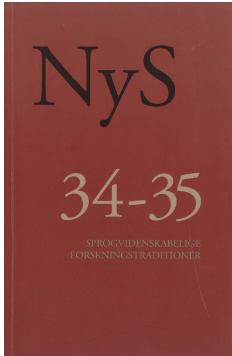


# NyS

Titel:	Konversationsanalyse i Danmark	
Forfatter:	Mie Femø Nielsen, Jakob Steensig og Johannes Wagner	
Kilde:	<i>NyS – Nydanske Sprogstudier 34-35. Sprogvidenskabelige forskningstraditioner</i> , 2006, s. 182-216	
Udgivet af:	Multivers Academic	
URL:	<a href="http://www.nys.dk">www.nys.dk</a>	

© NyS og artiklens forfattere

## 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.

# Konversationsanalyse i Danmark

MIE FEMØ NIELSEN, JAKOB STEENSIG OG JOHANNES WAGNER

Konversationsanalyse har etableret sig i Danmark siden midten af halvfemserne. Ligesom i andre kontinentaleuropæiske lande (Finland, Holland, Sverige, Tyskland og Italien, for at nævne de mest aktive konversationsanalytiske forskningsmiljøer) er det sprogvidenskabelige forskere som er blevet tiltrukket af denne ekstremt empiriske metode, der oprindeligt blev udviklet som en sociologisk disciplin i 60'ernes Californien og herefter udformet af amerikanske og britiske sociologer.

I denne artikel vil vi behandle tre emner:

- Hvad er konversationsanalyse?
- Hvilke faglige og videnskabssociologiske faktorer har bidraget til at konversationsanalysen har vokset sig stærk i Danmark siden midten af 90'erne?
- Hvad er status i 2006 for dansk konversationsanalyse?

For at besvare det første spørgsmål vil vi i afsnit 1 analysere et kort eksempel der illustrerer fremgangsmåden i konversationsanalyse. Gennem litteraturhenvisninger vil vi samtidig pege på den type resultater som konversationsanalyse tilvejebringer.

I afsnit 2 vil vi skitsere udviklingen i det konversationsanalytiske miljø i Danmark. Forskeruddannelsen, der blev indført i Danmark i 1993, har her været en afgørende faktor. Gennem forskeruddannelsen har der været mulighed for i perioder at invitere udenlandske forskere, som i løbet af 90'erne har uddannet en hel generation af danske konversationsanalytikere.

I afsnit 3 vil vi beskrive nogle større aktuelle projekter i dansk konversationsanalyse. Den amerikanske og britiske konversationsanalyse lagde ud med at analysere samtaler fra hverdagen, men med Drew og Heritage's bog fra 1992, *Talk at Work*, indlod konversationsanalysen sig også på forskellige institutionelle sammenhænge, især interaktioner i sundhedssektoren, i retten, i skolerne, i medierne og i højteknologiske arbejdssammenhænge. Den danske konversationsanalyse har fra begyndelsen af haft et stærkt fokus på institutionelle sammenhænge.

Afslutningsvis ser vi nærmere på styrker og svagheder ved konversationsanalysen.

#### ET EKSEMPEL PÅ HVORDAN MAN KLAGER

Konversationsanalysen opstod som en kritik af en struktur-funktionalistisk sociologi (Talcott Parsons), som forstod samfundsmæssige størrelser som determinerende rammer for de mennesker der befolker samfundet. Ifølge denne model produceres menneskelig adfærd og attituder af samfundets normer og institutioner. Etnometodologien og senere konversationsanalysen etablerer en radikalt anderledes teori om relationen mellem samfundet og dets agenter. Adfærd betragtes ud fra en dialektisk synsvinkel som på samme tid skabende og skabt. Samfundet eksisterer i intersubjektiviteten, 'meningen', som skabes af deltagerne i deres omgang med hinanden. Konversationsanalysens opgave inden for denne erkendelsesteoretiske ramme er at dokumentere de systematiske metoder folk bruger for at skabe intersubjektivitet (mening). Konversationsanalysen fokuserer på 'deltagernes metoder' i den synkrone interaktion mellem mennesker. Der er ingen ontologisk grund til at 'større' samfundsmæssige begreber som *magt* eller *identitet* ikke skulle kunne beskrives inden for konversationsanalytisk forskning, men en forståelse af interaktionens mikro-niveau ses som en forudsætning for at takle makrosociologiske emner. Og indtil videre har konversationsanalysen stillet skarpt især på intersubjektiviteten i dagligdags interaktion, dvs. 'samtalen'.

Det centrale element i menneskelig interaktion er sproget, og konversationsanalysen har hurtigt fanget sprogforskeres interesse. Faktisk er det

første banebrydende konversationsanalytiske bidrag<sup>1</sup> udkommet i *Language*, den amerikanske sprogforsknings mest prestigefulde tidskrift. I modsætning til etnometodologi (Garfinkel 1967; Heritage 1984), som er en nært beslægtet sociologisk metode, studerer konversationsanalyse interaktion der er optaget på video og/eller rene lydmedier og herefter transskriberet. Fremgangsmåden begrundes med at samtaler i deres struktur er så komplekse og i deres forløb så hurtige at man er nødt til at "fastfryse" dem for at kunne studere og rekonstruere deres indviklede sammenhæng.

I dette afsnit vil vi skitsere hvad metoden går ud på. Ligesom i vores tidligere introduktioner (bl.a. Femø Nielsen 1999; Femø Nielsen & Beck Nielsen 2005; Steensig & Asmuß 2003; Wagner 2003) vil vi illustrere konversationsanalysens arbejdsmåde gennem konkrete eksempler. Med udgangspunkt i transskriberede uddrag fra en autentisk telefonsamtale vil vi vise bl.a. hvordan handlinger i samtaler bliver til (respektive ikke bliver til), og hvordan sproglig form og sociale aktiviteter spiller sammen. En af de ting vi vil fokusere på i vores eksempelanalyse, er aktiviteten "at klage". Den analyse vi præsenterer her, giver selvfølgelig ikke svar på spørgsmålet om hvad klager er, men viser noget om det stof klager af gjort af.

Man kan nemt få på fornemmelsen at Danmark er befolket af "klagere". Hver gang man får en afgørelse fra en social myndighed, får man samtidig en instruktion i hvordan man skal gøre hvis man vil klage over afgørelsen, og medierne er fulde af historier om folk der klager eller har noget at klage over. På den baggrund kan det være relevant at undersøge hvad noget som intuitivt kan opfattes som en klage, er for noget. En konversationsanalytisk måde at nærme sig dette spørgsmål på vil være at undersøge *hvordan* samtaler med klage-agtige passager forløber.

Den samtale vi skal se uddrag fra, finder sted mellem en medarbejder på et au pair-formidlingsbureau (au pair-formidleren) og en kunde som har fået en au pair-pige gennem bureauet.<sup>2</sup> Kunden er tydeligvis ikke tilfreds. Nedenfor vil vi undersøge hvordan hun forsøger at ytre kritik, og hvordan dette behandles. Det viser sig ikke at være så nemt for kunden at komme til at klage, og gennem en detaljeret analyse af samtaleforløbet vil vi nå frem til nogle mulige systematiske årsager til dette.

Her er hvad kunden i ovennævnte samtale siger til au pair-formidleren om den nye au pair-piges ankomst: *nu er hun så endelig kommet her, men øh med lang tids forsinkelse, og det er meget meget uheldigt altså fordi nu s- altså det er virkelig, det er jo øk- ø- kaotisk simpelthen. Fordi der er ingen overlapning. Jeg ved ikke hvad man kan gøre ved det, men det er, det er meget, det er sådan ....* Og lidt senere fortsætter hun: *ja, men jeg ved ikke, men på en måde synes jeg I sku' gøre noget ved det fordi, forstår du hvad jeg mener? Det er jo, det er jo på en måde er det lidt u- lidt urimeligt, ikk'.*

Selv om kunden på intet tidspunkt siger: *Jeg vil klage over jer*, eller blot: *I har handlet urimeligt*, finder vi alligevel i kundens formuleringer det stof klager er lavet af. Hun beskriver og vurderer et problem, antyder at modparten har ansvaret og burde gøre noget, og vurderer det endnu en gang, nu ikke blot negativt, men også som noget der involverer at hun er blevet dårligt behandlet. For en intuitiv betragtning – og også ifølge empiriske undersøgelser af hvordan man klager og udtrykker bebrejdelser (fx Drew 1998; Pomerantz 1978) – er dette ikke atypisk: Der er en tendens til at folk undgår at lægge ud med at sige eksplicit at de vil klage eller bebrejde nogen noget; klager bygges oftere op som en indledende problembeskrivelse og arbejder sig herfra hen imod en ansvarsplacering, hvormed aktiviteten kan blive til egentlige klager eller bebrejdelser.

#### PROBLEM ELLER INFORMATION

Ser man nærmere på den samtalesekvens hvori kunden leverer sine første ytringer, kan man se at kunden lægger op til at hendes beskrivelse skal behandles ud fra hvor problematisk situationen er for hende, mens au pair-formidleren udnytter det faktum at kundens problembeskrivelse *kan* behandles som blot og bar informationslevering.

