuddannelsernes løsning på problemet har været at undervise kommende læger i at holde deres mund, at lade patienterne tale ud og nøjes med at sige *ja* og *mm* på passende tidspunkter (s. 144-145).

Laursens konversationsanalytiske studier peger imidlertid på at den løsning ikke er hensigtsmæssig. Patienter der på den måde overlades til sig selv, og så at sige sættes til at tale i et kommunikativt vakuum, producerer ikke den form for redegørelser som lægerne har brug for i det diagnostiske arbejde. Det viser sig at patienterne under de forhold *taler i ring*, og ikke nok med det, de taler stadigt mere abstrakt og ekspressivt om deres symptomer, eller følelser ved samme – i et forsøg på at få lægen til at deltage (s. 159-165).

Laursen argumenterer for at den hensigtsmæssige deltagelse fra lægen snarere består i en mere aktiv deltagelse i patientens redegørelse (s. 166). Metoden er at udtrykke deltagelse i mere elaboreret form, og den er ikke mindst at stille målrettede spørgsmål som tilfredsstiller patientens forventning om at lægen skal optræde som læge, og som guider patienten i forhold til at give de lægeligt relevante oplysninger.

I de offentlige medier var der nogenlunde sammenfaldende med bogens udgivelse en sag fremme som drejede sig om at telefoninterviewere ligefrem *snød* med svarene når de udførte spørgeskemabaserede interview. Interviewernes aktive deltagelse i udfyldningen af skemaerne blev da behandlet som en tilståelsessag; forhenværende interviewere trådte frem, afslørede metoder og bekendte synder.

At telefoninterviewere ikke bare er passive medier for den interviewedes tilbøjeligheder til at sætte kryds i denne eller hin rubrik, er for konversationsanalysen en mindre kontroversiel sag. Det er, som Hanne-Pernille Stax gør rede for i artiklen "Veje til viden – om hensigtsmæssig kommunikation i spørgeskemabaserede interview", oplagt at telefoninterviewer og respondent *sammen* taler sig frem til en udfyldning af skemaerne, og at interviewereren derfor altid, om end i varierende grader, vil spille en aktiv rolle (s. 289-308).

Hanne-Pernille Stax diskuterer forskellige former for intervieweradfærd, og foreslår at nogle former for intervieweradfærd kan være mere hensigtsmæssige end andre (s. 306-308). Det drejer sig blandt andet om at sikre sig at alle svarmuligheder bliver præsenteret for respondenterne *inden* de indleder svar. Det kan i sig selv være en konversationel præstation.

ANVENDELIGHED

Det er oplagt – om ikke af anden årsag så allerede på grund af titlen – at *Samtalen på arbejde* har et engelsksproget forbillede, nemlig antologien *Talk at Work* fra 1992. *Talk at Work* er en grundbog og en klassiker. Her forklares og eksemplificeres hvordan konversationsanalysen kan anvendes på samtaler i professionelle sammenhænge, og ikke bare på samtaler i intim- og privatsfæren. Sådanne samtaler havde ellers hidtil været det privilegerede forskningsobjekt, ikke mindst på grund af det fænomenologiske udgangspunkt. Man ønskede at afdække de mest

grundlæggende – dvs. de af udefra kommende omstændigheder mindst påvirkede – samtaleformer. Men i *Talk at Work* tages et vigtigt skridt i retning af at udvide interesseområdet.

Samtalen på arbejde har ikke ambitioner i retning af en reformulering af paradigmet. På den måde ligner bogen ikke forbilledet. Til gengæld er *Samtalen på arbejde* et eksempel på hvad *Talk at Work* har gjort muligt, og derfor er der en forbindelse mellem de to værker. Fordi interessefeltet nu omfatter samtaler i professionelle sammenhænge, kan konversationsanalysen byde ind med bidrag til kompetenceudvikling.

Den generelle pointe i bogen er at mange af de talrige praksisområder hvor samtale er et grundlæggende medie og værktøj, er plaget af utidige forestillinger om hvad samtale er for en størrelse. Man lider under den misforståelse at deltagelse i samtaler er individers isolerede og suveræne handlen, at samtaleens ene part frembringer sin tale uafhængigt af den anden part, og at talen derfor kan tages som direkte udtryk for denne ene persons holdninger eller sociale habitus – eller hvad det nu måtte dreje sig om. Konversationsanalysens udmærkede og nødvendige input til disse praksisområder er at man skal medtænke at der er tale om *joint construction*. Samtaledeltagerens handlen er et resultat af interaktionen, og den enes handlen kan ikke meningsfuldt betragtes isoleret. Til det brug viser konversationsanalysen sig som et brugbart værktøj.

Bogen fortjener ros for sin genre. Den er et forsøg på at gøre en samtaleanalytisk disciplin anvendelig i professionelle sammenhænge. Den åbner en mulighed for at videnskabelige resultater og tænkning bliver nyttig i en videre sammenhæng end den universitære. Hvorvidt forsøget lykkes, kan man ikke uden videre udtale sig om, det afhænger af om brugere i målgruppen tager bogen til sig. Men forsøget gøres, og det uden at den videnskabelige kontekst kompromitteres. Der er ikke tale om at konversationsanalysen aftappes i fortyndet form og omsættes i en række forsimplende håndgreb og gode råd ud fra hensyntagen til godt salg og tilpasning til manual-genren. Der er tale om nøgtern fremlæggelse af resultater som brugere i målgruppen kan lade sig inspirere af, og som de kan få skærpet deres sproglige opmærksomhed af – ikke om servering af grydeklare opskrifter på hvordan professionelle samtaler skal skæres.

Så godt som alle kapitler har benene solidt plantet i den arbejdsmæssige sammenhæng. Man tager udgangspunkt i konkrete arbejdsmæssige

problemstillinger, og ikke i konversationsanalytisk begrebsafklaring og teoriudvikling. Der kan ikke på noget tidspunkt spores en tendens til at fokus flyttes fra det praktiske til det akademiske, fra anvendelse til teori. Af den årsag vil nogle læsere sandsynligvis finde bogen ateoretisk og savne at konversationsanalysen bliver udviklet, udfordret og kritiseret. For det bliver den ikke; bogen er skrevet af overbeviste tilhængere. Men det er nok for meget forlangt at alle disse mål skulle kunne nås i en og samme omgang.

LITTERATUR

- Drew, P. & J. Heritage (eds). (1992): *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. New York: Cambridge University Press.
- Femø, M. (1999): "Grundbegreber i nyere samtaleanalyse". *NyS. Nydanske studier og almen kommunikationsteori* 25. 9-56.
- Garfinkel, H. (1967): *Studies in Ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- Sacks, H. (1992): *Lectures on Conversation*, vol. I+II. Redigeret af Gail Jefferson. Cambridge: Blackwell.
- Steensig, J. (2001): *Sprog i virkeligheden – Bidrag til en interaktionel lingvistik*. Århus: Aarhus Universitetsforlag.