

Karianne Skovholt, Anne Marie Dalby Landmark,
Rein Ove Sikveland og Marit Skarbø Solem

Samtaleanalyse - en praktisk innføring

CAPPELEN DAMM AKADEMISK

© CAPPELEN DAMM AS, Oslo, 2021

ISBN: 978-82-02-70989-1

1. utgave, 1. versjon

E-utgaven baserer seg på 1. trykte utgave, Cappelen Damm Akademisk, 2021

Materialet i denne publikasjonen er omfattet av åndsverklovens bestemmelser. Uten særskilt avtale med forlaget er enhver eksemplarframstilling og tilgjengeliggjøring bare tillatt i den utstrekning det er hjemlet i lov eller tillatt gjennom avtale med Kopinor, interesseorgan for rettighetshavere til åndsverk.

Elektronisk tilrettelegging: [Bøk, Oslo AS](#)

Omslagsdesign: Anna Salander

Sats/design: [Bøk Oslo AS](#)

Forfatterne har mottatt støtte fra Det faglitterære fond.

Boken er gitt ut med støtte fra NFR gjennom forskningsprosjektet CAiTE (Conversation Analytic innovation for Teacher Education).

www.cda.no

akademisk@cappelendamm.no

Cappelen Damm AS er sertifisert iht. FSC®, PEFC og Miljøfyrtårn.



Forord

Denne boka er den første norske innføringen i etnometodologisk samtaleanalyse, kalt CA (*Conversation Analysis*). Selv om samtaleanalyse som tverrfaglig forskningsdisiplin har vært i sterk framvekst i internasjonale fagmiljøer i flere tiår, har det tatt tid før metoden er blitt etablert i Norge i en norsk språkdrakt. I skandinaviske land har man de siste 5–10 årene forsket mer og mer på arbeidslivskontekster, særlig i Sverige, Finland og Danmark, men også i Norge. Hovedvekten av CA-studier har vært utført i engelskspråklige land (særlig USA og Storbritannia). Et hovedmål med denne boka er å skape et bredere grunnlag for norsk (og skandinavisk) samtaleforskning ved å gjøre CAs metodologiske prinsipper, teori og terminologi tilgjengelig på norsk.

Samtaleanalyse er studiet av menneskelig samspill i alle samfunnslivets kontekster, fra de uformelle, hverdagslige samtaler vi fører rundt middagsbordet, til interaksjon mellom personer som utfører jobben sin i kraft av sin institusjonelle rolle. I denne boka konsentrerer vi oss spesielt om samtaler i arbeidslivet, nærmere bestemt samtaler i skolen og i helse- og omsorgstjenesten. Boka er skrevet med profesjonsutdanningene i tankene og er særlig rettet mot bachelorstudenter, masterstudenter, ph.d.-stipendiater eller forskere i lærerutdanning og helsefag. Boka er også aktuell for studenter og forskere i tilgrensende fagfelt, som for eksempel språkvitenskap, medievitenskap og kommunikasjon, utdanningsvitenskap, pedagogikk, helsevitenskap, medisin, sosiologi og ledelsesstudier, både som utgangspunkt for bacheloroppgaver og for forskning på master- og ph.d.-nivå. Boka gir en *praktisk* innføring i samtaleanalytisk metode, noe som innebærer at vi har konsentrert oss om å presentere fagstoffet i et klart språk og å gjøre metoden praktisk tilgjengelig for ny-innvidde samtaleforskere.

Samtaleanalyse blir i denne boka presentert i et anvendt perspektiv. Det vil si at vi er opptatt av hvordan CA kan brukes for å skape kunnskap om profesjonell praksis, og som utgangspunkt for å reflektere over, og også til en viss grad endre, praksis. Først blir de grunnleggende metodologiske prinsippene i den

etnometodologiske samtaleanalysen presentert, inkludert et eget kapittel om transkripsjon av interaksjon (kapittel 1–4). Dernest presenterer vi forskningsbasert kunnskap om ulike institusjonelle samtalepraksiser, der hovedvekten er på samtaler i skolen og i helse- og omsorgstjenesten (kapittel 5 og 6). Sist, men ikke minst, viser vi hvordan kunnskap fra samtaleforskning kan brukes i kommunikasjonstrening for profesjoner (kapittel 7). Boka er blitt til gjennom tett samarbeid. Karianne Skovholt har vært initiativtaker til boka, ledet skriveprosessen og er hovedforfatter av kapittel 1–3. Rein Ove Sikveland er hovedforfatter av kapittel 4 og 7 og medforfatter av kapittel 1–2. Marit Skarbø Solem og Anne Marie Dalby Landmark er hovedforfattere av henholdsvis kapittel 5 og 6 og medforfattere av kapittel 1–2.