Nedenfor kommer en ret detaljeret udskrift af det replikskifte der indeholder kundens problembeskrivelse. Den er lavet efter konversationsanalytiske udskriftsnormer (se appendiks). A er au pair-formidleren, K er kunden:

Uddrag 1: “har du hørt noget” [Cyn4:25-49]

- 1 A: Jeg vidste godt du: jeg sku' ringe (mes:)  
 2 A: Jeg havde vanvittig travlt i morges,=  
 3 A: =.hhhh[h Hva' s]å, har] du hørt noget'.  
 4 K: [Ja, ] Okay.]  
 5 K: Ø:h Ja:h altså nu er hun så h- endelig kommet  
 6 K: her,  
 7 A: O[↑ke:, ]  
 8 K: [men ø:h] me' lang tids forsink[else,]  
 9 A: [Ja: ]  
 10 A: Det var jo den tyvende hun skulle ha' været  
 11 A: [he:r] noget[nlundehh.]  
 12 K: [ja:,] [o' de:t] meget meget  
 13 K: u[hældigt alt]så fordi nuh s altså de:t  
 14 A: [\*ja:rh\* ]  
 15 K: virkelig, Det jo øk- ø- kaotisk  
 16 K: simp[elten.]  
 17 A: [Er det ] det,=  
 18 K: =f'di .hh[h Der ] ingen overlapning,=  
 19 A: [j\*a:\*,]  
 20 K: =jeg ved ikk' hva' man ka' gøre [vø' det]  
 21 A: ['e:j, ]  
 22 K: men de:th [De:t] meget (..) det s[ån'n ]  
 23 A: [.hh ] [\*ø:rh] hvo-\*\*  
 24 A: Er hun lige kommet i dag?  
 25 K: Ja hun kom i går;=  
 26 A: =okay.

Kundens første beskrivelse af begivenhedsforløbet (linje 5-6) er et svar på et spørgsmål. Au pair-formidleren behandler i linje 7 informationen i kundens svar som noget positivt overraskende: Hun siger *okee*: med stærkt stigende intonation og “glad” stemme. *Okay* med stigende intonation fungerer som en tilstandsskiftemarkør (som *nå* beskrevet af Femø Nielsen 2002), dvs. det udtrykker at talerens videnstilstand er blevet ændret, her ydermere prosodisk markeret som glædeligt overrasket. Det udtrykker endvidere at taleren gerne vil høre mere (Knudsen 2003).

Men kundens svar er – som antydnet i indledningen til dette afsnit – an-

det og mere end blot et positivt svar på et spørgsmål. Kunden kunne have svaret: *Ja hun er kommet!*, men det gør hun ikke. For det første trækker hun på sit svar, *Ø::h Ja: altså* (kolon angiver forlængelse), hvilket i sig selv kan være med til at angive at svaret indeholder noget problematisk (Lindström 1999: 140-172; Poulsen 2000; Sacks 1987; Steensig 2001: 212-16, og 2005). For det andet indeholder svaret som nævnt angivelser af uopfyldte forventninger. Og for det tredje indeholder ytringen "sukken" (angivet ved h'erne i linje 5: *Ja:h* og *så h-*).

I linje 7 og 8 starter kunden og au pair-formidleren næsten samtidig. Kundens ytring er en fortsættelse af det hun har sagt i linje 5 og 6, og hun "kommer til" at overlape au pair-formidlerens positivt overraskede respons. Ja, hun overlapper den ikke blot – hvilket man jo nemt kan komme til – hun "drukner" den ved at tilføje et *ø:h* hvor hun trækker det sidste element ud så det lige præcis overlapper *oke:* (Schegloff 1987; Steensig 2001: 192), og fortsætter så med noget som er en syntaktisk udvidelse af hendes egen ytring, og som helt overhører – ja modsiger – den positive vinkling der lå i au pair-formidlerens respons.

Au pair-formidleren behandler i linje 9-11 kundens beskrivelse (linje 5-6 og 8) som et stykke "teknisk" information som kalder på nøjere præcisering. Hun bringer en information ind i interaktionen som de formentlig begge er bekendt med, nemlig det oprindelige ankomsttidspunkt. Hermed forholder au pair-formidleren sig til det præcise indhold ("hvor længe") i kundens *så endelig og lang tids forsinkelse*, i stedet for at forholde sig til at det er problematisk for kunden. Efter kundens *ja:.*, der tyder på at hun ikke er klar til at betragte sagen som færdigdebatteret, hænger au pair-formidleren ydermere et *nogenlunde* på. Hermed får hun sagt at den oprindelige dato ikke skulle have været opfattet så bogstaveligt igen, dvs. at det på forhånd var givet at der ville kunne forekomme afvigelser fra denne dato.

Kunden følger ikke op på dette, men designer syntaktisk sin fortsættelse som en fortsættelse af sit forehavende fra linje 5-8, selv om hun i mellemtiden har responderet på første del af au pair-formidlerens tur i linje 12. Hun følger med *o'* op på *endelig, me' lang tids forsinkelse* og den andens *den tyvende hun skulle ha' været he:r*. I linjerne 12, 13, 15 og 16

understreger kunden hvor problematisk forsinkelsen er for hende, først med en utvetydigt negativ vurdering, endda kraftigt understreget (med *meget meget* og *virkelig*), og derefter med en beskrivelse af den situation den sene ankomst sætter hende i (*det jo øk-ø-kaotisk*). Dette er *problemsnak* ("troubles talk", Jefferson 1984a, 1984b, 1988; Jefferson & Lee 1981/1992), altså en beretning om talerens problemer, og som sådan kalder den på en respons, fx udtryk for sympati og deltagelse eller råd om hvordan problemerne kan løses (Jefferson 1988; Jefferson & Lee 1981/1992; Laursen 2003). Men au pair-formidleren stiller blot et neutralt *topikaliserende* spørgsmål ("topicalizer", se Button & Casey 1984) som beder kunden om at fortsætte og uddybe sin beretning: *Er det det*. Au pair-formidleren forholder sig altså ikke til problemerne, men blot til at kunden er i gang med en beretning, og at denne endnu ikke er færdig.

I linje 18 fortsætter kunden sin beretning. Med sit første *fordi* angiver hun at det hun siger, er en fortsættelse og uddybning af det hun lige har sagt, og ikke noget der er udløst af au pair-formidlerens topikaliserende spørgsmål i linje 17 (hvilket hun kunne have vist ved at indlede sin ytring med fx et *Ja*). Man kan altså her, som i linje 8, se at kunden insisterer på at forfølge sin egen linje i fremstillingen. Ganske vist gør hun hvad au pair-formidleren har bedt hende om, men hun viser samtidig modstand mod at følge dennes linje.

Linje 18 er en uddybning af hvad problemet er: at der som følge af forsinkelsen ikke bliver nogen tidsmæssig overlapning mellem den forrige og den nye au pair-piges ophold. Denne ytring får ingen respons fra au pair-formidleren. Kunden fortsætter i linje 20-22 med at snakke om at der eksisterer et problem som 'man' kan gøre noget ved. Umiddelbart er kundens ytring bare en rapport om hendes videnstilstand: *jeg ved ikke' hva' man ka' gøre*, men i sammenhængen må den ses som en opfordring til au pair-formidleren om at forholde sig til hvad der kan gøres ved problemet. Dette bygger vi for det første på at samtaledeltagere kan "fiske efter" hvad den anden ved eller mener ved at fortælle om deres egen begrænsede viden (Pomerantz 1980). For det andet er det for deltagerne klart (og dette viser au pair-formidleren også i de første linjer af uddraget) at det er au pair-bureauet der har i hvert fald en del af ansvaret



for au pair-pigens ankomst. Ved at sige at hun ikke ved *hvad man kan gøre*, fralægger kunden sig ansvaret og lægger det over på au pair-formidleren. Endelig er linje 22 konstrueret sådan at den åbner op for at au pair-formidleren kan tage ordet. Den indeholder to omstarter og slutter på et "fyldord" (*sån'n*) af en type som *kan* anvendes til at *fade ud* på (Jefferson 1983a; Steensig 2001: 221f). Sådanne "hakkende" ytringer bliver ofte overlappet (Jefferson 1983b; Steensig 2001: 248f) og kan også ses som en slags ordsøgning (Goodwin & Goodwin 1986; Steensig 2001: 182f) som kan invitere modparten til at komme ind og "hjælpe".

Au pair-formidleren tager da også ordet, men igen forholder hun sig udelukkende til informationsværdien af det kunden har sagt, idet hun stiller et opfølgende spørgsmål om au pair-pigens ankomsttidspunkt (linje 24). Hun kommer hermed uden om alle kundens opfordringer til at hun forholder sig til hvem der har ansvaret og/eller til hvad man kan gøre ved problemet. I linje 25 svarer kunden på spørgsmålet, og i linje 26 kvitterer au pair-formidleren for dette svar.

Vi har altså set hvordan kunden mere og mere klart lægger op til én type respons ("forhold dig til mit problem! det er dig der har ansvaret!"), og hvordan au pair-formidleren vælger at overhøre dette og nøjes med at forholde sig til de informationer kunden giver ("det er interessant, fortæl mere!").

#### ET ANSVAR PLACERES

I det næste uddrag viser au pair-formidleren nu endelig en smule interesse for kundens problemer, hvorefter hun går videre til at placere ansvaret – hos en tredje part, nemlig Udlændingestyrelsen:

Uddrag 2: "Det: udlændingestyrelsen" [Cyn4:49-65]

26 A: =ok[ay.]  
 27 K: [.hh] \*og\* øhm:=  
 28 A: =Ja. Så står hun selvfølgelig oss' med: øh  
 29 A: hva' ska' jeg og så videre >hm< [\*ø:.\*]=  
 30 K: [Ja:., ]  
 31 A: =men men ø:h .hh[hhh ]  
 32 K: [altså] de:t jo  
 33 (0.4)  
 34 A: Jah-h[h dethh ]  
 35 K: [Der mange] ting ikk'?  
 36 A: De:t [ udlæn]dinge[styrelsen, ]  
 37 K: [(a'så)] [(>høle tiden<)]  
 38 A: Det er så forfærdelig=  
 39 A: =Vi har jo ringet o' prøvet o' rykk',  
 40 (.)  
 41 A: for [hen]de,=  
 42 K: [ja ]  
 43 A: =.hhh men ø:h \*vø:\* De sitter me' magten.

