

Computerskrivning integreret i samtaledeltagelse

SØREN BECK NIELSEN

ABSTRACT

Med udgangspunkt i videooptagelser af tilsynsbesøg hvor repræsentanter for et socialtilsyn interviewer ledere af bosteder, bidrager denne artikel til multimodale undersøgelser af multiaktivitet og skrivning-i-interaktion ved at undersøge hvordan parterne integrerer computerskrivning med samtaledeltagelse i hvad der omtales som 'skrivesekvenser'. Undersøgelsen er delt i to. Den første del analyserer initiering af skrivesekvenser i relation til den interviewlignende samtale: Repræsentanterne begynder rutinemæssigt at skrive mens og ikke nødvendigvis efter at lederne besvarer deres spørgsmål, og lederne fortsætter med at udfolde svaret mens repræsentanterne noterer. Den anden del analyserer den efterfølgende udfoldelse af skrivesekvenserne og finder at repræsentanterne langt fra nødvendigvis skriver løs uden hensyntagen til og opmærksomhed rettet mod lederens sammenfaldende tale. Tværtimod tilpasser de deres skrivning så den afbrydes af ophold hvormed repræsentanterne verbalt og/eller kropsligt kan demonstrere aktiv lytning, forståelse og invitere lederne til at fortsætte deres beskrivelser. De to dele giver tilsammen en forklaring på hvordan aktiviteterne tale og skrivning kan integreres med hinanden uden omfattende sammenbrud.

EMNEORD: multimodalitet, konversationsanalyse, multiaktivitet, skrivning-i-interaktion

COMPUTERENS STIGENDE ROLLE I ARBEJDSITUATIONER

Der er ikke noget nyt i at skriftlig dokumentation indgår som et centralt element i arbejdsprocesser. Ifølge Max Weber har skriftlige bureaukratiske mekanismer eksisteret siden oldtidens Egypten, dvs. fra og med skriftsprogets fødsel (Weber 2003: 79). Men med nye tekno-

logiske muligheder sammenholdt med stigende dokumentations- og effektiviseringskrav på tværs af en lang række sektorer må mange medarbejdere finde – og affinde sig med – nye og potentielt mere indgribende måder at dokumentere på (se fx Mogensen et al. 2018). Computeren kan derved indtage en stigende rolle i arbejdssituationer og professionelle møder. Et godt eksempel finder man på hospitalerne, hvor læger nu med nye systemer for elektroniske sundhedsjournaler til dels overtager lægesekretærens rolle og personligt skriver journalnotater under selve mødet med patienten. De umiddelbare konsekvenser i form af hvordan professionelle mødedeltagere bærer sig ad med at skrive under samtalen, og hvilke implikationer dokumentationsprocesser får for samtalestrukturen, mangler endnu at blive undersøgt ved hjælp af multimodale værktøjer. Det er her denne artikel kommer ind i billedet. Artiklen benytter sig af multimodal konversationsanalyse til at analysere hvordan repræsentanter for et socialtilsyn og deres mødepartnere, ledere for bosteder, integrerer to sprogrelaterede aktiviteter: at deltage i en samtale (dvs. tale, lytte, kigge på hinanden, gestikulere mm.), samtidig med at tilsynsrepræsentanterne skriver noter på en bærbar computer.

Undersøgelsens udgangspunkt er den overordnede iagttagelse at tilsynsrepræsentanter bruger en hel del af mødetiden på at skrive på deres computere. Jeg omtaler disse situationer som *skrivesekvenser*. Et lidt nærmere blik viser at skrivesekvenserne behandles af parterne som relevante rutineindslag i møderne, og at de ikke medfører grundlæggende 'sammenbrud' for samtalerne, dvs. enten fortsætter ledere med at tale mens repræsentanterne skriver, eller også genoptager parterne ubesværet samtalen efter skrivningen. En stor del af forklaringen på hvordan parterne kan undgå sammenbrud, er naturligvis psykologisk. Parterne evner kognitivt at administrere at have deres opmærksomhed delt mellem disse to begivenheder på samme tid. For repræsentantens vedkommende handler det især om at kunne koncentrere tankevirksomheden omkring hvad hun formulerer på computeren samtidig med at hun lytter til hvad lederen fortæller hende. Men en anden del af forklaringen er interaktionel: Parterne formår at gøre de to ting på samme tid fordi de benytter nogle bestemte interaktionelle praksisser. Det er denne forklaringsmodel artiklen eftersøger.

FORSKNING I MULTIMODAL KONVERSATIONSANALYSE, MULTIAKTIVITET OG SKRIVNING I INTERAKTION

Konversationsanalyse (CA) er et redskab til at undersøge samtaleorganisering med (Femø Nielsen, Steensig og Wagner 2006). CA har muliggjort detaljerede indblik i interaktionelle praksisser på tværs af sprog, publiceret i tusindvis af videnskabelige udgivelser siden ophavet i slutningen af 1960'erne. Oprindeligt fokuserede disse studier mest på deltageres sprogbrug og langt mindre på hvordan kropslige handlinger indgår i kommunikationen (fx Sacks, Schegloff og Jefferson 1974). Blandt tidlige undtagelser hører bl.a. undersøgelser af sprogbrug i sammenhæng med blik (Goodwin 1979), gestik (Schegloff 1984) og positurer (Heath 1986). Fokus på det verbale skyldtes sandsynligvis den lavpraktiske årsag at de fleste studier byggede på lydoptagelser af telefonsamtaler hvor parterne ikke kan se hinanden og derved skabe fælles betydning gennem kropslige handlinger. Videooptagelser ændrede dette, og de seneste årtier har konversationsanalytiske forskere i stigende grad afdækket hvordan aktører benytter sig af multimodale ressourcer som eksempelvis kropslige handlinger og materielle genstande til at etablere fælles forståelse (Nevile 2015; Stivers og Sidnell 2005).

Multimodale studier har radikalt styrket forståelsen af hvordan sprogbrug uløseligt hænger sammen med andre måder at agere og udtrykke sig på i konkrete kontekster – at sprogbrug (med alt hvad det indebærer fra prosodi til grammatik, semantik og pragmatik) og diverse kropslige og materielle handlinger (fx blik, gestik, mimik, positur, brug af genstande etc.) indgår i samlede gestalter fordi talere besidder en bemærkelsesværdig kompetence til at koordinere brugen af de forskellige ressourcer med hinanden og lyttere en tilsvarende evne til at bemærke og lægge betydning i deres eventuelle sammenfald. Når dette er sagt, fokuserer de fleste multimodale studier mest på brugen af nogle bestemte ressourcer, og nogle studier er vigtigere end andre for nærværende artikels sigte. Eksempelvis har David Greatbatch og kolleger undersøgt videooptagelser af situationer hvor britiske læger indtaster recepter på deres computere under konsultationer. Studierne viser at patienter monitorerer lægernes indtastning af receptoplysninger nøje og venter med at sige noget til lægerne er ved at være færdige med indtastningen (Greatbatch m.fl. 1993). De viser også at lægerne selv

kan holde pauser i indtastningen for at rådgive patienter om brugen af medikamenter, ligesom patienter kan udnytte små pauser til at stille spørgsmål (Greatbatch 2006). Denne tidlige forskning har således allerede slået fast at samtaledeltagelse og computering indtastning kan være tæt forbundne aktiviteter. Men der er god grund til at udforske forbindelsen yderligere, for indtastning af receptoplysninger er trods alt en mere afgrænset aktivitet end computerskrivningen under tilsynsbesøg. Parallel tale og indtastning af receptoplysninger lader eksempelvis ud fra nævnte undersøgelser at dømme til at være sjælden og yderst kortvarig. Faktisk giver nævnte undersøgelser indtryk af at sammenfald er noget læger og patienter bestræber sig på at undgå. Dette er, som de kommende analyser vil vise, slet ikke tilfældet i forbindelse med tilsynsbesøg.