Forfatterne av boka bruker CA som sin primære forskningsmetode. Innholdet i boka bygger i høy grad på egen forskning og undervisning i samtaleanalyse. I framstillingen av fagstoffet bruker vi stort sett materiale som er blitt innsamlet i forbindelse med egne forskningsprosjekter, hovedsakelig basert på empiri fra helsekommunikasjon (lege–pasientsamtaler, samtaler med personer med demens) og fra kommunikasjon i skole og utdanningsinstitusjoner (helklasse-samtaler, veiledningssamtaler og samtaler mellom lærerstudenter). Vi låner også eksempler fra andres forskning for å illustrere empiriske eller teoretiske poeng. Vi vil rette en takk til alle deltakere som har samtykket til å la seg filme og på den måten bidratt vesentlig til samtaleforskningen og denne boka. En stor takk rettes også til forlagsredaktør Camilla Kolstad Danielsen og samtaleforskerne Jan Svennevig og Marja Etelämäki, som alle har lest og gitt kommentarer på manus. Videre vil vi takke våre masterstudenter, kollegaer og andre som har gitt innspill på ulike deler og versjoner, og Toril Opsahl for nynorsk versjon av fagbegrepene bakerst i boka. Til slutt vil vi takke Norsk faglitterær forfatter- og oversetterforening (NFFO) for økonomisk støtte.

Borre, 21.1.2021

Karianne Skovholt, Anne Marie Dalby Landmark, Rein Ove Sikveland og Marit Skarbø Solem

Innhold

Forord	5
 Kapittel 1	
Introduksjon til samtaleanalyse	13
Innledning	13
Hva er samtaleanalyse (CA)?	15
Samtaleanalysens opprinnelse	16
Erving Goffman	16
Harold Garfinkel	18
Harvey Sacks, Emanuel Schegloff og Gail Jefferson	19
Institusjonell og hverdagslig interaksjon	23
«Ren» og «anvendt» CA	26
Hva kan samtaleanalyse brukes til?	27
Les mer	29
 Kapittel 2	
Samtalens grunnleggende strukturer	30
Innledning	30
Turtaking	31
Turtakingssystemet	31
Turkonstruksjonsenhet (TKE) og overgangsrelevant sted (ORS)	36
Metoder for å produsere en lengre tur	39
Sekvensorganisering	40
Presekvens	42
Innskuddssekvens	43
Postekspansjon	45
Epistemiske og deontiske rettigheter	47
Spørsmål og spørsmålsdesign	49
Agenda	51
Presupposisjoner	53
Preferanseorganisering	55

Preferert- og dispreferert respons	55
Preferanseorganisering i første par del	57
Vurderinger, enighet og uenighet	59
Reparasjon	64
Overordnet sekvensiell organisering	70
Les mer	74

Kapittel 3

Samtaleanalytisk metode	75
Innledning	75
Grunnleggende analyseprinsipper	76
Data skal være autentiske	76
Umotivert observasjon	78
Neste turs bevisførselsprosedyre	79
Avvikende tilfeller	81
Kontekstens betydning	83
Hvordan gjøre en samtaleanalyse?	85
Observasjon	85
Identifisere et fenomen og lage en samling	86
Beskrive en praksis	88
Hvordan sikre kvalitet i samtaleanalytisk forskning	90
Validitet	91
Reliabilitet	93
Hvordan skrive en samtaleanalyse?	96
Formulere et overordnet resonnement	97
Velge ut tilfeller fra samlingen som best representerer fenomenet i full bredde	98
Lage kommentarer til klippene med punktliste over poenger som skal fram i analysen	98
Sekvensiell analyse og oppbygging av avsnitt	99
Forslag til disposisjon for CA-analyse	103
Les mer	104

Kapittel 4

Å transkribere samtaler	105
Innledning	105
Grunnleggende kjennetegn ved CA-transkripsjon	106
Transkripsjonssystemet: en praktisk gjennomgang	109