Dette uddrag bliver nærmest til en monolog fra au pair-formidlerens side. Vi vil kort demonstrere hvordan au pair-formidleren bærer sig ad med at beholde ordet selvom kunden flere gange konkurrerer om turen. Au pair-formidleren lægger ud med en formulering af hvordan det må være for au pair-pigen ikke at kunne blive sat ind i arbejdsopgaverne af den forrige ansatte (linje 28-29), en udlægning som kunden bekræfter, og herefter begynder au pair-formidleren på noget nyt (linje 31 *men men ø:h*). *Men ø:h* siger ikke meget mere end at hun tager turen, og at det hun vil sige, ikke vil ligge i forlængelse af det hun lige har sagt. Når au pair-formidleren har sikret sig turen, laver hun et lille ophold, og straks forsøger kunden at komme ind (linje 32). Kunden holder selv en lille pause inde midt i sin ytring (linje 33), hvilket au pair-formidleren benytter til at respondere på kundens ufuldendte udsagn (linje 34). Au pair-formidlerens *Jah-hh* lyder som et deltagende svar på kundens ytring, selv om kunden ikke har nået at formulere noget som helst som au pair-formidleren kan svare på.

Det vi hører kunden sige i linje 35 og 37, ligger i forlængelse af kundens tidligere projekt i linje 30-32 (*ja: altså de:t jo*) og især i linje 22 (*de:t meget (.) det sã'n*). Kunden synes at holde fast på sin linje, men au pair-formidleren overlapper og insisterer på at tale videre (linje 36, 38-41) således at det bliver hende der “vinder” konkurrencen om at komme til at ytre sig, hvilket kunden også godkender ved at respondere med et *ja* i linje 42.

Det lykkes au pair-formidleren i uddrag 2 at få placeret et ansvar hos Udlændingestyrelsen (linje 36) og at skynde sig videre til en vurdering (linje 38) som også anerkender at situationen er problematisk. Derudover får hun sagt at hendes bureau har gjort alt hvad der stod i dets magt (linje 39-43). Kunden lyder som om hun holder fast ved sin kritiske linje fra tidligere, men hun taber konkurrencen om taleretten.

#### DISKUSSION OM ANSVARET

I det tredje og sidste uddrag skærper kunden sin kritik og bliver endnu en gang mødt med en respons som ikke går ind på kundens linje:

#### Uddrag 3: “I sku' gøre noget ve' det” [Cyn4: 65-83]

- 43 A: =.hhh men ø:h \*vø:\* De sitter me' magten.  
 44 K: °e°ja: ,=  
 45 A: =Sã'n er det.  
 46 (0.3)  
 47 K: .hja,  
 48 (0.8)  
 49 K: Jah, men jeg [ved ik ]ke men på en måde  
 50 A: [m: , ]  
 51 K: synes jeg I sku' gøre noget ve' det  
 52 K: ford[i jehh=  
 53 A: [.mthhh  
 54 K: =>Forstår du hva' jeg< mener, hh=  
 55 A: =m [Jamen det ↑h]ar vi oss'=  
 56 K: [det jo ]

57 A: =[det vi' sige- ]  
 58 K: =[de:t jo på en måde] er det lidt u-  
 59 K: lidt urimeligt ikk'=  
 60 A: =jamen [det< ↓er det,]  
 61 K: [fordi man ]  
 62 (0.2)  
 63 A: Det totalt tosset (da)

Kundens tøvende *ja* i linje 44 viser at hun ikke umiddelbart vil købe au pair-formidlerens påstand om at det er Udlændingestyrelsens ansvar, og at der ikke er noget at gøre fordi *de sitter med magten*. En sådan påstand lægger nemlig op til at modparten skal erklære sig enig (Sacks 1987), og et tøvende *ja* har ikke den virkning (se ovenfor). Man kan da også se at au pair-formidleren i linje 45 understreger sit synspunkt og hermed endnu engang lægger op til at kunden skal erklære sig enig, men igen er kundens respons meget lidt entusiastisk. En lille pause og et *ja* på indånding (linje 46-47) er noget af det mindst entusiastiske man kan præstere, uden direkte at modsige den anden part. En anden ting som talerne kan gøre med indåndede *ja*'er, er at foreslå at det som den forudgående ytring lagde op til, ikke skal videreudvikles (Hakulinen 1993; Weinreich 1996). Her lader dette til at være tilfældet idet kunden i det efterfølgende forsøger at lægge en anden linje end den au pair-formidleren har lagt op til.

I linje 49-54 viser kunden hvorfor hun ikke er enig. Ytringer indledt med *ja men* kan bl.a. anvendes når man vil erklære sig uenig med en anden taler (Steensig & Asmuß 2005), og/eller når man vil vise at det man siger, ikke er en umiddelbar fortsættelse af det den forudgående ytring lagde op til (Mazeland & Huiskes 2001). Her synes der at være tale om begge dele: Emnemæssigt springer denne *ja men*-ytring tilbage til kundens egen linje 20 (uddrag 1), og samtidig viser den måde den er konstrueret på, at den udfører en socialt problematisk handling: *Ja* og *men* udtales hver for sig (i modsætning til et integreret *jamen*), og ytringen indeholder forbeholdsmarkeringer (*jeg ved ikke, på en måde*) (Steensig & Asmuß 2005). Selve udsagnet om ansvarsplaceringen er en opfor-

dring: *I sku' gøre noget ve' det* (linje 51) som samtidig bliver en markering af uenighed med dén udlægning at det er Udlændingestyrelsens og ikke bureauets ansvar. Kundens påstand forudsætter jo at bureauet *ikke* har gjort noget, eller i hvert fald ikke har gjort nok.

Kunden fortsætter med et *fordi* og noget som kunne være begyndelsen til et *jeg* (*jehh*, linje 52), men vælger så ikke at fortsætte med det som *fordi* (*jeg*) gør forudsigeligt eller "projicerer" (Steensig 2001: 76f),<sup>3</sup> måske fordi hun kan høre på au pair-formidlerens linje 53 (et hørligt "åbne-munden smask" + en indånding) at denne vil sige noget. Det kunden gør i stedet for at fortsætte, er at hun understreger det hun lige har sagt, og appellerer om en respons der udtrykker forståelse (linje 54): *Forstår du hva' jeg mener*. Således bliver ytringen også behandlet af au pair-formidleren i linje 55 hvor hun afviser kundens implicitte anklage om at bureauet ikke har gjort noget: *Jamen det har vi oss'*.

Herefter følger der en kamp om ordet, som først au pair-formidleren, dernæst kunden og tilsidst au pair-formidleren vinder: I linje 57 forsøger au pair-formidleren at uddybe eller begrunde sin tilbagevisning fra linje 55. Men samtidig med dette forsøger kunden at fortsætte (linje 56). Lige så snart hun hører at au pair-formidlerens linje 55 er færdig, starter hun forfra, og nu (linje 58-59) lykkes det hende at overlappe og "vinde over" au pair-formidlerens forsøg på at uddybe. I sin ytring giver kunden en vurdering af forløbet, men uden at specificere ansvaret. Til gengæld anvender hun nu en "moralisk" term i sin vurdering. Hvor hun tidligere sagde at forløbet var *meget meget uheldigt* (linje 12-13, uddrag 1) og *kaotisk* (linje 15, uddrag 1), kalder hun det nu *urimeligt* (linje 59). Dog igen med nogle forbehold: *på en måde* og *lidt*. Denne vurdering kommer til at fremstå som en fortsættelse af det kunden selv har sagt før (i linje 54). Således bliver linje 54, som før virkede som en understregning af det forudgående og som en appel om forståelse, i tilbageblik til en indledning til en argumentation: *forstår du hva' jeg mener – kolon – det er jo det er jo på en måde er det lidt u- lidt urimeligt ikk'*. Samtidig betyder dette at kunden ikke reagerer på, og dermed overhører, au pair-formidlerens tilbagevisning i linje 55.

Kundens vurdering kan au pair-formidleren umiddelbart erklære sig enig med, og det gør hun i linje 60 og 63. Hendes enighed er markeret som kraftig, med tryk på *er* (linje 60) og en *ekstrem formulering* (“extreme case formulation”, Pomerantz 1986), *totalt tosset* (linje 63). Med dette foreslår au pair-formidleren at parterne nu er enige, og at de kan afslutte dette emne. De fortsætter lidt endnu på lignende måder, men her forlader vi de to for at opsummere hvad vi har kunnet få ud af at zoome ind på en sådan lille sekvens.

#### OPSUMMERING: SAMARBEJDE OG DISTANCERING

De to parter både samarbejder og modarbejder hinanden i de tre uddrag vi har set på. Samarbejdet ses i at de to følger op på hinandens ytringer, og i at de generelt overholder turtagingsnormerne, dvs. taler én ad gangen. I det omfang de taler samtidig, er den overlappende tale oftest udtryk for at de “kom til at” starte samtidig, og det er altid sådan at den ene part holder op med at tale og lader den anden komme til, også selv om der visse steder er konkurrence om turen (Sacks, Schegloff & Jefferson 1974; Steensig 2001: 62f, 67).

Det modarbejdende ses bl.a. i at parterne i flere tilfælde vælger at overhøre hvad den anden lige har sagt. Derudover udnytter især au pair-formidleren det grundvilkår at de fleste ytringer kan udtrykke flere forskellige handlinger, og modtageren derfor kan vælge mellem responser som behandler ytringen på forskellige måder. Således så vi at au pair-formidleren udnyttede at kundens ytringer kunne høres som information om situationen, selv om de oplagt også lagde op til at blive behandlet som beskrivelse af problemer, udtryk for utilfredshed, kritik og klage.

Vi fik også specificeret *hvordan* deltagerne udførte de handlinger som indgik i forløbet. Vi så bl.a. hvordan man kan

- bede om uddybning (ved hjælp af fx topikalisering, formuleringer, ja/nej-spørgsmål),
- vurdere mere eller mindre kraftigt, moralsk og ikke-moralsk,
- beskrive problemer (ved at give en negativt ladet beskrivelse af

ens situation) og dermed kan invitere til at modparten udtrykker deltagelse,

- placere et ansvar (ved at beskrive problemer, snakke om hvad der kan gøres, implicere at modparten burde have gjort noget),
- foreslå at en aktivitet er afsluttet (med ekstreme formuleringer, erklæringer om enighed, indåndet ja),
- invitere til at den anden gør ens ytring færdig (med tøven, ord-søgning, appel om forståelse),
- invitere den anden til at udtrykke enighed (med påstande, ved at gentage synspunkter, ved at appellere til forståelse) m.m.