I 2010'erne opstod en ny retning inden for multimodale CA-studier: undersøgelser af multiaktivitet (Haddington m.fl. 2014). Navnet både minder om og adskiller sig bevidst fra begrebet *multitasking*, der inden for kognitiv psykologi såvel som i lægterminologi beskriver den tanke-mæssige evne til at kunne administrere flere samtidige gøremål. Studier af multiaktivitet lægger i stedet fokus på den konkrete forvaltning af aktiviteterne, eksempelvis hvordan bilister håndterer at tale i telefon mens de styrer bilen (Haddington og Raunimoaa 2011) eller samtaler med passagerer (Mondada 2012).

Som vi også vil se i nærværende undersøgelse, kan administration af multiaktiviteter lade sig gøre fordi deltagere udnytter mulighederne for at hierarkisere engagementet i de forskellige aktiviteter – eksempelvis prioritere samtaledeltagelsen ved at kigge på en medpassager der siger noget særligt vigtigt, eller omvendt udelukkende koncentrere sig om kørslen når trafikken kræver det. Disse muligheder er bl.a. blevet beskrevet som at *veksle* mellem aktiviteter (Mondada 2014), at *udsætte* en aktivitet (Keisanen m.fl. 2014) og at *genoptage* en aktivitet (Sutinen 2014). Et dansk bidrag til multiaktivitetsstudier der samtidig demonstrerer sprogets rolle som potentielt middel til at administrere aktivitetsprioriteringer i sådanne sammenhænge, er Beck Nielsen (2016), som viser hvorledes praktiserende læger bærer sig ad med at læse patienters journaler under selve konsultationen. Det gør de bl.a. ved at stille spørgsmål til patienten som 'får du noget medicin for det' imens

de vender sig mod deres computerskærm. Spørgsmålet fordrer et svar fra patientens side, men fungerer samtidigt som en hentydning til et aktivitetsskifte: Samtalen bliver sat på en kortvarig pause, mens lægen efterfølgende undersøger journalen med henblik på at få oplysninger om patientens brug af medicin. Til forskel fra sådanne situationer bliver samtalen mellem tilsynsrepræsentant og tilbudsleder ikke nødvendigvis sat på pause fordi førstnævnte begynder at skrive på sin computer. Hvorvidt dette skyldes at den kognitive belastning antages for mindre i forbindelse med skrivning (af noter til besvarelser) end læsning (af patientjournaler), kan undersøgelsen desværre ikke besvare. Men til gengæld tilbyder den et detaljeret indblik i hvordan multiaktiviteten finder sted.

Endnu en retning inden for multimodal konversationsanalyse der kan indebære sammenfald med multiaktivitetsundersøgelser, bør fremhæves her, nemlig hvad Lorenza Mondada og kolleger for nylig har kaldt undersøgelsen af *skrivning-i-interaktion* (Mondada og Svinhufvud 2016). Retningen bygger videre på klassiske etnometnologiske studier af hvorledes officielle dokumenter konstituerer arbejde i organisationer (fx Garfinkel 1967; Heath 1982). De moderne undersøgelser af skrivning-i-interaktion undersøger de interaktionelle omstændigheder under hvilke tekster bliver til, og hvorledes teksten påvirkes af dette. Der kan være tale om noter skrevet i hånden under eksempelvis vejledningmøder i Danmark og Finland (Hazel og Mortensen 2014; Svinhufvud 2016), portugisiske socialrådgivningsmøder (Monteiro 2016), hollandske støttegruppemøder (De Stefanie et al. 2016) og tyske forretningsmøder (Streeck og Kallmeyer 2001). Der kan også være tale om tavleskrivning under græsrods møder hvor det at bevæge sig mod tavlen for at skrive er udtryk for orientering mod tentativ enighed (Mondada 2016). Teksten kan også blive dikteret som fx under ugentlige konferencer på hospitalsafdelinger, hvor overlæger indtaler journalbidrag i en diktafon (Beck Nielsen 2014). Endelig er der naturligvis tekster som skrives på computer i forbindelse med interaktioner. Martha Komter (2006, 2012) har lavet de hidtil nok mest dybdegående konversationsanalyser af sammenhængen mellem interaktion og computerproduceret tekst. Hun sammenligner lydoptagelser af hollandske politiforhør, herunder lyden af hvornår indtastning på et tastatur star-

ter og slutter, med ordlyden i de faktiske politirapporter og demonstrerer dermed hvordan rapportindtastningerne er udslag af politibetjentens fortolkning af den afhørtes svar på spørgsmål – produceret enten efter færdiggørelsen af svaret eller samtidigt med det – og ultimativt hvordan politirapporter på relativ uigennemsigtig vis er udslag af interaktionelle processer som efterfølgende juridiske straffeprocesser ikke tager højde for. Dette fund er et gavnligt resultat af sammenligningen med færdige dokumenter og deres efterfølgende brug. Men omvendt er indblikket i selve forhørssituationerne begrænset af brugen af lydoptagelser alene. Vigtige multimodale faktorer risikerer ikke at se dagens lys. Her supplerer nærværende undersøgelse. Vi vil bl.a. erfare hvordan repræsentanter integrerer skrivning og samtaledeltagelse ved multimodalt at demonstrere lytning og forståelse gennem gestik eller hurtige blikke op på lederen i forbindelse med et kortvarigt ophold i skrivningen.

DATA

Der findes fem regionale socialtilsyn i Danmark. Kernen i tilsynenes virksomhed er uvildigt at sikre at sociale tilbud (fx bosteder, efterskoler og døgninstitutioner) og plejefamilier har de fornødne kompetencer, ressourcer, rutiner og prioriteringer til at passe på nogle af landets mest sårbare borgere. Dette indebærer en stor mængde møder med især ledere af sociale tilbud og plejeforældre. I 2016 gennemførte de fem socialtilsyn i alt 11.793 tilsynsbesøg (Socialstyrelsen 2016). Jeg fik af alle implicerede parter lov til at videooptage fem af dem. Processen indebar flere forudgående møder med tilsynsrepræsentanterne og at ledere og plejeforældre på forhånd gav samtykke. På selve dagen for mødet sikrede jeg indledningsvis at ledere og plejeforældre stadig accepterede at deltage i undersøgelsen, og efter optagelsen gav jeg dem mulighed for at fortryde. Det gjorde ingen af dem, og alle parter underskrev informeret samtykke. Til denne undersøgelse benytter jeg to af videooptagelserne. Begge er tilsynsmøder med ledere af bosteder. Det ene møde varede halvdelen time, det andet lidt over en time.

Optagelserne er transskriberet ved hjælp af det konversationsanalytiske notationssystem, som gør det muligt at fastholde ikke bare *hvad* deltagerne siger, men også *hvordan*, dvs. om taleren benytter emfatisk

```
01. L: jeg har skullet øve mig *i og det jeg
                                *T ser ned på skærmen
02.    *har skullet blive *bedre til
    ++++++
                                *T ser op på L
```

108 NYS 56

til skærmen, kan undersøgelsen her bedre på emisk vis forholde sig til hvad de selv har at forholde sig til: repræsentanternes tale, kropslige handlinger og lyden af indtastninger.

De følgende analyser er inddelt i to afsnit. Det første koncentrerer sig om hvordan skrivesekvenserne bliver initieret i forhold til samtalsstruktur. Det andet analyserer den efterfølgende udfoldelse af skrivesekvenserne og tilpasning til tale. Tilsammen skal de to perspektiver belyse integrationen af skrivning og samtaledeltagelse.

INITIERING AF SKRIVESEKVENSER

Interaktionelt er tilsynsbesøg i vid udstrækning organiseret på samme måde som interviews: Repræsentanten udspørger lederen om diverse forhold omkring bostedet, og lederen besvarer disse spørgsmål. Den gennemgående spørgsmål-svar konstituerede struktur er årsagen til at disse samtaler generelt forvaltes på samme måde som diverse andre interviewformer (fx Claymann og Heritage 2002: kap 4; Komter 2006; Thøgersen 2005). Naturligvis udviser møderne også mange afvigelser fra denne spørgsmål-svar-drevne form for interaktion. Svarene (eller spørgsmålene) kan eksempelvis føre til kortere eller længere diskussioner. Men interviewstrukturen er gennemgående og væsentlig for organiseringen af skrivesekvenser. I det følgende skal vi se hvordan begge parter benytter muligheder i denne struktur til at integrere skrivning og samtaledeltagelse.