Linjeformatet: identifisering av talere og nummerering av linjer	109
Sekvensiell utforming: Hvordan skille mellom TKE og ORS i transkripsjonen	111
Pauser og mellomrom	116
Overlappende tale	118
Intonasjonsmarkering ved TKE-slutt	120
Intonasjon og tonehøyde	122
Lydstyrke og trykkmarkering	123
Tempo	124
Andre trekk ved CA-transkripsjonen	126
Oversettelse av transkripsjon	127
Multimodal transkripsjon	129
Navn på databaser og anonymisering	132
Betraktninger om Jefferson-konvensjonen og analytiske valg	133
Les mer	134
Transkripsjonssymboler	135
Jefferson-konvensjonen	135
Mondada-konvensjonen for transkripsjon av multimodalitet	137

Kapittel 5

Samtaler i skolen	138
Innledning	138
Rammesvilkår for samtaler mellom lærer og elever	140
Helklassesamtaler	142
Turtaking i helklassesamtaler	142
Sekvenser i helklassesamtaler	145
Læreres spørsmål	147
Lærers tredjetur	150
Å framheve det læringsverdige gjennom reformulering	152
Å korrigere elevsvar	153
Veiledning ved gruppearbeid	155
Planlagte og spontane veiledningssamtaler	156
Overordnet sekvensiell organisering av veiledningssamtaler i gruppe	156
Lærers bevegelse i rommet	159
Fagsamtale ved muntlig eksamen	161
Kunnskap i klasserommet: Epistemisk posisjonering og forhandling	165
Bevisstgjøre eller endre praksis?	168
Les mer	170

Kapittel 6

Samtaler i helse- og omsorgstjenesten	171
Innledning	171
Aktivitetsfasene i en legekonsultasjon (overordnet sekvensiell organisering) ...	173
Beslutninger om behandling	178
Å anbefale behandling	179
Å gi pasienten valg	181
Å gi anbefaling gjennom vektete alternativer	184
Kommunikasjon i særlig krevende situasjoner	186
Konsultasjoner med tolk via video	187
Kommunikasjon med personer med kognitiv svikt	190
Problemer med å huske	191
Problemer med å finne ord	194
Bevisstgjøre eller endre praksis?	196
Les mer	199

Kapittel 7

Samtaleanalyse og kommunikasjonstrening	200
Innledning	200
Eksempler på CA-basert kommunikasjonstrening	203
«Video learning»: en videobasert læringsmetode (Due et al., 2018)	203
«Better Conversations with Aphasia» (Beeke et al., 2013)	204
«Real talk» (Parry et al., 2020)	204
CARM: «The Conversation Analytic Role-play Method» (Sikveland & Stokoe, 2018)	205
CARM-metoden i bruk	205
Hva kjennetegner et opplæringselement?	206
Interaksjonell «byrde» som opplæringselement: eksempel fra resepsjonist-pasient-samtaler	206
Linje-for-linje-formatet som pedagogisk ressurs: eksempel fra telefonsalg ...	209
Den interaksjonelle veibanen	213
Hvordan komme i gang med innsamlingen av opplæringsenheter?	214
Interaksjonelle muligheter og hindringer endres tur for tur: eksempel fra krisekommunikasjon	216
Les mer	220
Transkripsjonssymboler	221
Mondada-konvensjonen for transkripsjon av multimodalitet	223
Liste over korpus brukt i bokas eksempelsamling	224

Samtaleanalytiske fagbegreper på engelsk og norsk	227
Referanser	236
Stikkord	248
Forfatteromtaler	252

KAPITTEL 1

Introduksjon til samtaleanalyse

I dette kapitlet presenterer vi den etnometodologiske samtaleanalysen CA (*Conversation Analysis*) som forskningsdisiplin. Vi gjør greie for metodens opphav, dens grunnleggende prinsipper og bruksmåter. CA har sitt opphav i sosiologi, men ble fort tatt opp av andre vitenskapsfelter, f.eks. lingvistikk, sosialpsykologi og antropologi. Vi skal se hvordan disse fagfeltene har bidratt til å forme det som i dag er blitt både et eget forskningsfelt og en vitenskapelig metode. Vi knytter samtaleanalyse til analyse av institusjonelle samtaler og gjør greie for hva samtaleanalysen kan brukes til.