Vi så også hvordan man i sin respons kan vise hvordan man har forstået den forudgående ytring, og dermed også foreslå hvor samtalen nu bør bevæge sig hen. Man kan fx vise at man er blevet informeret (fx ved hjælp af *okay* med stigende intonation) og dermed at den forudgående ytring var en information. Eller man kan markere enighed eller uenighed og dermed vise at man responderer på et synspunkt eller en påstand.

Endelig så vi nogle af de måder folk rent sprogligt kan opbygge deres ytringer og dermed vise hvordan de forholder sig til det som kom før, eller det der skal følge: Vi så hvordan deltagerne markerede at de enten ikke ville eller ikke kunne give den respons der var lagt op til (ved at trække på det, ved at forsinke deres respons, ved at indlægge forbehold, med *ja men*-indledte ytringer m.m.). Desuden så vi eksempler på hvordan folk behandlede overlappende tale, især ved at "overhøre" overlappet (fortsætte egen ytring), men også ved at holde op og lade den anden tale ud. Endelig så vi et eksempel på et projiceret ("forudsagt") forløb som ikke blev realiseret, og på hvordan en taler i sin fortsatte tale i tilbageblik ændrede sin ytring fra at være en appel om forståelse til at være en indledning til et argument.

Vi har altså set nogle af de teknikker folk bruger til at foretage bestemte handlinger i samtaler. Og vi har set hvordan ytringers funktion hele tiden gøres til genstand for forhandling og hvordan dette udnyttes til egen fordel. Men vi mangler stadig et svar på spørgsmålet om *hvorfor* kunden vælger at udtrykke sin utilfredshed og mulige klage så relativt

indirekte (i stedet for fx at starte med at sige *Jeg vil klage* og så holde fast i dén linje).

Dette kan naturligvis ikke besvares endeligt. Vi kan ikke gå ind i hovedet på kunden og aflure hendes motiver. Det ville efter vores opfattelse heller ikke give mening at spørge kunden bagefter, idet vi er overbevist om at beslutninger om hvordan man skal handle i samtaler, tages i øjeblikket og ud fra alle de krav øjeblikket (inklusive det som lige er blevet sagt, og hvad det lægger op til) kræver. Dette handlingsgrundlag kan ikke genskabes bagefter, og talerens efterfølgende selvrapportering vil derfor blot være endnu en fortolkning (Nisbett & Wilson 1977; Kasper & Rose 2002:108). Man kan imidlertid konstatere at socialt "negative" eller "distancerende" aktiviteter, som fx klager, kritik, uenighed osv., *igen og igen* udføres på en måde der giver modparten mulighed for at se at denne aktivitet er på vej, og dermed også for at komme den i møde, fx ved at påtage sig et ansvar, tilbyde en løsning el.lign. (Drew 1998; Curl, Drew & Ogden (in prep.); Pomerantz 1978).

Deltagere der vil udføre sådanne aktiviteter, synes således at stå over for modsatrettede hensyn: På den ene side det ovenfor anførte hensyn til at modparten får en udvej så man kan samarbejde i stedet for at ende i en konfrontation, og på den anden side hensynet til klarhed og effektivitet. Afvejningen af disse hensyn er én af de ting vi som sociale individer hele tiden må foretage. Konversationsanalysen kan beskrive hvordan handlingerne udføres, hvilke valgmuligheder deltagere har på bestemte steder i et forløb, og hvad konsekvenserne af forskellige valg er.

#### MIKROANALYSEN

Den konversationsanalytiske undersøgelse spørger altid *hvordan* deltagerne bærer sig ad. M.a.o. ser man i analysen altid så præcist som muligt på hvordan ytringer udføres, i stedet for fx at forlade sig på en grov gengivelse eller oversættelse til skriftsprog. Det viser sig nemlig at det interaktionelle talesprog indeholder mange signaler (fx tøven, gentagelser, ikke-leksikalske lyde) som er systematiske dele af talesproget selv om de ikke findes i skriftsprog, og som derfor er vigtige for at man kan forstå hvordan sociale aktiviteter bliver til i tid.<sup>4</sup> Konversationsanalysen



beskriver aktiviteter sekventielt, dvs. at man ser på hvad den forudgående kontekst har lagt op til, hvordan en ytring præcist udføres, og hvordan den næste ytring reagerer derpå.

Vores analyse af ovenstående eksempel viser hvordan konversationsanalysen zoomer ind på detaljerne i samtalen. I dette tilfælde har vi fået et bud på hvilket stof klager er lavet af. Vi har dog ikke leveret en gyldig konversationsanalytisk beskrivelse af "at klage". For at nå frem til det – og det kan vi ikke gøre i denne introducerende artikel – er man nødt til at samle så mange eksempler på klager som man kan finde - dvs. opbygge en såkaldt kollektion - og så undersøge dem for mulige mønstre.

Dette er ikke helt nemt: Konversationsanalysen arbejder stort set udelukkende med autentisk datamateriale. *Autentisk* forstås som interaktioner der ikke er kommet i stand til ære for kamera eller harddiskoptager, men som er en del af virkelige menneskers almindelige liv. Konversationsanalytikere er derfor storforbrugere af data, for kun i store datakorpora kan man finde et tilstrækkeligt antal eksempler til at opbygge en kollektion: Når man har analyseret enkelte tilfælde af et muligt fænomen, således som vi har gjort det med fænomenet klage ovenfor, så kan man søge efter flere lignende eksempler i sit korpus. Analysen af disse eksempler vil igen føre til at andre eksempler kan tilføjes kollektionen. Kollektionsopbygning er således en proces af analyse, in- og eksklusion af eksempler og fremadskridende forståelse og afgrænsning af fænomenet, som til sidst fører til en publicérbar beskrivelse.

Nogle fænomener er mere almindelige (fx turtagning, reparation), andre er mere sjældne, fx klager. Når man nu – muligvis over en årrække – har samlet en kollektion af klager, vil det næste skridt være at man laver en mikroanalyse af hvert enkelt tilfælde for at finde frem til en struktur som dækker dem alle.

Med basis i kollektioner har konversationsanalysen leveret meget robuste beskrivelser af interaktionelle fænomener. Det gælder for det første mht. resultaternes lange levetid, som det også fremgår af litteraturhenvisningerne til denne artikel. For det andet gælder robustheden resultaternes tværsporglige karakter. Selv om CA's første studier handlede om

engelsk, er der nu et væld af studier om mange forskellige sprog (som fx finsk, svensk, dansk, norsk, tysk, italiensk, fransk, thai, japansk, kinesisk), der viser at de centrale indsigter om turtagning, reparatur m.m. fungerer på lignende måder i andre sprog. For det tredje er flere og flere sider af samfundslivets sociale organisation kommet i fokus.

Selv om den konversationsanalytiske forskning således er blevet mere mangefacetteret i sammenligning med de tidlige forskningsbidrag fra 1960'erne og 1970'erne, er følgende træk stadig kendetegnende for alle konversationsanalytiske beskrivelser:

- Sprog er den centrale ressource for den betydningskabende aktivitet som samtalens deltagere er engageret i.
- Konversationsanalysen undersøger interaktionelle fænomener i deres "økologiske niche", dvs. den synkrone kommunikations "flow".
- Produktion og reception af sprog er ikke adskilte processer, men to sider af en sammenhængende aktivitet. Hvor der er en taler, er der også en lytter.
- Ud over ytringers syntaktiske struktur inddrager konversationsanalyse prosodi, stemmeføring og stemmekvalitet – og også i mange tilfælde visuelle faktorer da undersøgelser har vist at blikkontakt, gestik, kropsholdning og -placering er centrale ressourcer for deltagere i interaktioner (se fx Laursen 2002).

Der har i konversationsanalysens ca. 40-årige levetid ikke været nogen grundlæggende uenigheder eller skoledannelser blandt udøverne af metoden. På konferencer og i andre faglige sammenhænge er der ofte oplyste diskussioner om holdbarheden af konkrete analyser og om vægningen af forskellige faktorer der kan indgå i en analyse, men opgør omkring metoden eller grundprincipperne for analysen har nærmest været ikke-eksisterende. Snarere end at forgrene sig i fraktioner kan man sige at konversationsanalytiske forskere har stået på skuldrene af hinanden.

## KONVERSATIONSANALYSE I DANMARK

Ud over klare metodiske principper for den analytiske tilgang til data har konversationsanalyse også en stærk forskningssociologisk organisering. For at forstå konversationsanalysens opblomstring i Danmark er man nødt til at forstå de forskningsmæssige omgivelser som er essentielle for at bedrive konversationsanalytisk forskning.

### FORSKNINGSSOCIOLOGISKE ASPEKTER

Konversationsanalysen kræver et i Berthold Brecht'sk forstand "fremmedgjort" blik fordi den ikke behandler en samtales indhold, men snarere søger at beskrive hvordan deltagerne producerer indhold; man interesserer sig ikke for hvad handlinger og sproglige ytringer betyder generelt, men for hvad de kommer til at betyde i det specifikke sekventielle forløb. Dette fremmedgjorte blik er ikke nemt at lære. Det kræver øvelse og selvdisciplin ikke at forklare fænomener med rekurs til analytikerens viden ("Det gør de fordi de er læger!", "Typisk kvinde!", "Det er en typisk læreradfærd!", "Det lærer de på kursus!"), men at dykke ned i data for at se hvordan fænomenet udfolder sig "in real time". Og det er først i den intensive kontakt med data at mikroniveauet i interaktionen bliver gennemskueligt for analytikeren.

Denne måde at analysere samtaler kræver øvelse, man kan ikke læse sig til den. Og konversationsanalysen har udviklet en metodologi for denne øvelsesaktivitet. Konversationsanalyse er i sig selv en dialogisk metode: Uddannelsen som analytiker sker typisk i datasessioner og datasessionsbaserede kursusforløb.