Den måske mest iøjnefaldende manifestation af hvordan parterne benytter sådanne muligheder, er at repræsentanterne rutinemæssigt begynder at skrive *mens* og ikke nødvendigvis *efter* lederne besvarer deres spørgsmål, og at lederne fortsætter med at udfolde svaret mens repræsentanterne noterer. Et eksempel på dette ser vi i (1) hvor lederen af et bosted for unge fortæller om hvor glade beboerne er for at træne i fitnesscenter. Det får repræsentanten til at spørge om de unge træner alene eller sammen med personalet. Før og mens hun stiller dette spørgsmål, har hun albuerne placeret på bordet, hænderne distanceret fra computerens tastatur og overkroppen skruet i retning af lederen, som hun også kigger på. Sådanne torso-skru (body torques) bruges regelmæssigt i interaktion til at vise at en aktuel opmærksomhed er midlertidig (jf. Schegloff 1998). Med andre ord signalerer repræsen-

tanten med sin positur at hun her og nu tildeler samtalen med lederen fuld opmærksomhed, men kun midlertidigt, for hun sidder parat til at 'afskrue' sin overkrop og se ned på computeren:

(1). Opt. 1: 5:43-5:54

01. T: Og hvad øh tager de (.) afsted sammen med jer
 ell*er tager de afsted
 *L løfter pegefinger
02. a↑lene eller både og,=
03. L: *Vi gør det sammen fordi vi har
 *L peger på T.
04. *fået ø::h en ordning *(.)
 *T vender sig mod skærm *T løfter albuer fra bor-
 det og placerer hænder på tastatur
05. nede i *((by)) (.7) i: et stort nyt center der er *
 *+++++
06. *kommet dernede. *
 *+++++

Repræsentanten designer sit spørgsmål til lederen med hvad Stivers og Enfield (2010) kalder et 'alternativ interrogativ'. I dette tilfælde rummer spørgsmålet tre alternativer at vælge imellem. Klassifikationen er værd at bemærke her af to årsager. For det første kan brugen af dette spørgsmålsdesign forklare hvorfor lederen løfter pegefingeren mens repræsentanten spørger, når gestik ellers plejer at være et taler- og ikke et lytterfænomen (Schegloff 1984): Peget responderer tilsyneladende på repræsentantens første alternativ og foregriber at lederen, sammen med sit verbale svar i linje 3, peger på repræsentanten som for at kommunikere 'du gættede rigtigt'. For det andet kan spørgsmålsdesignet forklare timingen hvormed repræsentanten initierer skrivesekvensen i relation til lederens besvarelse. Hun begynder ganske vist at skrive i linje 05 mens lederen benævner byen hvori bostedet har en fitness-ordning. Denne benævnelse indgår i ledsætningen der begynder med 'fordi'. Ledsætningen er prosodisk sammenhængende med den indledende helsætning. De to må derfor betragtes som del af samme turkonstruktionsenhed (Sacks et al.1974). Men repræsentanten begynder at skrive når lederen ret beset *har* besvaret spørgsmålet, der som nævnt

Et endnu nærmere blik viser dog at repræsentantens initiering er trinvis, og at hun faktisk allerede gør tiltag til at kunne påbegynde en skrivesekvens umiddelbart efter at lederen udvider sin besvarelse med en forklarende ledsætning i linje 04: Først skruer hun overkroppen tilbage mod computerskærmen og kigger på denne, dernæst løfter hun albuerne fra bordet og placerer hænderne på tastaturet, og endelig begynder hun at skrive. Således er det første tiltag til initieringen af skrivesekvensen gjort i forbindelse med at en længere besvarelse er undervejs. Dette er en genkommende struktur og det vigtigste forhold som eksempel (1) skal illustrere. Ydermere kan vi konstatere at eftersom repræsentanten igangsætter det første trin umiddelbart efter at lederen har afsluttet sin egentlige besvarelse, kan bevægelsen tjene som et fingerpeg til lederen om at det er denne besvarelse som repræsentanten har til hensigt at notere på sin computer (jf. Komter 2006). Selve skrivningen fortsætter i ca. femten sekunder mere (udeladt fra udskrift).

(2). Opt 1.: 3:02-3:15

111

```

04. L:      |Det er fredag og lør*dag.
              *T sænker arm; placerer
              hænder på tastatur; ser på skærm
05. T:      *Det er fredag=↑lørdag okay. *
              ++++++
06.         *(3.0)*
              ++++++
07. T:      *°Mm ↑hm, ° *
              ++++++
08. L:      *Og <så er det indkredset i:>:: øh> (1.8) tror det
              ++++++
              *T ser op på L; fast-
              holder hænder på tastatur
09.         er seksten moduler,

```

Den tydeligste manifestation af at en skrivesekvens her tilpasses den interviewlignende interaktion, ser vi i linje 05, hvor skrivesekvensen initieres parallelt med at repræsentanten opsummerer lederens forudgående svar. Ved at begynde at skrive på netop dette tidspunkt orienterer repræsentanten sig mod at have modtaget et fyldestgørende svar til sine noter. I lighed med eksempel (1) gør repræsentanten faktisk tiltag til at skrive på sin computer allerede på det tidspunkt hvor lederens færdige svar er projicerbart i linje 04: Netop som lederen med ordet 'lørdag' producerer den anden del af paratagmet der udgør svaret, sænker repræsentanten sin arm, placerer den på tastaturet og kigger ned på skærmen. Timing'en kan give lederen en indikation af at repræsentanten noterer netop dette svar på sin computer. Det samme gælder naturligvis det opsummerende indhold i repræsentantens taleur i linje 5, hvor især den afsluttende interjektion, 'okay', signalerer modtagelse og forståelse af svaret.

En anden ikke mindre interessant manifestation af hvordan tale og skrivning integreres, finder vi i forbindelse med at lederen i linje 8 begynder at udfolde sit svar yderligere med en tilføjelse omkring antallet af undervisningsmoduler mens repræsentanten stadig er i færd med at skrive. I videooptagelserne af tilsynsbesøgene forekommer det meget ofte at lederne således ikke nødvendigvis venter med at sige noget (mere) til repræsentanten er færdig med at skrive. På samme måde som repræsentanterne kan behandle ledernes besvarelser og narrativer som

en relevant anledning til at skrive (jf. eksempel (1)), behandler lederne altså repræsentanternes skrivesekvenser som relevante anledninger til at tale. Nærmere eftersyn af finere detaljer kan dog ligesom i dette tilfælde afsløre at repræsentantens skrivning og lederens tale er afstemt med hinanden. I eksempel (2) er der to forhold som indikerer dette. For det første er det påfaldende at lederen først begynder at tale umiddelbart efter at repræsentanten har produceret 'mm hm' i linje 7. Dette 'mm hm' kunne naturligvis betragtes som selvtale (jf. Goffman 1978), her en form for kommentar til de sætninger repræsentanten selv er i færd med at formulere på computeren. Dens lave volumen peger på denne mulighed. Omvendt kunne udtrykket også betragtes som et interaktionelt bidrag der opfordrer lederen til at fortsætte. På australsk-, britisk- og amerikansk-engelsk bruges 'mm hm' hyppigt til denne funktion:

Mm hm is a classic continuer, handing the floor straight back to the speaker to whose turn the *Mm hm* is oriented. (Gardner 2001: 129.
Original kursivering)

Ved at tage ordet og uddybe sin forklaring umiddelbart i forlængelse af repræsentantens 'mm hm' tager lederen således udgangspunkt i sidstnævnte mulighed. Yderlige tegn på denne orientering finder vi i det faktum at han indleder taleturen med 'og', der gør sekventiel forbindelse fremtrædende (Néville 2006), og i dette tilfælde gør beskrivelsen til en forlængelse af hans besvarelse i linje 4 snarere end en bekræftelse af repræsentantens bekræftende opsummering i linje 4 – hvilket ville have været tilfældet hvis han havde begyndt taleturen med eksempelvis et 'ja' eller 'nemlig' som opfølgning på repræsentantens tur-finale 'okay'.