Innledning

Menneskets medfødte evne til å samhandle, eller *interagere*, er en forutsetning for at vi har utviklet et språk som vi bruker når vi snakker sammen. Til alle tider har det å samtale vært den grunnleggende formen for menneskelig kommunikasjon. Samtalen er et medium som gjør oss i stand til å forstå hverandre og å dele tanker og erfaringer om oss selv og verden utenfor. Ved å snakke sammen kan vi etablere og opprettholde sosiale relasjoner og samhandle i ulike aktiviteter som i spill, lek og arbeid. Hver eneste dag, kanskje uten at vi tenker over det, deltar vi i samtaler som på en eller annen måte er betydningsfulle for oss. Vennskap og kjærlighetsforhold oppstår og tar slutt gjennom samtaler. Samtaler med familiemedlemmer, medstudenter, elever, pasienter eller kollegaer knytter oss sammen i sosiale fellesskap. I arbeidslivet spiller samtalen en vesentlig rolle, både som en yrkesutøvelse i seg selv, som for eksempel i veiledning og terapi, eller som støtte for manuelt arbeid, som for eksempel i en kirurgs samtale med anestesisykepleier. I politisk arbeid danner samtaler grunnlag for forhandlinger, beslutninger og fordeling av ressurser. Hele samfunnet er bygd opp av – og kan

ikke fungere – uten at folk snakker sammen. Den britisk-amerikanske sosio-
logen John Heritage, som er en av pionerene innen samtaleanalysen, hevder
at samtalen er en form for institusjon som organiserer andre institusjoner i
samfunnet vårt, som økonomi, politikk, jus, medisin, utdanning og så videre
(Heritage, 2009, s. 313).

I denne boka ses samtalen som et viktig redskap for profesjonsutøvelse.
Å lære seg et yrke innebærer i høy grad å lære seg spesifikke måter å samtale
på. En lærer må kunne instruere et faglig tema, føre en helklassesamtale, kor-
rigere, vurdere og veilede elever gjennom samtalen. En lege må kunne utrede en
pasient, presentere en diagnose og foreslå behandling. Den gode yrkesutøveren
utfører disse handlingene på måter som både ivaretar relasjoner, viser respekt
for enkeltindividet, og som ikke skaper uro eller resignasjon. Samtidig kommer
alle yrkesutøvere ut for situasjoner som stiller store krav til samtaleferdigheter.
Det kan være læreren som skal gi tilbakemelding til en svakt presterende elev.
Eller det kan være legen som skal overlevere en dårlig nyhet til en pasient. I disse
samtalene kan de språklige valgene den profesjonelle tar, få store innvirkninger
på elevens læring og selvfølelse, eller pasientens håp og motivasjon for den
kommende behandlingen. De fleste yrkesutøvere har via utdanning, fra lære-
bøker og gjennom praksis, utviklet en profesjonskompetanse som inkluderer
å bruke samtalen i disse situasjonene, uten nødvendigvis å være klar over de
faktiske konsekvensene av de språklige valgene som tas og samtalestrategiene
som brukes. I hvilken grad tjener lærerens spørsmål til å stimulere elevens
refleksjoner? Gir fastlegen pasienten en reell mulighet til å ta del i beslutninger
om veien videre? I det store og det hele, hvordan kan yrkesutøvere vite hva som
er gode språklige strategier når de utfører sine oppgaver? Mange forholder seg
til anbefalinger og prosedyrer som er mer eller mindre eksplisitt formulert i
lærebøker, retningslinjer, eller som eksisterer som taus kunnskap i kulturen.
Mange har tilegnet seg språklige strategier man tror er hensiktsmessige, men
uten nødvendigvis å ha et bevisst forhold til hvordan de faktisk «virker». Mye
av vår interaksjonskompetanse er dessuten så grunnleggende at vi nesten ikke
legger merke til den, eller oppfatter den som særlig oppsiktsvekkende, og vi vet
kanskje ikke så mye om hvordan samtalen egentlig fungerer. Som vi skal vise
i denne boka, kan den profesjonelle samtalen være en viktig kilde for å forstå
hvordan yrkesutøvere utfører jobben sin.

Den vitenskapen som best undersøker hvordan folk snakker sammen, er den
etnometodologiske samtaleanalysen, eller «CA» for «Conversation Analysis».
I denne boka brukes termen «samtaleanalyse» synonymt med «etnometodolo-

gisk samtaleanalyse» og forkortelsen «CA», og det er den etnometodologiske samtaleanalysen vi presenterer her som det underliggende rammeverket for å utføre samtaleanalyse. Vi bruker begrepene «samtaleanalyse(n)» og «CA» parallelt i denne boka. For våre formål refererer de til samme metode og tilnærming til det å analysere samtaler.