En datasession er et møde hvor analytikere<sup>5</sup> i fællesskab diskuterer et stykke data. Datasessioner foregår normalt på den måde at den der har medbragt data, spiller et udsnit af det medbragte materiale, mens de andre analytikere følger med i transskriptionen. Typisk vil der komme et antal kommentarer til transskriptionen fordi andre analytikere somme tider hører tingene anderledes end transskriptionen viser dem, eller forstår segmenter som transskribenten ikke kunne tyde. Når den indledende runde er overstået og dataeksemplet hørt et antal gange, vil man oftest udpege et afsnit eller bare en linje som analysen koncentrerer sig

om. Udsnittet spilles igen, så ofte som der er brug for, og herefter er der en stille-arbejdsfase hvor alle har 10 til 20 minutter til at notere deres observationer om det valgte dataudsnit. Herefter vil alle deltagere i datasessionen efter tur få mulighed for at komme med deres observationer, hvorefter diskussionen er fri.

Datasessioner behandler normalt ikke fænomener som er udpeget på forhånd; man indtager i stedet en eksplorativ holdning til data og undersøger hvilke specifikke fænomener der findes i de data man nu er samlet om. Ofte lægger datasessioner op til en opfølgning, ved at der samles lignende fænomener i en kollektion og udarbejdes en systematisk beskrivelse – som kan føre frem til en publikation. Arbejdet med en kollektion er normalt noget som analytikere bedriver for sig selv og ikke i fællesskab. Det er dog intet til hinder for at flere datasessioner kan fokusere på samme fænomen og belyse det indgående. Når man samler på sådanne lignende fænomener, er der i sagens natur tale om en mere deduktiv tilgang. Hvert tilfælde skal dog analyseres for sig før det kan henregnes til kollektionen.

Datasessioner bestræber sig på at levere “tørre” beskrivelser af de valgte data. Men analytikere fjerner sig en gang imellem fra denne norm (se Antaki, Biazzi, Nissen & Wagner, under udg.) og må så arbejde sig tilbage til de accepterede former for analyse; det vil sige arbejde for at analysen er systematisk beskrivende, underbygget af argumenter og lydhør over for data og den måde data kan høres på. Datasessioners kvalitetskontrol udøves af den faglige konsensus mellem de tilstedeværende. På den måde er datasessioner en faglig offentlighed på mikro-niveau, hvor andre analytikere evaluerer og kvalitetsvurderer analytiske argumenter. Datasessioner er dermed for analytikerne en konstant øvelse i at acceptere andres faglige evalueringer og forbedre egne analyser på basis af fagligt modspil.

Konversationsanalysen er en veldefineret analytisk metode i forhold til samtaledata, og samtidig også en veldefineret arbejdsform som forudsætter et fagligt fællesskab for at kunne fungere. Dermed er konversationsanalysen som videnskabelig metode på samme tid inkluderende og restriktiv i forhold til nye analytikere. Den etablerer et stærkt fagligt

fællesskab, men afgrænser også meget klart hvem der endnu ikke har lært faget.

#### FORSKERUDDANNELSE

Bortset fra spredte henvisninger startede den konversationsanalytiske forskning i Danmark i forbindelse med forskeruddannelsen i de tidlige 90'ere. Indtil staten etablerede ph.d.-uddannelsen, havde især humanistiske forskere i Danmark blot gået som "føl" hos kolleger eller været autodidakte. Humanistisk forskning var i høj grad bygget op som enkeltmandsforskning og kun sjældent etablerede man større forskningsprojekter hvor flere seniorforskere arbejdede sammen. Forskeruddannelsen moderniserede rekrutteringen til universiteterne, især for humanioras vedkommende. Dette har ført til en fundamental ændring af humanistisk forskningsproduktion. Forskeruddannelsen tilførte et stort antal forskningsårsværk til Humaniora, og især inden for sprogvidenskabelig forskning har den ført til styrkelse af bestemte paradigmer (systemisk funktionel lingvistik, børnesprogsforskning, sociolingvistik, diskursanalyse, forskning i interkulturel kommunikation og konversationsanalyse). Vi vil her kun behandle forskeruddannelsens rolle for den danske konversationsanalyse.

Forskeruddannelsen introducerede systematisk vejledning og kursusaktiviteter for forskerspirerne, ligesom man gjorde på de anglo-amerikanske universiteter. Der var også afsat penge til sådanne aktiviteter, først til at afholde enkeltstående kurser, senere også til etablering af forskerskoler. I 1993 inviterede Alan Firth Gail Jefferson til at undervise på et ph.d.-kursus i Ålborg. Det var startskuddet til en lang række forskerkurser, seminarer og konferencer i Ålborg og senere i Odense. Jack Bilmes, Paul Drew, Charles Goodwin, John Heritage, Gene Lerner, Harrie Mazeland, Anita Pomerantz, men især Gail Jefferson har haft en afgørende rolle i opbygningen af det konversationsanalytiske miljø i Danmark. Jefferson har årligt gæstet landet op til flere gange og var i flere år tilknyttet den landsdækkende forskerskole.<sup>6</sup> Ud over de hyppige kursusarrangementer har forskeruddannelsens krav om miljøsikkert haft en stor indflydelse. Flere ph.d.-studerende har opholdt sig i læn-

gere tid ved de konversationsanalytiske højborge i Los Angeles, Santa Barbara og York (U.K.).

Med forskeruddannelsen som central størrelse for konversationsanalysen i Danmark er det ikke overraskende at der er produceret et stort antal ph.d.-afhandlinger på området.<sup>7</sup> Det konversationsanalytiske miljø i Danmark har også tiltrukket forskere der har fået deres uddannelse i andre lande.<sup>8</sup>

#### INFRASTRUKTUR

Ph.d.-kurser og sommerskoler har været en central hjørnesteen i uddannelsen af konversationsanalytikere i Danmark. Midt i 90'erne blev der etableret regelmæssige datasessioner i Ålborg og især i Odense, hvor ph.d.-studerende fra Århus og København deltog. Derudfra voksede et netværk som i 1996 blev navngivet MOVIN (Microanalysis of Verbal and Visual Interaction), og som opnåede en bevilling til et to-årigt forskningsnetværk fra Statens Humanistiske Forskningsråd. Fra 1999 deltog MOVIN-netværket sammen med de andre nordiske konversationsanalytiske miljøer i det nordisk finansierede CONVNET.

MOVIN-netværket blev rammen om konversationsanalytisk forskning i Danmark. Efter at netværksbevillingen udløb, er MOVIN fortsat som et uformelt, men tæt, samarbejde mellem interaktionsforskere i Danmark. Netværket står for bl.a. følgende arrangementer og aktiviteter:

- regelmæssige, oftest ugentlige, datasessioner ved næsten alle universiteter i Danmark, samt halvårlige 'nationale' datamøder;
- internationale konferencer<sup>9</sup> som toppede i 2002 med konversationsanalysens verdenskonference i København;
- hjemmesider ([www.conversationanalysis.net](http://www.conversationanalysis.net), [www.nordiska.uu.se/convnet](http://www.nordiska.uu.se/convnet)) med informationer om aktiviteter samt elektroniske bibliografier;
- e-mail lister for Danmark (MOVIN-listen), for Norden (CONVNET-listen) og for det internationale forskningssamfund (LANGUSE-listen);

- et offentligt tilgængeligt elektronisk datakorpus som indeholder institutionelle og ikke-institutionelle samtaler på dansk, engelsk og en række andre sprog. Datamaterialet ligger i CLAN, som er et transskriptions- og databasesystem der gør det muligt at forbinde transskriptioner med hhv. lyd og video. Ved at klikke på transskriptionen kan man lytte til de originale data (Petersen & Wagner 2005);
- MOVINs korpus har to funktioner. Dels skal det give studerende og andre nyttilkomne forskere mulighed for at arbejde med data som er transskriberet efter konversationsanalytiske standarder. Dels skal det give forskere et større materialekorpus som de kan søge i når de sammensætter kollektioner. Det er især den engelsk- og dansksprogede del der er stor nok til søgninger. Derudover råder MOVIN-netværket over et antal ikke offentligt tilgængelige datakorpora.

## STATUS FOR DANSK KONVERSATIONSANALYTISK FORSKNING I 2005

Den danske konversationsanalytiske forskning holdes sammen af en fælles analytisk metodologi og fælles tekniske standarder (fx for transskription og software), men det datamateriale man arbejder med, og erkendelsesinteressen for de enkelte projekter, er meget forskelligartet. Siden begyndelsen af 90'erne er der skrevet et stort antal bøger og artikler, afhandlinger og specialer om konversationsanalyse både på dansk og andre sprog, især engelsk. Bibliografien på CONVNETs hjemmeside giver et godt overblik over produktionen.

I løbet af de senere år har flere forskere samlet sig om at løfte større forskningsopgaver. I det følgende vil vi skitsere to af disse.

### ESF-PROJEKTET

Det ene af de store danske konversationsanalytiske projekter er en del af et større europæisk projekt med det officielle navn *Language and social interaction: A comparative study of affiliation and disaffiliation across national communities and institutional settings*.<sup>10</sup> På dansk: *Sprog*

som social handling: *En interaktionel undersøgelse af samhørighed og distancering i institutionelle og ikke-institutionelle samtaler.* På europæisk plan deltager forskerhold fra forskellige lande i Europa: Sverige (Uppsala), Finland (Tampere og Helsinki), England (York), Danmark (Århus), Frankrig (Lyon), Italien (Bologna). Det danske projekt er finansieret af Det Samfundsvidenskabelige og Det Humanistiske Forskningsråd under det samfundsvidenskabelige rammeprogram i European Science Foundation. Det danske projekt løber fra sommeren 2003 til sommeren 2006 og varetages af en forskergruppe med base på Afdeling for Lingvistik på Aarhus Universitet.<sup>11</sup>

I forbindelse med dette projekt er der optaget samtaler i forskellige virksomheder og organisationer. Databasen for det danske projekt består af optagelser både fra hverdagen og fra forskellige arbejdsituationer. I alt er undersøgelsen baseret på ca. 100 timers data (både video- og audiooptagelser) af hverdagssamtaler, arbejdsformidlingssamtaler, help-line-samtaler, intern virksomhedskommunikation, alarmopkald, samt optagelser af hjemmehjælp. Alle optagelser er fortrolige, og i forskernes behandling af data overholdes etiske principper sådan som de er foreskrevet i fx det svenske videnskabsråds "Forskningsetiske principper".