For det andet er det bemærkelsesværdigt hvordan lederen går i stå i hvad der tegner til at blive en præpositionsforbindelse som skal angive omfanget af uddannelsens moduler i linje 8. Det kommer til udtryk ved kraftig forlængelse af 'i', et 'øh' og endelig en temmelig lang pause på 1,8 sekunder. Allerede i forbindelse med den første vokalforlængelse indstiller repræsentanten sin skrivning og ser op på lederen, men fastholder dog sine hænder på tastaturet. Charles Goodwin (1981: kap. 2) har indgående beskrevet hvordan talere hyppigt benytter sig af

ressourcer såsom genstartede taleture, korrektioner og tøvelyde til at sikre sig at modtagerne ser på dem. Hvorvidt lederen bevidst udnytter en tilsvarende samtalepraksis til at sikre sig repræsentantens fulde (om end midlertidige, jf. at hun fastholder hænderne på tastaturet og derved viser at hun potentielt er klar til hurtigt at skrive videre i det efterfølgende) opmærksomhed, er ikke til at afgøre. Men dette er i hvert fald konsekvensen, og det giver os endnu et eksempel på hvordan tale og skrivning nøje afstemmes med hinanden.

Det tredje og sidste eksempel i dette afsnit minder lidt om (2) på den måde at repræsentanten begynder at skrive efter at lederen har besvaret et spørgsmål, og at lederen tilføjer noget mere mens repræsentanten skriver. Men eksempel (3) giver os yderligere mulighed for at udforske et forhold af betydning for sammenfaldet mellem skrivning og den interviewlignende interaktion der også var præsent i de to forudgående eksempler, men med mindre tydelige konsekvenser. Lederne kan som nævnt pga. placeringen af den bærbare computer ikke læse hvad repræsentanterne skriver, og repræsentanterne indvier dem heller ikke eksplicit i det. Man kan forestille sig at timingen for hvornår repræsentanterne vender sig mod computeren og påbegynder skrivning, kan give lederne et hint om hvad de noterer (jf. (1)), og ligeledes at en verbal bekræftelse af svaret på et spørgsmål kan give et fingerpeg om notatets karakter (jf. (2)). Men der findes altså ikke eksempler i materialet hvor repræsentanterne decideret forklarer lederne hvad de skriver eller hvorfor. Der findes heller ikke eksempler på at lederne selv efterspørger viden om hvad repræsentanterne noterer. Parterne lader således til at dele en tavs forståelse om at fortolkning og sammenfatning af samtalerne i første omgang (i hvert fald indtil notaterne efterfølgende bliver sendt til kommentering hos lederne) er repræsentanternes ret og ansvar.

Til gengæld udviser datamaterialet mange eksempler på at lederne med deres tale orienterer sig mod at påvirke repræsentantens forståelse af svaret og dermed måske også hvordan det noteres på computeren. Eksempel (3) illustrerer en foreløbig kulmination på en længere snak om hvorvidt det pågældende bosted lever op til juraen som tilsiger at institutionens bestyrelse skal afholde regelmæssige møder. Repræsentanten har spurgt indgående ind til hvornår bestyrelsen sidst har

mødtes, og lederen har besvaret med datoer. Her beder repræsentanten med et deklarativt spørgsmål lederen bekræfte at bestyrelsen således kun mødes én gang årligt:

(3). Opt. 1: 48.06-48.21

01. T: Så I holder kun et møde om året,
 02. (.7)
 03. L: °Ne:j.°
 04. (.7)
 05. L: To.
 06. (1.1)
 07. L: En eller to (.) som vi ↑sk*al.
*T ser ned mod computer-skærm
 08. *(3.0)*
 ++++
*T skruer overkroppen mod computeren, placerer hænder på tastatur og skriver
 09. L: *Der er ingen grund til at holde møde hvi(h)s *
 ++++
 10. *de(h)r i(h)kke e(h)r*
 ++++
 11. *no(h)get a(h)t ho(h)lde mø(h)de o(h)m heh heh.*
 ++++
 12. *(.4)*
 ++++
 13. L: *heh heh*
 ++++
 14. *(4.9)*
 ++++
*L tager en tår vand
 15. T: *M[en man kan sige-
*T holder pause fra at skrive, men fastholder blik på skærm og hænder på tastatur
 16. L: |Altså vi holder møde den ↑tyvende i fjerde
 17. ikke, (...)

Deklarative interrogativer hører på tværs af sprog til de spørgsmålsformer som i allerhøjeste grad 'præfererer' en bekræftelse (se fx Seuren og Huiskes 2017). I dette tilfælde ville et simpelt 'ja' dog bringe lederen

i vanskeligheder. Han ville dermed bekræfte at bostedet bryder med reglerne. I stedet svarer han først 'nej', kort efter korrigerer han til 'to', og endelig i linje 7 udfolder han at de mødes en til to gange om året 'som de skal'. Den sidste del giver den samlede besvarelse en implicit 'ja men nej'-karakter, som delvist bekræfter spørgsmålet, men anfægter dets præmisser (Thøgersen og Beck Nielsen 2009).

De to parter udtrykker dermed forskellige, mere eller mindre eksplicitte, opfattelser af hvorvidt bostedet efterlever de juridiske krav. Repræsentanten forholder sig tavs under hver del af besvarelsen (linje 3-7). Når hun således umiddelbart efter sidste del af besvarelsen vender sig mod computeren og begynder at skrive, er det kun muligt for lederen at gætte på at notatet pga. timingen for initieringen af skrivesekvensen kan vedrøre det kritiske punkt omkring bestyrelsens mødeaktivitet. Hans to efterfølgende kommentarer kunne antyde sådan et gæt eftersom de begge, om end på forskellige måder, orienterer sig mod at forklare hvorfor bestyrelsens mødepraksis efter hans overbevisning er fornuftig. Første kommentar produceres mens repræsentanten skriver i linje 9-11 og har form som en *account* (Scott og Lyman 1968) - i dette tilfælde en retfærdiggørelse af eventuel lav mødeaktivitet ved at latterliggøre den modsatte mulighed: at man mødes uden grund. Latterliggørelsen understøttes af indlejret og efterfølgende (linje 13) latter, som typisk i interaktion genkendes som invitation til at modtageren griner med (Glenn 2003). I modsætning til eksempel (2) reagerer repræsentanten her ikke på en potentiel invitation til at udsætte skrivesekvensen. Hun skriver videre, og lederen afstår fra at sige mere og tager i stedet en tår vand. Det kunne tyde på at han afventer at hun udviser tegn på tilbagevending til samtaleaktiviteten, for så snart repræsentanten udviser det første tegn til at sige noget i linje 15 (uden at se op eller fjerne sine hænder fra tastaturet), bryder lederen ind i linje 16 med argumenter for hvorfor bestyrelsen mødes to gange årligt – indledt med 'altså', der ofte netop markerer at en kommende taletur bryder med samtalens etablerede progression (Heinemann og Steensig 2018).

Der lader således til fra lederens side at være tale om to forsøg på at påvirke repræsentantens forståelse og dokumentering. Begge forsøg er betinget af den måde hvorpå repræsentanterne hyppigt indleder skrivesequenser, dvs. umiddelbart efter en besvarelse og evt. uden at have

opsummeret det og derved antydte hvad de har til hensigt at notere. I første forsøg kommenterer lederen mens repræsentanten skriver, og i andet forsøg afventer han hendes færdiggørelse for at korrigere hendes forståelse.

UDFOLDELSE AF SKRIVESEKVENSER

Analyserne her bygger videre på det foregående afsnits iagttagelse om at sammenfaldet mellem tale og skrivning ofte enten skyldes at repræsentanterne begynder at skrive mens lederne besvarer et spørgsmål og derved inviterer lederne til at tale (videre) mens de skriver, eller at lederne selv griber muligheden for at uddybe noget mens repræsentanterne skriver i tavshed, evt. som i eksempel (3) orienteret mod at retfærdiggøre en besvarelse. I dette afsnit fortsætter jeg undersøgelsen med at se på om og hvordan skrivning og samtaledeltagelse også integreres i den efterfølgende udfoldelse af skrivesekvenserne, dvs. hvordan de udføres i relation til samtalen, og hvordan samtalen udspiller sig i forhold til den.