Hva er samtaleanalyse (CA)?

CA – den etnometodologiske samtaleanalysen – er en tverrvitenskapelig og internasjonal forskningsdisiplin som tilbyr en metodologi og systematikk for innsamling, transkripsjon og analyse av sosial interaksjon, og som befinner seg i skjæringspunktet mellom sosiologi, lingvistikk og sosialpsykologi. Samtaleanalysen har i løpet av de siste 50 årene utviklet en stor kunnskapsbase om uformelle hverdagssamtaler samt om samtaler i ulike institusjonelle kontekster. I dag er samtaleanalysen en forskningsmetode som i økende grad brukes innenfor fagfelt som for eksempel helsevitenskap, utdanningsvitenskap, sosialpsykologi, lingvistikk, politikk og antropologi.

Den etnometodologiske samtaleanalysen er en metode for å analysere hvordan mennesker utfører sosiale handlinger og skaper sosial orden gjennom interaksjon. Et hovedspørsmål for CA-forskere er hvordan to eller flere personer bruker språket for å konstituere den sosiale verden, hvordan vi bruker verbale og nonverbale ressurser til å utføre ulike handlinger, hva vi gjør når vi interagerer, hvordan vi etablerer felles forståelse gjennom interaksjon, og hvordan sosial interaksjon og samtale er organisert. Den etnometodologiske samtaleanalysen er et metodologisk rammeverk med prinsipper for hvordan analyse av sosial interaksjon skal utføres. Et grunnleggende prinsipp i samtaleanalysen er at det finnes implisitte prosedyrer, normer, metoder og ressurser som deltakerne i interaksjon orienterer seg etter for å skape meningsfull kommunikasjon. Det analytiske målet i samtaleanalysen er nettopp å kartlegge de metodene vi bruker når vi produserer og fortolker ytringer i en samtale.

Samtaleanalysens studieobjekt er interaksjon, ytringer og språk som *handling*. Med samtaleanalysen studerer man et utdrag av en samtale i detalj for å undersøke hvordan samtaledeltakere bruker ulike ressurser (som blikk, kroppsspråk, lyder og gester) for å utføre spesifikke handlinger i samspill med andre. Studieobjektet for en samtaleanalytiker er ikke utelukkende samtalen per se, men *sosial interaksjon*, et begrep som favner alle de multimodale ressursene mennesker tar i bruk når de deltar i sosiale aktiviteter.

Samtaleanalysens opprinnelse

I generell forstand er samtaleanalyse alle studier av folk som snakker sammen, men som vitenskap refererer samtaleanalyse til den forskningsdisiplinen som vokste ut av den etnometodologiske tradisjonen innenfor amerikansk sosiologi på slutten av 1960-tallet og begynnelsen av 1970-tallet. Disiplinen har sitt opphav i det empiriske arbeidet og forelesningene til sosiologen Harvey Sacks ved UCLA og hans nære samarbeid med sosiologene Emanuel Schegloff og Gail Jefferson.

For å forstå det tankegodset CA hviler på, gir vi i det følgende en kort presentasjon av sosiologene Erving Goffman og Harold Garfinkel, som Sacks kom i kontakt med som student. Sacks møtte Garfinkel ved Cambridge allerede i 1959, og Goffman ved UC Berkeley noe senere. Både Goffman og Garfinkel var representanter for nye retninger innenfor datidens sosiologi, og begge inspirerte Harvey Sacks på hver sin måte i utviklingen av det som skulle bli CA.

Erving Goffman

Erving Goffman (1922–1982) var kanadisk sosiolog fra Pennsylvania universitet og en nøkkelperson for den tidlige utviklingen av CA. Hans banebrytende tanker om interaksjon som et eget forskningsobjekt er helt sentralt i utviklingen av CA som forskningsdisiplin. I motsetning til datidens sosiologi som så samtalen og interaksjon som for usystematisk til å kunne være gjenstand for vitenskapelig analyse, ønsket han å dreie oppmerksomheten mot det samspillet som oppstår mellom mennesker i det daglige livet, den «trivielle» eller hverdagslige interaksjonen. I sitt første arbeid, *The presentation of self in everyday life* (1959), beskrev Goffman de teknikkene mennesker bruker for å presentere seg selv og sine aktiviteter for hverandre. Med utgangspunkt i metaforer fra teaterforestillingen beskrev han sosial interaksjon som en forestilling der vi deltar i et rollespill hvor vi kan planlegge og utspille vårt sosiale selv gjennom handlinger på en scene. Det betyr at vi har mulighet til å kontrollere den informasjonen vi gir, og dermed styre hva slags inntrykk andre får av oss.