Den danske forskergruppe undersøger hvordan samtaledeltagere forhandler og konstruerer samhørighed – eller distancering – i forskellige typer samtaler fra både hverdagslivet og arbejdspladsen. Dette gøres ved at fokusere på to aktivitetstyper: 1) forslag om fremtidige handlinger, som f.eks. at give råd, stille forslag og anmode andre om noget, og 2) udtryk for følelsesmæssig stillingtagen, f.eks. beklagelser, problemskildringer og vurdering af nogen eller noget, både positivt og negativt.

#### LÆRING OG INTEGRATION

Konversationsanalysen spiller også en stor rolle i projektet *Læring og Integration*<sup>12</sup> der er påbegyndt sommeren 2004 og finansieres for en tre-årig periode af Det Humanistiske Forskningsråd. Projektet samler i alt ni forskere fra Danmarks Pædagogiske Universitet, Roskilde Universitetscenter og Syddansk Universitet.



Projektet er en længdeundersøgelse af hvordan nyankomne voksne indvandrere i Danmark tilegner sig sproglig og kulturel viden og kompetence som led i deres integrationsproces, mens de etablerer sig i forskellige former for netværk. Projektet samler data ind om indvandrere der hører til fire forskellige typer af netværk:

1. Migranter der kommer til Danmark uden eget netværk og måske også uden et eksisterende netværk af landsmænd i Danmark. I denne gruppe findes især kvoteflygtninge.
2. Migranter der familiesammenføres med en tosproget ægtefælle og bliver del af et tosproget netværk.
3. Migranter der familiesammenføres med en dansk ægtefælle.
4. Migranter der hyres af højt specialiserede arbejdspladser, som fx private og offentlige forskningsenheder, it-virksomheder eller professionelle idrætsklubber. Denne gruppe falder muligvis uden for en nationalstatsbaseret integrationstænkning på grund af deres status på arbejdsmarkedet og deres muligheder for at vandre videre til andre lande og kontinenter.

Integrationsperspektivet for disse fire grupper forventes at være forskelligt. Projektet indsamler bl.a. data ved feltstudier og selvoptagelser, hvor informanterne udrustes med optagerudstyr så de kan optage sig selv i situationer hvor de taler dansk. Projektet er stadig i dataindsamlingsfasen. Den konversationsanalytiske del af projektet er især interesseret i følgende problemstillinger:

- Hvordan bruges og udbygges de interaktive ressourcer i migranternes daglige liv, herunder sproget?
- Hvad er forholdet mellem social integration og sprogtilegnelse?
- Kan man beskrive deltagelse i samtaler i læringstermer, og kan man formulere en teori om andetsproglæring som beskriver sit objekt i sociale og funktionelle og ikke primært i psykologiske termer?
- Hvordan fungerer samspillet mellem undervisningen, arbejdspladsen og fritiden? Hvordan bruges de sproglige ressourcer som er blevet trænet i undervisningen, når migranterne kommer ud på arbejdspladsen og i kontakt med danskerne i fritiden?

## ANDRE PROJEKTER

Vi har her kun fortalt om større forskningsprojekter og kun om dem som inden for de sidste år har fået tildelt væsentlige støttebeløb. Herudover arbejder konversationsanalytiske forskere alene og i mindre grupper sammen på en lang række projekter, og med mangfoldige datatyper fra institutionelle og semi-institutionelle sammenhænge: helplines (Alan Firth, Ålborg; Jakob Steensig, Århus), aktiveringssamtaler (Susanne Kjærbeck, Roskilde; Christel Tarber, Århus), arbejdsformidlingssamtaler (Birte Asmuß, Jakob Steensig, Århus), alarmopkald (Tine Larsen, Århus), læge-patientsamtaler (Lone Laursen, København, Jakob Ladefoged, Magnus Petersen, Odense), brug af gestik i forskellige interaktionsformer (Lone Laursen, København), narrativer i forskellige sammenhænge (Susanne Kjærbeck, Roskilde; Birte Asmuß, Århus), spørgeskemabaserede interview (Hanne-Pernille Stax, København), mediekommunikation (Sofie Emmertsen, Århus; Mie Femø Nielsen, København; Pirkko Raudaskoski, Ålborg), afdelingsmøder (Mie Femø Nielsen, København), teammøder (Birte Asmuß, Christel Tarber, Århus), unges brug af mobiltelefoner (Ditte Laursen, Odense), internationale virksomhedsinteraktioner (Gitte Rasmussen, Odense), dansk som andetsprogssamtaler i og uden for undervisningen (Catherine Brouwer, Kristian Mortensen, Gitte Rasmussen, Johannes Wagner, Odense; Anette Nissen, Århus).

## STYRKER OG SVAGHEDER VED KONVERSATIONSANALYSEN

En af styrkerne ved den konversationsanalytiske forskning er dens forhold til empirien. Den er efter vores mening det bedste bud på en empirisk begrundet sammenkædning af sociale og kulturelle faktorer på den ene side og sproglige faktorer på den anden. Konversationsanalysens bestræbelse på at få talesproget taget alvorligt, og dermed at være med til at rette op på den skævhed i skriftsprogets favør som sprogforskningen har lidt under (Linell 2005, Wagner 2003), ser vi også som et vigtigt element i vores tilgang. Konversationsanalysens styrke ligger først og fremmest i dens detaljerede analyser og i dens praksis m.h.t. at basere sine analyser solidt i data.

Dette er så samtidig noget af det som kan opfattes som konversationsanalysens *svaghed*: Det konsekvente fokus på detaljer og på processer (“*hvordan før hvorfor*”) gør at konversationsanalysen vanskeligt lader sig anvende som grundlag for overordnede teorier om fx sprogets opbygning eller karakter, eller om samfundsforhold, kommunikation eller menneskets psyke. Her står konversationsanalysen i modsætning til fx funktionelle lingvistiske teorier (se fx Falster Jacobsen 1995) eller diskursanalyse (fx Dyrberg, Hansen & Torfing (red.) 2000; Jørgensen & Phillips 1999), som vægter taksonomier og generelle forklaringer i højere grad end konversationsanalysen gør.

Dette indebærer imidlertid ikke at konversationsanalysen *ikke* har teori. Den deler med etnometodologien en social teori om at menneskelig adfærd er systematisk og reflektiv. Menneskelig adfærd står i et dialektisk forhold til social praksis idet disse to forhold gensidigt betinger hinanden. CA har ingen separat teori om sproglig struktur eller kultur. Interaktion ses som et “unified phenomenon” hvis centrale elementer er handlinger. Sprog er det vigtigste redskab i den betydningsskabende proces, men på ingen måde det eneste. Analysen forsøger at skabe indsigt i deltagerens perspektiv på hvad der sker i sociale situationer. Her ses social praksis som ressourcer der står til rådighed for deltagerne og kan bruges i interaktivt specifikke sammenhænge.

Man kan i forlængelse af dette også opfatte det som en svaghed at konversationsanalysen generelt er “ikke-kritisk”, dvs. at den ikke sigter mod at afdække undertrykkelse, manipulation og fortielser. En af grundene er at konversationsanalytikere insisterer på at vise hvordan *alle* parter bidrager til og har medansvar for at interaktionen bliver som den bliver. En anden grund er at analytikere er uvillige til at sige hvad samtaleledere er “ude på” hvis ikke det kan ses i data. Det som samtalelederes skjuler for hinanden af uærlighed og for at manipulere, bliver dermed ikke tilgængeligt for analyse.

Dog er det sådan at en del af det som umiddelbart er “skjult”, faktisk findes i data og kan fremdrages ved en nøjere analyse (hvilket vi har søgt at vise i vores analyse i afsnit 1). Der findes også konversationsanalytisk funderede forsøg på at fremdrage faktorer der kan virke fremmede el-

ler hæmmende for muligheder for demokratisk deltagelse i institutionelle sammenhænge, se fx Kjærbecks (2003) analyse af “myndiggørende” og “umyndiggørende” socialarbejderadfærd i aktiveringssamtaler. Men man kan ikke med konversationsanalytiske metoder finde belæg for at bestemte typer interaktioner fx udgrænser bestemte diskurser, hvis der ikke findes spor af de udgrænsede diskurser i interaktionen.

Konversationsanalysen bliver også bebrejdet at den ikke forholder sig til anden kontekst end den helt lokale (ytringerne lige før og efter), og at den herved bliver “ahistorisk”, dvs. at interaktionen ikke sættes ind i en samfundsmæssig eller historisk kontekst. De strukturer som findes *før* eller uden for interaktionen, bliver ignoreret (en meget grundig argumentation for dette synspunkt kan man fx finde i Linell 1998). Denne kritik er til dels reel, men den bygger samtidig på en misforståelse. Det reelle er at man i konversationsanalysen undgår at bygge sine analyser på hvad man mener at vide om hvordan fx bestemte kategorier af mennesker opfører sig, eller hvad en bestemt deltager intenderer. Der er skrappe krav til “bevisbyrden”, som gør at man skal kunne argumentere for en bestemt adfærd, bestemte relationer, roller, identiteter osv. ved at pege på steder i data hvor dette kommer til udtryk. Men det er en misforståelse, som vi ofte møder hos både studerende og forskere med andre baggrunde, at tro at en konversationsanalytiker ikke bør vide noget om deltagerne, eller at konversationsanalysen opfatter interaktionen som tømt for menneskelig vilje. Tværtimod er det et vigtigt formål med en analyse i så høj grad som muligt at nærme sig det perspektiv som deltagerne har. Det betyder at man selvfølgelig skal anvende al den viden som man har adgang til, og som det er sandsynligt at deltagerne har. Således kan det være vigtigt for en analyse af læge-patientsamtaler at man tilegner sig viden om hvordan de konkrete procedurer i lægens konsultation er, eller for analyser af alarmopkald at man kender til hvordan alarmcentralen virker, for denne funktionsmåde ligger til grund for hvad (i hvert fald én af) deltagerne gør.