Det konkrete fokus er observationen at repræsentanterne ikke nødvendigvis skriver uanfægtet løs når de først er gået i gang. Repræsentanterne foretager derimod jævnligt ophold i deres skrivning, hvormed de tilpasser skriveprocessen til ledernes parallelle tale. Sådanne ophold antager især to former: a) som korte, fra repræsentantens side overvejende ordløse, ophold hvor repræsentanterne suspenderer skrivningen for at se på lederen og evt. udføre en gestus og/eller producere en verbal minimalrespons, og b) som lidt længerevarende ophold hvor repræsentanterne suspenderer skrivningen for at stille opsummerende eller opfølgende spørgsmål der sikrer eller demonstrerer fælles forståelse omkring hvad lederne fortalte dem mens de skrev på deres computer.

Eksempel (4.1) og bagefter (4.2) er velegnede til at undersøge disse perspektiver i nærmere detaljer. Forud for (4.1) har parterne diskuteret lederens personlige kompetencer og strategier i hendes daglige virke. Repræsentanten har spurgt indgående ind til lederens begrænsede erfaringer med økonomisk ledelse og afdækket at hun på trods af at have været leder i nogle år endnu ikke har gennemført et kursus i økonomi. Lederen har 'forsvaret' sig med at hun altid har kunnet konsultere fagfolk i forvaltningen angående økonomiske spørgsmål. Dette svar

(4.1). Opt. 3. 15:55-16:23

- NYS 56

14. ikke no*gen- >altså< *(1.1) jeg op[lever*

 *L ryster på hovedet
15. T: [Ja.
16. L: *ikke=har aldrig mærket så der er ikke nogen *

17. *problemer i- *(.2)

 *T ser op på L men fastholder hænder
 over tastatur
18. at=at gøre det (.) og jeg [gør det gerne i[gen.
19. T: [Nej. [Nej.
20. T: .h Så man bliver ikke- det=det er ikke ubehageligt
21. [altså der er *jo
 *T løfter sin højre hånd fra tastatur
22. L: [Nej.
23. T: nogle gange hvis man føler [sig (.3) puh det kan
24. [jeg ikke stille det
25. L: [°Ja. °
26. [Ja.
27. T: spørgsmål [nu bliver det] svært ikke,
28. L: [En gang til.]
29. L: Jo.
30. (.4)
31. L: Ja (.) nej.=
32. T: Men >*sådan er det ↓ikk[e.<
 *T spreder fingrene ud på begge hænder
33. L: [Ja.
34. (.)
35. L: Nej.=
36. T: =Nej.
37. L: Det gør det ikke.
38. (.2)
39. T: Nej.°°
40. L: Det *er det ikke.
 *T nikker
41. *(.7)
 *T ser ned på skærm; placerer hænderne over tastatur
42. T: Ja.°
43. (.7)

Initieringen af denne skrivesekvens i linje 6 er således af den type som vi også stødte på i forbindelse med eksempel (2), hvor repræsentanterne påbegynder skrivningen i forbindelse med at lederen har bekræftet repræsentantens opsummering (linje 3 og 5), og hvor lederen derefter på eget initiativ uddyber deres besvarelse mens repræsentanten skriver (linje 7-17).

I eksempel (4.1) retter lederens uddybning sig mod at konkretisere hvad hun med besvarelsen 'hele tiden' i linje 3 og 'har også gjort det' i linje 5 kommunikerede: at det ikke bare er en hypotetisk mulighed at spørge fagfolk i forvaltningen om hjælp til økonomiske spørgsmål, men en faktisk ressource som hun hyppigt har gjort brug af. Lederen understøtter forbindelsen mellem den indledende besvarelse og den efterfølgende uddybning ved at indlede turen i linje 7 med konjunktionen 'og'. Først med 'og at', hvormed turen tegner til at være designet som en ledsætning som uddyber svaret, dernæst med 'og jeg har', der genstarter turen som en sideordnet og opfølgende beskrivelse. Repræsentanten er på dette tidspunkt efter en 'forsigtig' start med mere sporadiske indtastninger (parallelt med at hun selv siger 'mm' i linje 6) nu i fuld gang med at skrive. Dette afholder hende dog ikke fra efterfølgende multiaktivitet, hvilket bl.a. kommer til udtryk ved at hun foretager to ophold i skrivningen for at se op på lederen samt en minutiøst koordineret gestus og minimalrespons.

Første ophold foretager hun i linje 10-11 i forbindelse med lederens beskrivelse af egne refleksioner i situationer hvor hun beder om hjælp. Der er således verbalt tale om gengivelse af tanker i en forestillet gentagende situation. Elisabeth Couper-Kuhlen (2007) har observeret at sådanne ikke-narrative gengivelser af tale og tanker ofte understøtter accounts. Observationen finder genklang her hvor lederen med gengivelsen understøtter hvorfor hun varetager sit lederskab forsvarligt uden økonomiske forudsætninger. Repræsentantens blik er koordineret således at hun ser op på lederen mens denne formulerer 'kernen' i gengivelsen, dvs. hvad lederen tænker (omkring det at stille dumme spørgsmål). Repræsentanten fastholder dog hænderne på tastaturet og viser derved lederen at hun holder sig parat til at skrive videre – hvilket hun også kort efter gør.

Det andet ophold følger efter denne korte skrivning i linje 12-13. Endnu engang ser repræsentanten op på lederen, men fastholder sine hænder på tastaturet. Dette udgangspunkt forhindrer dog ikke repræsentanten fra i linje 13 at realisere hvad Adam Kendon (1990, kap. 4) har kaldt *interactional synchrony* med sine hænder, dvs. en minutøs spejling af bevægelser. Muligvis bestyrket i at repræsentanten nu ser på hende, indleder lederen i linje 13 en ny taletur der adresserer at hun ikke har oplevet nogen problemer i at spørge til råds. Negationen i denne ytring bliver foregrebet af en gestus hun foretager, samtidig med det indledende 'og'. Hendes gestik tilhører registret af 'åbne håndflader', specifikt kan den klassificeres som en *Vertical Palm* (VP) variant hvor udføreren holder sine håndflader væk fra sig selv i en vertikal position. Denne form for gestik forbindes ofte med at stoppe en handling (se Kendon 2004: 251-255). Meget kort efter løfter repræsentanten begge hænder fra tastaturet, vender håndfladerne rundt og fremviser disse åbne håndflader på hver side af den bærbare computer. Denne gestus kan således klassificeres som en *Palm Presentation* (PP) der, når den produceres af en taler, typisk ledsager en verbal forklaring (Kendon 2004: 266). Det er vanskeligt at udlede yderligere betydning i deltagernes valg af gestik her. Men det at repræsentanten næsten simultant følger efter med en anden variant af åben håndflade-gestik (der er afstemt med udgangspunktet i hænderne på tastaturet), gør det nærliggende at betragte denne form for spejling som en måde at demonstrere aktiv lytning og tilslutning. Det sidste udtryk for samme i forbindelse med lederens uddybning finder vi i linje 15, hvor repræsentanten producerer et bekræftende 'ja' i overlap med både lederens tale og hendes egen igangværende skrivning.

Analysen har hidtil belyst hvorledes repræsentanten gennemfører skrivning og samtaledeltagelse på samme tid i forbindelse med lederens tilføjelse til hendes forudgående besvarelse. Det dobbelte engagement kommer dog også til udtryk i spørgsmålet hun stiller lederen i linje 20 og de efterfølgende linjer. Dette spørgsmål suspenderer skrivningen i lidt længere tid end i de ovenfor nævnte ophold. Det dobbelte engagement kommer både til udtryk i timingen for hvornår repræsentanten stiller spørgsmålet samt i dets ordlyd. Angående timingen kan vi

iagttage at hun gør sig parat til at spørge ved at indstille sin skrivning i linje 17, se op på lederen (men i første omgang fastholde sine hænder på tastaturet) og afvente dennes færdiggørelse af taleturen førend hun bidrager med mere end minimalrespons (dvs. de to 'nej' udtryk i linje 19). Angående spørgsmålets ordlyd kan vi iagttage at hun indleder sin taletur med konjunktionen 'så', der indrammer det efterfølgende spørgsmål som en opsummering af lederens forudgående uddybning der søger bekræftelse. Denne kvalitet ændres ikke af at repræsentanten kort efter afbryder sig selv og med en genstartet taletur ændrer spørgsmålet til det deklarativt interrogativ 'det er ikke ubehageligt'. Dette spørgsmålsformat er nemlig også forståeligt som en opsummering af lederens forudgående tale der søger bekræftelse, og spørgsmålets afsluttende tilføjelse (dvs. 'altså der er jo nogle gange ...' i linje 21-28) er formuleret som kontrast til denne opsummering som åbner op for muligheden for at det alligevel kan være lidt svært for lederen at bede om hjælp.