I sitt videre arbeid, *Interactional ritual. Essays on face-to-face behavior* (1967), videreutviklet Goffman sine teorier om hvordan mennesker skaper sosial orden. Han mente det fantes en egen syntaks for hvordan menneskene koordinerer handlingene sine (Goffman, 1967, s. 2). På samme måte som språket vårt er velorganisert, er også menneskenes samhandling basert på en orden. Hovedmålet til Goffman var nettopp å vise at situasjoner som oppstår når mennesker

møtes og interagerer, er velorganiserte aktiviteter som følger underliggende regler og normer. Denne organiseringen av menneskelige aktiviteter kalte han *den interaksjonelle ordenen* (*the interactional order*), og det som ifølge Goffman (1967) er selve drivkraften i mellommenneskelig interaksjon, er hensynet til sitt eget og andres sosiale ansikt. Med «ansikt» mener Goffman den positive sosiale verdien – eller selvbylde – en person gjør krav på, og som utspilles i samspill med andre. Det at vi opererer i en sosial verden, innebærer at vi mennesker søker å opprettholde vår egen integritet samtidig som vi søker å vise hensyn og respekt for andre. Dette er universelle prinsipper for menneskelig samhandling og noe som former handlingene våre og de verbale og ikke-verbale strategiene vi bruker i kommunikasjon, mente Goffman (1969, s. 45). Han hevdet at det å beskytte eget og andres ansikt krever en gjensidig arbeidskontrakt som strukturerer interaksjonen, og at vi bruker spesifikke prosedyrer for å unngå å miste ansikt (unngåelsesprosedyrer), eller for å rette opp ansikt (korrigeringsprosedyrer). Dette gjensidige samarbeidet er ifølge Goffman et helt grunnleggende prinsipp for sosial interaksjon.

I sine tidligste publikasjoner behandlet Goffman prinsipper for menneskelig samhandling på et mer teoretisk nivå, mens mot slutten av sin karriere ga Goffman muntlig (verbal og ikke-verbal) interaksjon oppmerksomhet. I artikkelsamlingen *Forms of Talk* (1981) beskriver han blant annet hvordan samtale-deltakere kan skifte mellom ulike deltakerroller. Det er ikke slik at deltakerne enten er «talere» eller «lyttere», men deres posisjon som enten taler eller lytter kan ha ulik «deltakerstatus», avhengig av konteksten. Hele systemet av ulike taler- og lytterroller kaller Goffman et «deltakerrammeverk» (Goffman, 1981, s. 137). Når det gjelder lytterrollene, skiller Goffman blant annet mellom «adresserte» og «ikke-adresserte lyttere». «Adressaten» er en ratifisert mottaker som taleren henvender seg til implisitt eller eksplisitt. «Lyttere» er de som har offisiell status som deltakere i samtalen, men ikke alle trenger å være adressater. Når det gjelder rollen som taler, skiller Goffman mellom «animatør» (taleren som frem sier ytringene), «forfatter» (den som har forfattet ytringene taleren fremsier) og «principal» (den institusjonen, identiteten eller rollen som taleren snakker på vegne av) (Goffman, 1981, s. 144). Dette er noen av kategoriene Goffman brukte for å skille mellom ulike deltakerroller, og, som vi skal se under, er deltakerroller noe som blir videre tematisert i CA. Spesielt med begrepet «mottakerdesign» (*recipient design*) betones det hvordan taleren, gjennom måten ytringene formuleres på, skreddersyr ytringene sine for å tilpasses de ulike deltakerne i samtalen (se side [22](#)).

Goffman så interaksjon ansikt-til-ansikt mellom mennesker som grunnlaget for alle andre sosiale institusjoner. Derfor talte han for å studere interaksjon i naturlige situasjoner, å beskrive enkeltbestanddelene i interaksjon og å avdekke det normative systemet som menneskelig interaksjon er tuftet på. Denne tilnærmingen åpnet for systematisk analyse av mikrohendelser i menneskelig samhandling, noe Goffman selv ikke nådde i egen karriere, men som ble videreutviklet av Sacks og hans samarbeidspartnere og etterfølgere i CA.