#### UDVIKLING OG FOKUS FØR OG NU

Når man ser på konversationsanalytiske publikationer i de internationale tidsskrifter, som fx *Research on Language and Social Interaction*,

*Human Studies, Journal of Pragmatics, Text and Talk, Language in Society* eller *Applied Linguistics*, ser man ikke nogen egentlig udvikling hvad angår de grundlæggende principper for analysen eller de metoder der anvendes inden for konversationsanalysen. Udviklingen på den danske konversationsanalytiske scene har mest drejet sig om kvantitet (der er kommet mange flere analytikere og projekter til) og kvalitet (bestræbelsen på at blive stadigt bedre analytikere).

Men der er også sket en tydelig udvikling hvad angår de datatyper og faktorer der inddrages i undersøgelserne. Konversationsanalysen var fra starten tværfaglig (selv om de første konversationsanalytikere i Danmark alle havde en sprogfaglig baggrund, havde de meget forskellige faglige traditioner), men diversiteten er blevet endnu større. I dag findes der konversationsanalytikere ikke blot inden for sproguddannelserne, men også i sundhedssektoren, i socialsektoren, i tegnsprog-undervisning, i kommunikationsuddannelser m.m. Og rækkevidden af fænomener og problemstillinger som forskningen forsøger at behandle konversationsanalytisk, er også blevet meget større (se afsnit 2 og 3).

Endnu en udvikling er de efterhånden mange danske forsøg på at gøre konversationsanalysen til en "anvendt" disciplin. Blandt andet i Asmuß & Steensig (red.) (2003) findes der beskrivelser af hvordan konversationsanalyse bruges i sprogundervisning, kommunikationsundervisning, arbejde med at forbedre mødekommunikation, læge-patientsamtaler, debatkompetencer, evaluering af sproglige kompetencer, survey-interview, sociale samtaler, kundebetjening m.m.

Dette kunne tyde på at fokus er blevet mere diffust end det var i starten, men det er faktisk ikke tilfældet. I kraft af den socialisering som vi redegjorde for i afsnit 2, og af det tætte netværk og samarbejde mellem danske konversationsanalytikere, er det vores opfattelse at de umiddelbart meget forskelligartede emner som behandles i konversationsanalytiske projekter, trækker på samme hammel og i høj grad har samme fokus: at finde ud af hvordan folk ved hjælp af de ressourcer de har i sprog m.m., får deres liv og virkelighed til at hænge sammen og skaber mening i samme. Hermed er konversationsanalysen blevet en central spiller, også i det danske human- og samfundsvidenskabelige landskab.

Johannes Wagner  
Institut for Fagsprog, Kommunikation  
og Informationsvidenskab  
Syddansk Universitet  
E-mail: jwa@sitcom.sdu.dk

Mie Femø Nielsen  
Institut for Nordiske Studier og Sprogvidenskab  
Københavns Universitet  
E-mail: femoe@hum.ku.dk

Jakob Steensig  
Afdeling for Lingvistik  
Institut for Antropologi, Arkæologi og Lingvistik  
Aarhus Universitet  
E-mail: linjs@hum.au.dk

#### NOTER

- 1 Sacks, Schegloff & Jefferson (1974).
- 2 Eksemplet stammer fra et lille korpus af autentiske telefonsamtaler mellem en formidler på et au pair-bureau og bureauets forskellige kunder (både au pair-piger og – som her – folk der ansætter disse) fra 1999, optaget af Jes Ravn og Jonas Baumgartner (Ravn & Baumgartner 2000) og nu – i anonymiseret form – en del af interaktionsnetværket MOVINs datakorpus (se <http://www.humaniora.sdu.dk/interaction/Datakorpus/Datacorpora.htm>).
- 3 Det er ikke centralt for analysen hvilken type ytring der er projiceret, men det kunne oplagt være en underbygning af opfordringen, fx fordi jeg synes det er for dårligt el.lign.
- 4 I modsætning til skriftsprogets asynkrone kvalitet.
- 5 For ikke at skabe forvirring refererer vi med deltagere til de personer som optræder i data – i vores eksempel ovenfor er det kunden og au pair-formidleren. De tilstedeværende i en datasession omtaler vi som analytikere.
- 6 Se <http://www.sdu.dk/Hum/graduateschool.htm>
- 7 Firth (1991), Rasmussen (1996), Kjærbeck (1996), Femø Nielsen (1997), Steensig (1999), Asmuß (1999), Day (1999), Brouwer (2000), Gramkow Andersen (2001), Laursen (2002), Emmertsen (2003), Heinemann (2003), Hougaard (2004), Stax (2005).

- 8 Dennis Day, Odense, Pirkko Raudaskoski, Ålborg; Paul McIlvenny, Ålborg og Maria Egbert, Sønderborg
- 9 Internationale konferencer om Konversationsanalyse i Danmark: 1992, Ålborg: Negotiations in the Workplace; 1994, Odense: Conversation Analysis of Foreign Language Data; 1995, Odense: Interactional Linguistics; 1999, Roskilde: Broadcast Conversations; 1999, Ålborg: Talking Gender and Sexuality; 2000, Odense: Medical Interaction; 2000: Ålborg: Helpline Symposium; 2001: Odense: Quantitative Research Interview; 2002, København: International Conference on Conversation Analysis (ICCA 02); 2005: Training the Health Professions.
- 10 Se også  
<http://www.aal.au.dk/lingvist/enhed/afdelinger/introda.htm>  
<http://www.uta.fi/laitokset/sosio/project/affiliation/denmark/den2.htm>
- 11 Birte Asmuß (Handelshøjskolen i Aarhus), Jakob Steensig (Aarhus Universitet), Maria Egbert (Syddansk Universitet, Sønderborg) og Tine Larsen (Aarhus Universitet). Jakob Steensig er dansk koordinator.
- 12 Projektets hjemmeside er [www.dansk-som-andetsprog.dk](http://www.dansk-som-andetsprog.dk). Catherine Brouwer, Kristian Mortensen, Gitte Rasmussen og Johannes Wagner fra Syddansk Universitet arbejder med en konversationsanalytisk tilgang.

## LITTERATUR

- Antaki, Charles; Michela Biazzi, Anette Nissen & Johannes Wagner (under udg.): *Accounting for moral judgments in academic talk: the case of a Conversation Analysis data session*.
- Asmuß, Birte (1999): *Interaktion in interkultureller Kommunikation. Studien zur Konstruktion von Dissens in deutsch-dänischen Verhandlungen*. Upubliceret ph.d.-afhandling, Aarhus Universitet.
- Asmuß, Birte & Jakob Steensig (red.) (2003): *Samtalen på arbejde – konversationsanalyse og kompetenceudvikling*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Brouwer, Catherine E. (2000): *L2 Listening in Interaction*. Upubliceret ph.d.-afhandling, Syddansk Universitet.
- Button, Graham & Neil Casey (1984): "Generating topic: the use of topic initial elicitors". J.M. Atkinson & J. Heritage (eds.): *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press. 167-90.
- Curl, Traci; Paul Drew & Richard Ogden (in prep.): "Complaining: Affiliation and disaffiliation in complaint sequences in conversation". *Research on Language and Social Interaction*.

- Day, Dennis (1999): *Linguistic ethnic categorizations at two workplaces*. Upubliceret ph.d.-afhandling, Aalborg Universitet.
- Drew, Paul (1998): "Complaints about transgression and misconduct". *Research on Language and Social Interaction* 31 (3&4). 295-325.
- Drew, Paul & John Heritage (eds.) (1992): *Talk at Work*. Cambridge: University Press.
- Dyrberg, Torben Bech, Allan Dreyer Hansen & Jacob Torfing (red.) (2000): *Diskursorien på arbejde*. Roskilde: Roskilde Universitetsforlag.
- Emmertsen, Sofie (2003): *Institutional argument: a conversation analytic investigation of the British broadcast debate interview*. Upubliceret ph.d.-afhandling, Aalborg Universitet.
- Falster Jakobsen, Lisbeth (1995): "Tag sprog alvorligt! En oversigt over funktionel grammatik". *NyS* 20. 11-39.
- Femø Nielsen, Mie (1997): *Afdelingsmøder som middel til organisationskulturel socialisering: En kvalitativ undersøgelse af lederes sproglige strategier ud fra konversationsanalytisk og diskursanalytisk perspektiv, med særligt henblik på deres korrektion af medarbejderne, herunder other-correction*. Upubliceret ph.d.-afhandling, Københavns Universitet.
- Femø Nielsen, Mie (1999): "Grundbegreber i nyere samtaleanalyse". *NyS* 25. 9-55.
- Femø Nielsen, Mie (2002): "Nå! En skiftemarkør med mange funktioner". *Årsberetning for Selskab for Nordisk Filologi*, 2000-2001.
- Femø Nielsen, Mie & Søren Beck Nielsen (2005): *Samtaleanalyse*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Firth, Alan (1991): *Discourse at Work: Negotiating by Telex, Fax, and Phone*. Upubliceret ph.d.-afhandling, Aalborg Universitet.
- Garfinkel, Harold (1967): *Studies in Ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- Gramkow Andersen, Karsten (2001): *The Joint Production Of Conversation. Tun-Sharing And Collaborative Overlap In Encounters Between Non-Native Speakers Of English*. Upubliceret ph.d.-afhandling, Aalborg Universitet.
- Goodwin, Marjorie Harness & Charles Goodwin (1986): "Gesture and coparticipation in the activity of searching for a word". *Semiotica* 62(1-2). 51-75.
- Hakulinen, Auli (1993): "Indandingen som kulturelt interaktionsfenomen". Evars m.fl. (red.): *Språk och social kontext*. Helsinki: Institutionen för nordiska språk och litteratur vid Helsingfors Universitet. 49-67.
- Heinemann, Trine (2003): *Negation in interaction, in Danish conversation*. Upubliceret ph.d.-afhandling, University of York, UK.
- Heritage, John (1984): *Garfinkel and Ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.