Lederen tilslutter sig repræsentantens opsummerende spørgsmål. I første omgang ved i overlap at tilføje frasen 'en gang til' - vel at mærke så denne grammatisk hænger sammen med og potentielt færdiggør repræsentantens taletur. I anden omgang gør hun det ved først med et 'jo' i linje 29 at bekræfte repræsentantens umiddelbart forudgående negative udsagn ('nu bliver det svært ikke'), dernæst svare 'ja' og endelig 'nej' i linje 31. Den sidste og endelige interjektion lader til at besvare repræsentantens negativt formulerede deklarativt interrogativ 'det er ikke ubehageligt'. Men måske er uklarheden årsagen til at parterne bruger de efterfølgende taleture (linje 32-40) på at sikre fælles forståelse omkring at lederen ikke oplever de problemer som repræsentanten skitserede i sin kontrast i linje 21-28. Uanset årsag behandler repræsentanten denne fælles forståelse som en forudsætning for at vende sig mod computeren og skrive videre som den umiddelbare fortsættelse af uddraget viser:

(4.2). Opt. 3. 16:25-16:52

44. L: .hh *Men=men (.) men det jeg jo* har skullet
+++++

45. *<lære> *i *det her .h*
+++++

*T ser på på L
*T ser ned på skærm

46. *det=det er jo det med at- altså at skal skille *
+++++

47. *tingene ad at når*
+++++

48. *jeg ↓kigger (.2) r:ent (.) [på økonomien .h så *
+++++

49. *er det det*
+++++

50. T: |Ja.

51. L: *den jeg kigger på.*
+++++

*L slår fingerspidser ned i bordet

52. *(.9*)*
* +/+/*
*T ser op på L

53. L: Altså- *.h så kigger *jeg ikke- så:: ø::h er det *
+++++

*T ser ned på computerskærm

54. *ikke noget med*
+++++

55. *jamen øh .h ja *du har* mange [dyre men altså
+++++

*T ser op på L
*T ser ned på computerskærm

56. *hvis=hvis=hvis det*
+++++

57. T: |Ja.

58. L: *er det jeg skal (.) så er det det jeg *må.=
+++++

*T ser op
på L

59. T: *.h=Ja.*
*T ser ned på computerskærm

60. (.4)

61. L: *.h Og når jeg så har ageret og handlet (.) i det *
 +++++
62. *.h så er det jo*
 +++++
63. *jeg så po(h)sitionerer mig* so(h)m heh (.4)
 +++++
- *T ser op på L; place-
- rer højre hånd under hage

I (4.2) ser vi således endnu et eksempel på at en leder griber repræsentantens forestående skrivning (jf. repræsentantens trinvis bevægelse mod skrivning i afslutningen af (4.1)) som en anledning til at tale. I dette tilfælde retter talen sig mod hvad hun har måttet lære af prioriteringer i forbindelse med at blive kastet ud i at være ansvarlig for økonomiske forhold. Dette perspektiv er naturligvis potentielt vigtigt at få adresseret, eftersom det er et emne som repræsentanten tidligere har spurgt kritisk ind til, og som lederen kan slutte sig frem til at repræsentanten sandsynligvis foretager notater omkring på sin computer.

Et nærmere eftersyn viser at repræsentanten heller ikke her foretager skrivningen ud i én køre. Skrivningen tilpasses i stedet lederens tale. Repræsentanten foretager tre ophold i skrivningen hvor hun ser op på lederen. I et enkelt tilfælde ser hun faktisk i lidt under et sekund op på lederen mens hun fortsætter med at skrive (linje 55). Første ophold optræder i linje 44-45 meget kort efter at lederen og repræsentanten næsten simultant er begyndt at henholdsvis tale og skrive. Opholdet i skrivningen foregriber at repræsentanten meget kort ser op på lederen mens denne hurtigt udtaler det væsentligste element i sætningen, dvs. hovedverbet 'lære', og genoptager skrivningen samtidigt med at lederen fortsætter med den præpositionelle frase 'i det her'. Anskuet ud fra et turtagningsperspektiv er lederen dermed i færd med at projicere en *flerenhedstur*, dvs. en længere taletur bestående af flere *turkonstruktionsenheder* (Femø Nielsen og Beck Nielsen 2005: 41). Det er veldokumenteret at deltagere i andre sammenhænge samarbejder om at demonstrere tilslutning til – og dermed 'godkende' – flerenhedsture, eksempelvis i forbindelse med mundtlige narrativer (Mandelbaum 2012). I dette tilfælde kunne en interaktionel funktion ved repræsentantens ophold i skrivning og blik på lederen være at invitere denne til at gennemføre sin

beskrivelse. Vi mangler ganske vist en 'rygende pistol' til at afgøre dette med sikkerhed. Men en række indicier i den efterfølgende interaktion i form af at repræsentanten opfordrer lederen til at fortsætte, peger alligevel på muligheden. For det første tager lederen en indånding – hvilket potentielt kan høres som et signal om at mere tale følger (Schegloff 1996) – umiddelbart efter formuleringen af den præpositionelle frase og fortsætter derefter sin forklaring i stedet for at indstille den og afgive taleturen eller afvente repræsentantens færdiggørelse af skrivesekvensen. Hun agerer således som en ratificeret taler. For det andet følger repræsentanten selv op med et fortsættende 'ja' kort efter, formuleret mens hun selv skriver på computeren og tilsyneladende i respons på en smule tøven i lederens tale. Repræsentanten opfordrer altså med andre ord kort efter aktivt og utvetydigt lederen til at fortsætte sin beskrivelse, og det er dermed muligt for lederen at betragte det forudgående ophold i skrivningen som én ud af en række fortsættelsessignaler.

Det andet ophold finder sted i begyndelsen af linje 53. Men repræsentanten foregriber opholdet ved at skrive langsommere på sin computer i linje 52 og se op på lederen mens hun foretager den sidste indtastning. Denne midlertidige suspension af skrivning gennem nedsettelse af hastighed og blik op på lederen foretager repræsentanten som respons på at lederen i linje 51 grammatisk og prosodisk nu har færdiggjort sin flerenhedstur. Imidlertid fortsætter hun igen i linje 53 så snart repræsentanten har set op på hende. Først med et 'altså', dernæst med en genstartet og ny flerenhedstur, hvilket får repræsentanten til at se ned på computeren og skrive videre. Denne passage er således en god indikator for at et tavst ophold i skrivning kombineret med et blik op på lederen kan være produceret som – og blive modtaget som – en opfordring til at lederen fortsætter sin tale (mens lederen fortsætter sin skrivning).

Det tredje og sidste korte ophold finder vi i slutningen af linje 58 og i linje 59. Endnu engang er det koordineret til at falde sammen med en mulig færdiggørelse af lederens forudgående taletur. Grunden til at repræsentanten kan standse sin skrivning, se op på lederen og uden nogen som helst pause imellem turene sige 'ja', er formentlig at lederen afslutter sin forudgående flerenhedstaletur med en betingelseskonstruktion, da denne type sætning hjælper lyttere med at foregribe

hvornår taleren er færdig (se Beck Nielsen 2018: 225-226). Og endnu engang er konsekvensen af repræsentantens ophold, blik på lederen, og i dette tilfælde minimalresponsen 'ja', at lederen fortsætter i det efterfølgende. Kort efter afslutter repræsentanten mere permanent sin skrivning ved at standse, fjerne sin højre hånd fra tastaturet og placere den i lytteposition under hagen (jf. Kendon 1990: kap. 4), hvormed hun tydeligt signalerer at hun nu tildeler receptionen af lederens tale sin fulde opmærksomhed.