Harold Garfinkel

Mens Goffmans innflytelse på Sacks dreide seg om hvordan menneskets samhandling var basert på en sosial og interaksjonell orden, dreide innflytelsen fra sosiologen *Harold Garfinkel* (1917–2011) seg om hvordan medlemmene av et samfunn resonnerer når de samtaler, og hvordan et slikt sett av felles resonneringsmetoder gjør at mennesker i det hele tatt er i stand til å forstå hverandre. Garfinkel var nettopp opptatt av å studere de spesifikke metodene folk, eller samfunnets «medlemmer», bruker for å skape gjenkjennbare handlinger.

For å kunne kommunisere må vi kunne ta for gitt at vi produserer og framviser handlinger som er gjenkjennbare for andre mennesker. Denne nye retningen i sosiologien ble av Garfinkel selv navngitt som «etnometodologi» (‘etno’ for folk, dermed «folks egne metoder»). Innenfor en etnometodologisk tilnærming beskrives menneskelig samhandling som en gjensidig orientering mot et sett med felles regler eller normer. For Garfinkel er ikke menneskers adferd motivert ut fra *internaliserte* normer eller *a priori* (dvs. forhåndsdefinerte) regler som de ikke selv kjenner eller har kontroll over, det Garfinkel omtaler som *regulative* normer (Garfinkel 1967, se også Heritage 1984, 1987). Garfinkel argumenterer derimot for at medlemmer av et samfunn *selv* skaper og vedlikeholder normer gjennom samhandling, det Garfinkel omtaler som *konstitutive* normer for samhandling.

Dette utgangspunktet ble etter hvert viktig for utviklingen av CA, hvor analytikerens oppgave er å identifisere og beskrive sosial orden slik den skapes (eller konstitueres) i sosiale praksiser. Den etnometodologiske måten å gjøre dette på er å studere interaksjon i et innenfra-perspektiv, det som ofte omtales som et *emisk* perspektiv. Det innebærer at forskeren tar det samme perspektivet som deltakerne ved å identifisere samtaledeltakernes egne forståelser og normer framfor å forklare de sosiale praksisene i lys av utenforliggende

regler. Med andre ord beskriver analysatoren først og fremst det deltakerne i samtalen selv orienterer seg mot som relevant, og unngår å bruke teoretisk kunnskap, kontekstuell kunnskap og sosiologiske variabler, som kjønn, klasse og så videre som utgangspunkt i forskningen (se også side 83). I CA, som i etnometodologien generelt, studerer man hvordan normer og konvensjoner nettopp bekreftes og opprettholdes, eller utfordres av deltakerne i interaksjon.

Som bevis på samtaleens underliggende normer og rutiner fikk Garfinkel studentene sine til å gjennomføre såkalte *bruddeksperimenter* (*breaching experiments*), som innen sosiologien tar sikte på å undersøke folks reaksjoner på uventet adferd og brudd på sosiale normer. I eksperimentet til Garfinkel ba studentene gjentatte ganger samtalepartnere (uvitende om «eksperimentet») om å forklare seg. For eksempel, som svar på «hei, hvordan går det?», kunne studentene svare «hvordan går det med hva? Arbeidet, pengebruken, skolen – hva mener du?». Poenget med dette var å vise hvordan hverdagslivet er rutinemessig organisert og gjenkjent (Garfinkel 1967, s. 44). Men samtidig som han påviste det rutinemessige med bruk av bruddeksperimenter, var hovedpoenget hos Garfinkel at det nettopp er det ubemerkelsesverdige som grunnlegger menneskelig interaksjon, det vil si at det er alt det vi tar for gitt, det som blir sett, men ikke lagt merke til, som vi bør velge å studere. Dette utgangspunktet ble særlig viktig for hvordan Sacks begynte utviklingen av CA.