- Hougaard, Anders (2004): "How're we doing?" *An interactional approach to cognitive processes of online meaning construction*. Upubliceret ph.d.-afhandling, Syddansk Universitet.
- Jefferson, Gail (1983a): "On a failed hypothesis: 'Conjunctionals' as overlap vulnerable". *Two Explorations of the Organization of Overlapping Talk in Conversation*. Tilburg: Tilburg papers in language and literature. 28.
- Jefferson, Gail (1983b): "Notes on some orderlinesses of overlap onset". *Two Explorations of the Organization of Overlapping Talk in Conversation*. Tilburg: Tilburg papers in language and literature. 28 (også 1984 i D'Urso & Leonardi (eds.): *Discourse Analysis and Natural Rhetorics*. Padova: CLEUP Editore. 11-38).
- Jefferson, Gail (1984a): "On stepwise transition from talk about a trouble to inappropriately next-positioned matters". J.M. Atkinson & J. Heritage (eds.): *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press. 191-222.
- Jefferson, Gail (1984b): "On the organization of laughter in talk about troubles". J.M. Atkinson & J. Heritage (eds.): *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press. 346-69.
- Jefferson, Gail (1988): "On the sequential organization of troubles talk in ordinary conversation". *Social Problems* 35. 418-41.
- Jefferson, Gail & J.R.E. Lee (1981): "The rejection of advice: managing the problematic convergence of a "Troubles Telling" and a "Service Encounter"". *Journal of Pragmatics* 5. 399-422 (også 1992 i P. Drew & J. Heritage (eds.): *Talk at Work*. Cambridge University Press. 521-48).
- Jørgensen, Marianne Winther & Louise Phillips (1999): *Diskursanalyse som teori og metode*. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur.
- Kasper, Gabriele & Kenneth R. Rose (2002): *Pragmatic Development in a Second Language*. Language Learning Monograph Series. Malden, MA: Blackwell.
- Kjærbeck, Susanne (1996): *En undersøgelse af diskursorganisation i danske og mexicanske forhandlinger: Turn-talking og struktur i diskursenheder*. Upubliceret ph.d.-afhandling, Syddansk Universitet.
- Kjærbeck, Susanne (2003): "Hvad er en vellykket aktiveringssamtale? En undersøgelse af umyndiggørelse og myndiggørelse i handlingsplansamtaler". B. Asmuß & J. Steensig (red.): *Samtalen på arbejde – konversationsanalyse og kompetenceudvikling*. Frederiksberg: Samfundslitteratur. 213-234.
- Knudsen, Anette Dahl (2003): "Prosodi som resurse til at udføre positiv vurderingsaktivitet" – *Et studie af okay2-respons*. Upubliceret emneopgave, Aarhus Universitet.

- Laursen, Lone (2002): *Kodeskift, gestik og sproglig identitet på internationale flersprogede arbejdspladser*. Upubliceret ph.d.-afhandling, Syddansk Universitet.
- Laursen, Lone (2003): "Konversationsanalysen i kommunikationsundervisningen for medicinstuderende". Asmuß & Steensig (red.): *Samtalen på arbejde – konversationsanalyse og kompetenceudvikling*. Frederiksberg: Samfundslitteratur. 143-170.
- Lindström, Anna (1999): *Language as Social Action. Grammar, prosody, and interaction in Swedish conversation*. Uppsala: Skrifter udgivna av Institutionen för Nordiska Språk vid Uppsala Universitet, 46.
- Linell, Per (1998): *Approaching Dialogue. Talk, Interaction and Contexts in Dialogical Perspectives*. Amsterdam: Benjamins.
- Linell, Per (2005): *The Written Language Bias in Linguistics: Its nature, origins and transformations*. Oxford: Routledge.
- Mazeland, Harrie & Mike Huiskes (2001): "Dutch 'but' as a sequential conjunction: Its use as a resumption marker". M. Selting & E. Couper-Kuhlen (eds.): *Studies in Interactional Linguistics*. Amsterdam: Benjamins. 141-69.
- Nisbett, R. & T. Wilson (1977): "Telling more than you can know: Verbal reports on mental processes". *Psychological Review* 84. 231-259.
- Petersen, Magnus & Johannes Wagner (2005): "Digital Corpora of Interaction Data for Research and Education". P.J. Henrichsen (red.): *CALL for the Nordic Languages*. Samfundslitteratur. Copenhagen Studies in Language 30. 159-168
- Pomerantz, Anita (1978): "Attributions of responsibility: blamings". *Sociology* 12. 115-21.
- Pomerantz, Anita (1980): "'Telling my side': Limited access as a 'fishing' device". *Sociological Inquiry* 50(3-4). 186-98.
- Pomerantz, Anita (1986): "Extreme case formulations: A way of legitimizing claims". *Human Studies* 9. 219-30.
- Poulsen, Line Møller (2000): *At sige 'ja' når man mener 'nej'*. Upubliceret emneopgave, Aarhus Universitet.
- Rasmussen, Gitte (1996): *Zur Kulturalität in interkulturellen interlingualen Gesprächen*. Upubliceret ph.d.-afhandling, Syddansk Universitet.
- Ravn, Jes & Jonas Baumgartner (2000): ".bh æ: jeg har problemer" – *Et konversationsanalytisk projekt om samtaler mellem professionelle og hjælpøgende kunder*. Upubliceret specialeafhandling, Aarhus Universitet.
- Sacks, Harvey (1987): "On the preference for agreement and contiguity in sequences in conversation". G. Button & J. R. E. Lee (eds.): *Talk and social organization*. Clevedon: Multilingual Matters. 54-69.

- Sacks, Harvey, Emanuel Schegloff & Gail Jefferson (1974): "A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation". *Language* 50(4). 696-735.
- Schegloff, Emanuel (1987): "Recycled turn beginnings". Button & Lee (eds.): *Talk and Social Organisation*. Clevedon: Multilingual Matters. 70-85.
- Stax, Hanne-Pernille (2005): *Når tekst kommer på tale*. Upubliceret ph.d.-afhandling, Syddansk Universitet.
- Steensig, Jakob (1999): *Bidrag til en interaktionel lingvistik. Konversationsanalyse, turtagning og opbygningen af en interaktionel lingvistik*. Upubliceret ph.d.-afhandling, Århus Universitet.
- Steensig, Jakob (2001): *Sprog i virkeligheden. Bidrag til en interaktionel lingvistik*. Århus: Aarhus Universitetsforlag.
- Steensig, Jakob (2005): "Hvornår kan ja stå alene efter ja/nej-spørgsmål?". *MOVIN Arbejdsrapporter* ([www.movinarbejdsrapporter.asb.dk/indhold.htm](http://www.movinarbejdsrapporter.asb.dk/indhold.htm)).
- Steensig, Jakob & Birte Asmuß (2003): "Samtalen på arbejde – konversationsanalyse og kompetenceudvikling: en introduktion". B. Asmuß & J. Steensig (red.): *Samtalen på arbejde – konversationsanalyse og kompetenceudvikling*. Frederiksberg: Samfundslitteratur. 9-31.
- Steensig, Jakob & Birte Asmuß (2005): "Notes on disaligning 'yes but' initiated utterances in German and Danish conversations. Two construction types for dispreferred responses". A. Hakulinen & M. Selting (eds.): *Syntax and Lexis in Conversation*. Amsterdam: Benjamins. 349-373.
- Wagner, Johannes (2003): "Talesprogsdata i sprogundervisningen". B. Asmuß & J. Steensig (red.): *Samtalen på arbejde – konversationsanalyse og kompetenceudvikling*. Frederiksberg: Samfundslitteratur. 32-51.
- Weinreich, Dorte (1996): *Ja – om indåndingens funktion i dansk talesprog*. Upubliceret emneopgave, Aarhus Universitet.

## APPENDIKS: UDSKRIFTSKONVENTIONER

J[a]	Kantede parenteser på to linjer der står lige over/under
[N]år	hinanden, angiver at samtidig/overlappende tale begynder og ender hér.
=	Lighedstegn kæder ytringer sammen som udtales "tæt sammenbundet".
(.)	Kort pause (dvs. kortere end 0.3 sekunder).
(0.4)	Pauser angives i sekunder med én decimal.
((Tok))	Dobbelte parenteser angiver baggrundslyde og kommentarer.
(Det)	Enkeltparenteser ved tvivl om ord eller lyd(e).
( )	Tomme parenteser: Lyd(e) som ikke kan identificeres.
(Ø)	Tvivl om der overhovedet forekommer ord eller lyd(e).
i: i::	Kolon angiver forlængelse af forudgående lyd. Jo flere, jo længere lyd.
., ? ;	Punktum angiver tydeligt faldende intonation, komma jævn intonation, spørgsmålstegn stigende, omvendt spørgsmålstegn moderat stigende intonation, og semikolon at tonen falder men ikke til et lavt niveau.
<u>tænkt op</u>	Understregning angiver at stavelsen er betonet. Længden af trykstregen angiver styrken af betoningen.
Altså	Stort begyndelsesbogstav angiver begyndelse på ny intonationsenhed.
↑↓	Op- og ned-pile angiver at efterfølgende lyd(e) udtales på et markeret højere/lavere toneleje end det omgivende.
TEKST	Ord eller stavelse med store bogstaver: høj volumen.
°tekst°	Gradtegn omkranser noget der udtales med lav volumen.
>tekst<	Pileparenteser, der vender ind mod talen, angiver hurtig tale.
<tekst>	Pileparenteser, der vender bort fra tale, angiver langsom udtale.
.hh, .mtl	Lyde udtalt på indånding: ·hh – "ren" indånding; ·mtl, ·mt, ·t – smask.
hh	Udåndingslyd og aspiration.
(hh)	Eksplisiv udånding, fx ved latter inde i ord.
-	Hørlig afsnupning ("cut-off") (ofte glottalt lukke).
*	Asterisk angiver at følgende lyd udtales 'knirkende' ("creaky").