Dette analyseafsnit har demonstreret at tale og skrivning, der umiddelbart kan forekomme som to meget forskellige aktiviteter der kører i hvert deres spor, ved nærmere eftersyn kan være nøje afstemt med hinanden. Lederens måder at formulere sig og organisere taleture på (eksempelvis ved at genstarte taleture) kan gøre det relevant for repræsentanten at foretage ophold i sin skrivning, og repræsentantens ophold i skrivningen kan fungere som 'kommentarer' til lederen i form af invitationer til at fortsætte.

KONKLUSION

Et møde mellem en repræsentant for et socialtilsyn og lederen af et bosted er unægtelig en meget speciel form for institutionel interaktion med særegne dynamikker, asymmetrier og meget på spil, konkret bl.a. en positiv eller negativ indstilling fra tilsynets side. Alligevel er der to gode grunde til at antage at de fundne måder at integrere computerskrivningen med samtaledeltagelse på kan bruges til at informere om hvordan sådan en multiaktivitet potentielt finder sted, også i andre former for professionelle møder. For det første er interviewstrukturen med dens udgangspunkt i spørgsmål-svar-sekvenser, som tilsynsbesøg i vid udstrækning antager form som, et interaktionelt format der anvendes meget bredt i møder hvor parterne skal lære hinanden og deres synspunkter at kende, hvor de skal lære af hinandens forskellige erfaringer og vidensområder, eller hvor de i mere eller mindre grad skal 'forhøre' hinanden. For det andet er den bærbare computer et meget udbredt arbejdsredskab og en potentielt afgørende ressource til at leve op til stigende effektiviserings- og dokumentationskrav, der eksempelvis nødvendiggør at man som praktiker fører digitale notater under i stedet for efter møder.

Tilsynsrepræsentanter skriver meget på deres computere mens de afholder tilsynsbesøg hos ledere af bostedstilbud. Men sådanne skrivesekvenser er gennemgribende integreret i samtalen. Faktisk kan man sige at de bliver 'født' integreret på den måde at sekvenserne indledes i sammenhæng med tale. Enten koordinerer repræsentanterne initieringen af skrivesekvenserne således at de begynder at skrive mens lederne kaster sig ud i en længere besvarelse af et spørgsmål, eller også koordinerer repræsentanterne initieringen af skrivesekvenserne således at de begynder at skrive når de er i færd med, eller netop færdige med, at opsummere en leders besvarelse. I sidstnævnte tilfælde forekommer det dog meget ofte at lederen benytter sig af at repræsentanten skriver (og ikke taler) som en anledning til at uddybe og nuancere en besvarelse – og påvirke repræsentantens forståelse og evt. hendes notatskrivning. Med andre ord behandler både repræsentanter og ledere det som relevant at tale og skrive på samme tid.

Der er dog mere i integrationen end at skrivningen og talen bliver produceret *sammenfaldende* med hinanden. I et vist omfang kan man tale om at de bliver produceret sekventielt *sammenhængende* med hinanden. For at være mere konkret: Lederne kaster sig ikke blot ud i at tale mens repræsentanterne skriver helt uden hensyntagen til dennes dobbelte engagement i at skrive og lytte på samme tid. De afstemmer deres beskrivelser til repræsentanternes skriveaktiviteter, eksempelvis ved at gøre ophold i talen. Omvendt kaster repræsentanterne sig heller ikke bare ud i at skrive uden hensyntagen til at lederne taler til dem, og hvad de fortæller dem. Det faktum at repræsentanterne formår at administrere skrivning og lytning på samme tid, kommer til udtryk ved at de på strategiske tidspunkter gør ophold i deres skrivning og tilkendegiver forståelse – somme tider sprogligt med minimalrespons, men oftere kropsligt med et blik op på lederen (eller evt. gestik) – og inviterer lederen til at fortsætte sin tale. De stiller også lederne opfølgende spørgsmål og præsenterer bud på opsummeringer der viser lederne at de har hørt efter hvad lederne fortalte dem på trods af deres skrivning. Der er således indgående tale om multiaktivitet.

Ved i højere grad end tidligere studier (fx Komter 2006, 2012) at benytte multimodale analyseredskaber har denne undersøgelse kunnet afdekke nogle af kerneingredienserne i deltagernes integration af skriv-

ning og samtaledeltagelse som manifesteret igennem deres sproglige og kropslige handlinger. Den bidrager således til en bedre forståelse for hvordan dokumentationskrav kan løftes helt ned på detaljeniveau i professionelle møder. Der er dog adskillige perspektiver af stor interesse for dette overordnede spørgsmål som denne artikel ikke har været i stand til at adressere, eksempelvis hvilken påvirkning interaktionen har for dokumentationens ordlyd og indhold, og hvordan det dobbelte engagement i skrivning og samtaledeltagelse påvirker deltagernes indre velbefindende. Disse spørgsmål kræver andre metodiske tilgange, eksempelvis dokumentanalyse og forskningsinterview. Men den multimodale beskrivelse af interaktionelle mønstre er et godt udgangspunkt for sådanne yderligere besvarelser, for den giver et indblik i hvad der egentlig sker under disse møder, og hvilke greb deltagerne benytter sig

Søren Beck Nielsen

Institut for Nordiske Studier og Sprogvidenskab

Københavns Universitet

sbnielsen@hum.ku.dk

LITTERATUR

- Beck Nielsen, S. 2014. Medical record keeping as interactional accomplishment. *Pragmatics and Society* 5(2). 221–242. DOI: <https://doi.org/10.1075/ps.5.2.03nie>.
- Beck Nielsen, S. 2016. How doctors manage consulting computer records while interacting with patients. *Research on Language and Social Interaction* 49(1). 58–74. DOI: <https://doi.org/10.1080/08351813.2016.1126451>.
- Beck Nielsen, S. 2018. 'If you don't get better, you may come back here': Proposing conditioned follow-ups to the doctor's office. *Text and Talk* 38(2). 217–242. DOI: <https://doi.org/10.1515/text-2017-0038>.
- Claymann, S. & J. Heritage. 2002. *The news interview. Journalists and public figures on the air*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Couper-Kuhlen, E. 2007. Assessing and accounting. E. Holt & R. Clift (red.), *Reporting talk: Reported speech in interaction*, 81–119. Cambridge: Cambridge University Press. DOI: <https://doi.org/10.1017/CBO9780511486654>.

- De Stefanie, E., P. Sambre & D. Van De Mieroop. 2016. The interactional history of examples and parentheses. Note-taking practices in multiparty interaction among attendees of a mutual-help group for chronic fatigue syndrome (CFS) sufferers. *Language and Dialogue* 6(1). 110-139. DOI: 10.1075/ld.6.1.04des.
- Femø Nielsen, M. & S. Beck Nielsen. 2005. *Samtaleanalyse*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Femø Nielsen, M., J. Steensig & J. Wagner. 2006. Konversationsanalyse i Danmark. *Nydanske sprogstudier, Nys* 34–35. 182–216.
- Gardner, R. 2001. *When listeners talk. Response tokens and listener stance*. Amsterdam: John Benjamins. DOI: <https://doi.org/10.1075/pbns.92>.
- Garfinkel, H. 1967. *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Glenn, P. 2003. *Laughter in interaction*. Cambridge: Cambridge University Press. DOI: <https://doi.org/10.1017/CBO9780511519888>.
- Goffman, E. 1978. Response cries. *Language* 54(4). 787–815. DOI: 10.2307/413235.
- Goodwin, C. 1979. The interactive construction of a sentence in natural conversation. G. Psathas (red.), *Everyday language: Studies in ethnomethodology*. 97–121. New York: Irvington Publishers.
- Goodwin, C. 1981. *Conversational organization: Interaction between speakers and hearers*. New York: Academic Press.
- Greatbatch, D. 2006. Prescriptions and prescribing: Co-ordinating talk and text-based activities. J. Heritage & D. W. Maynard (red.), *Communication in medical care: Interaction between primary care physicians and patients*, 313–339. Cambridge: Cambridge University Press.
- Greatbatch, D., P. Luff, C. Heath & P. Campion. 1993. Interpersonal communication and human-computer interaction: an examination of the use of computers in medical consultations. *Interacting with Computers* 5(2). 193–216. DOI: [https://doi.org/10.1016/0953-5438\(93\)90018-O](https://doi.org/10.1016/0953-5438(93)90018-O).
- Haddington, P. & M. Raunimoaa. 2011. Technologies, multitasking, and driving: Attending to and preparing for a mobile phone conversation in a car. *Human Communication Research* 37(2). 223–254. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.2010.01400.x>.
- Haddington, P., T. Keisanen, L. Mondada & M. Nevile (red.). 2014. *Multiactivity in social interaction: Beyond multitasking*. Amsterdam: Benjamins.
- Hazel, P. & K. Mortensen. 2014. Embodying the institution – Object manipulation in developing interaction in study counselling meetings. *Journal of Pragmatics* 65. 10–29.

- Heath, C. 1982. Preserving the consultation: medical record cards and professional conduct. *Sociology of Health and Illness* 4(1). 56–74.
- Heath, C. 1986. *Body movement and speech in medical interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heinemann, T. & J. Steensig. 2018. Justifying departures from progressivity: The Danish turn-initial particle 'altså'. J. Heritage & M.L. Sorjonen (red.), *Between turn and sequence: Turn-initial particles across languages*, 445–476. Amsterdam: John Benjamins. DOI: <https://doi.org/10.1075/slsi.31.15hei>.
- Jefferson, G. 2004. Glossary of transcript symbols with an introduction. G.H. Lerner (red.), *Conversation analysis: Studies from the first generation*, 13–23. Philadelphia: John Benjamins. DOI: <https://doi.org/10.1075/pbns.125.02jef>.
- Keisanen, T., M. Raunimaa & P. Haddington. 2014. Suspending action: From simultaneous to consecutive ordering of multiple courses of action. P. Haddington, T. Keisanen, L. Mondada & M. Nevile (red.), *Multiactivity in social interaction: Beyond multitasking*, 109–134. Amsterdam: John Benjamins. DOI: <https://doi.org/10.1075/z.187.04kei>.
- Kendon, A. 1990. *Conducting interaction: Patterns of behavior in focused encounters*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kendon, A. 2004. *Gesture: Visible action as utterance*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Komter, M. L. 2006. From talk to text: The interactional construction of a police record. *Research on Language and Social Interaction* 39(3). 201–228. DOI: https://doi.org/10.1207/s15327973rlsi3903_2.
- Komter, M. L. 2012. The career of a suspect's statement: Talk, text, context. *Discourse Studies* 14(6). 731–752. DOI: <https://doi.org/10.1177/1461445612457486>.
- Mandelbaum, J. 2012. Storytelling in conversation. J. Sidnell & T. Stivers (red.), *The Handbook of Conversation Analysis*, 492–508. Malden: Wiley-Blackwell.
- Mogensen, M., S. Sauzet & O.H. Sørensen. 2018. Indledning: Måling som praksis. Betydninger for arbejdslivet. *Tidsskrift for Arbejdsliv* 20(4). 5–10. DOI: <https://doi.org/10.7146/tfa.v20i4.111587>.
- Mondada, L. 2012. Talking and driving. Multiactivity in the car. *Semiotica* 191. 223–256. DOI: <https://doi.org/10.1515/sem-2012-0062>.
- Mondada, L. 2014. The temporal orders of multiactivity: Operating and demonstrating in the surgical theatre. P. Haddington, T. Keisanen, L. Mondada & M. Nevile (red.), *Multiactivity in social interaction: Beyond multitasking*, 33–76. Amsterdam: John Benjamins. DOI: <https://doi.org/10.1075/z.187.02mon>.

- Mondada, L. 2016. Going to write. Embodied trajectories of writing of collective proposals in grassroots democracy meetings. *Language and Dialogue* 6(1). 140–178. DOI: 10.1075/ld.6.1.05mon.
- Mondada, L. 2018. Multiple temporalities of language and body in interaction: Challenges for transcribing multimodality. *Research on Language and Social Interaction* 51(1). 85–106. DOI: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/08351813.2018.1413878>.
- Mondada, M. & K. Svinhufud. 2016. Writing-in-interaction. Studying writing as a multimodal phenomenon in social interaction. *Language and Dialogue* 6(1). 1–53.
- Monteiro, D. 2016. Street-level bureaucracy revisited. Formulating address in social work service encounters. *Language and Dialogue* 6(1). 54–80. DOI: doi10.1075/ld.6.1.02mon.
- Nevile, M. 2006. Making sequentiality salient: and-prefacing in the talk of airline pilots. *Discourse Studies* 8(2). 279–302. DOI: <https://doi.org/10.1177/1461445606061797>.
- Nevile, M. 2015. The embodied turn in research on language and social interaction. *Research on Language and Social Interaction* 48(2). 121–151. DOI: <https://doi.org/10.1080/08351813.2015.1025499>.
- Sacks, H., E.A. Schegloff & G. Jefferson. 1974. A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language* 50(4). 696–735. DOI: 10.2307/412243. <https://www.jstor.org/stable/412243>.
- Schegloff, E.A. 1984. On some gestures' relation to talk. J.M. Atkinson & J. Heritage (red.), *Structures of social action*, 266–298. Cambridge: Cambridge University Press.
- Schegloff, E.A. 1998. Body torque. *Social Research* 65(3). 535–596.
- Schegloff, E.A. 1996. Turn organization: One intersection of grammar and interaction. E. Ochs, E.A. Schegloff & S.A. Thompson (red.), *Interaction and grammar*, 52–133. Cambridge: Cambridge University Press.
- Scott, M.B. & S.B. Lyman. 1968. Accounts. *American Sociological Review* 33(1). 46–62. DOI: 10.2307/2092239.
- Seuren, L.M. & M. Huiskes. 2017. Confirmation or elaboration: What do yes/no declaratives want? *Research on Language and Social Interaction* 50(2). 188–205. DOI: 10.1080/08351813.2017.1301307.
- Socialstyrelsen. 2016. *Årsrapport 2016*. Socialstyrelsens rapport om socialtillsynenes verksamhet. <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/arsrapport-om-socialtillsynet-for-2016>.

- Stivers, T. & N.J. Enfield. 2010. A coding scheme for question-response sequences in conversation. *Journal of Pragmatics* 42(10). 2620–2626. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2010.04.002>.
- Stivers, T. & J. Sidnell. 2005. Introduction: Multi-modal interaction. *Semiotica* 156(1). 1–20. DOI: 10.1515/semi.2005.2005.156.1.
- Streeck, J. & W. Kallmeyer. 2001. Interaction by inscription. *Journal of Pragmatics* 33(4). 465–490. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(99\)00126-5](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(99)00126-5).
- Sutinen, M. 2014. Negotiating favourable conditions for resuming suspended activities. P. Haddington, T. Keisanen, L. Mondada & M. Nevile (red.), *Multiactivity in social interaction: Beyond multitasking*, 137–166. Amsterdam: John Benjamins. DOI: <https://doi.org/10.1075/z.187.05sut>.
- Svinhufvud, K. 2016. Nodding and note-taking. Multimodal analysis of writing and nodding in student counselling interaction. *Language and Dialogue* 6(1). 81–109. DOI: 10.1075/ld.6.1.03svi.
- Thøgersen, J.M. 2005. Sprog og interview, interview og sprog. *Nydanske Sprogstudier, NjS* 33. 9–41.
- Thøgersen, J. M. & S. Beck Nielsen. 2009. *Ja men nej og nej men ja*: Når man hverken be- eller afkræfter ja/nej-spørgsmålets antagelser. Eller: Det fuldt udfoldede 'nja'. H. Hovmark, I. Stampe Sletten & A. Gudiksen (red.), *I mund og bog: 25 artikler om sprog tilegnet Inge Lise Pedersen på 70-årsdagen d. 5. juni 2009*, 337–350. København: Museum Tusculanum.
- Weber, M. 2003. *Udvalgte tekster*, bind 2. København: Hans Reitzels Forlag.