Harvey Sacks, Emanuel Schegloff og Gail Jefferson

Inspirert av Goffmans syn på interaksjon som et eget forskningsobjekt og Garfinkels etnometodologi etablerte Harvey Sacks (1935–1975) en ny retning innenfor sosiologien, som beveget seg bort fra «store» samfunnsproblemer til å fokusere på hvordan vi i det hele tatt klarer å forstå og forholde oss til hverandre og verden rundt oss. Ifølge Sacks er den eneste måten å gjøre dette på å starte med observasjoner av menneskelige aktiviteter, slik de oppstår naturlig. Sacks var tidlig opptatt av å lytte til andres samtaler på offentlige steder. Venner av Sacks kunne se han ta fram notisblokka og skrive ned utdrag og tilhørende observasjoner av samtaler han hadde lyttet til. Når det etter hvert ble mulig å gjøre opptak av samtaler, ble det også mulig å forske på samtaler systematisk og vitenskapelig. Og det var gjennom sitt arbeid med opptak av telefonsamtaler mellom innringere og rådgivere på en nødtelefon for suicidale i Los Angeles på midten av 1960-tallet at Sacks startet arbeidet med utviklingen av en slik samtaleanalytisk metode.

Sacks oppdaget at et tilbakevendende problem for de som tok imot telefonene, var å få innringerne til å oppgi navnet sitt. Telefonsamtalene begynte gjerne omtrent slik:

A: Dette er Mr. Smith, kan jeg hjelpe deg.

B: Jeg kan ikke høre deg.

A: Det er Mr. Smith.

B: Smith.

Det Sacks la merke til, var at innringeren unngikk å gi navnet sitt etter at rådgiveren Mr. Smith hadde presentert seg. Dersom navnet ikke ble introdusert fra begynnelsen av, var det problematisk å få det fram på et senere tidspunkt i samtalen. Sacks spurte seg om det kunne være slik at innringerens problem med å høre kunne være en systematisk metode for å unngå å oppgi navnet sitt etter at den andre hadde gjort det. Kunne samtaler være organisert på et slikt detaljnivå? Dette ble utgangspunktet for Sacks' analyser av innringeres metoder for å unngå å oppgi navnet sitt (Sacks, 1992, s. xvi-xvii [Vol I]). Her synliggjorde Sacks hvordan hverdagslige aktiviteter ble utført metodisk og gjentok seg, og det var selve interaksjonen som var studieobjektet. Samtaler kunne studeres som en serie handlinger, og lydopptak gjorde at selv ørsmå detaljer i samtalen ble tilgjengelige for forskeren og ga nyttig informasjon om hva som ble gjort i og via samtalen (xviii). Dette ble starten på en lang rekke observasjoner som Sacks formidlet i sine forelesninger, som senere ble skrevet ned og publisert. Gjennom forelesningene videreførte han det som etter hvert ble det mest grunnleggende aspektet ved CA, nemlig konsentrasjonen om *hva* folk gjør når de samtaler, og *hvordan* de gjør det: «alt folk gjør, kan undersøkes for å finne ut av hvordan de gjør det» (Sacks, 1984a/b: 22, vår oversettelse). Dette spørsmålsordet, *hvordan*, er fundamentet for ethvert CA-prosjekt.

«Det finnes ingen andre måter å studere samtaler systematisk på, enn min måte» (Sacks 1992, Vol.2, s. 549), hevdet Harvey Sacks i en av forelesningene sine. Dette kan virke som et hovmodig utsagn, men kan først og fremst stå som et tegn på at Sacks hadde en tydelig bevissthet om å kunne tilføre det sosiologiske fagfeltet radikale tanker og innflytelse, noe han også etter hvert gjorde. Fra Garfinkel og Goffman hadde Sacks fått interessen for samtalen som studieobjekt i seg selv, og en interesse for det metodiske i menneskelig interaksjon. Men til sammenligning med Goffman skulle Sacks bli langt mer detaljfokusert angående de «rammene» som er relevante for samtalen, og utvikle det vi kaller *sekvensiell analyse* (se side 99). Sacks, og samtaleanalysen, har et enda dypere

forhold til Garfinkel gjennom å rette oppmerksomheten mot menneskelige metoder (*members methods*) for samhandling, men det som kanskje først og fremst skiller Sacks fra Garfinkel, er hans fokus på det strukturelle ved samtalen, som resulterte i utvikling av samtaleanalysen som vitenskap. Sacks' forelesninger om hvordan samtalen kunne brukes som kilde til å utføre sosiologiske analyser, fikk stor innflytelse på forskere innenfor sosiologien – og senere lingvistikk og antropologi. Ingen hadde noensinne tidligere vist den hverdagslige samtalen noen vitenskapelig interesse.

Ett av Sacks' sentrale bidrag til utviklingen av CA var oppfordringen om at analytikerene bør være innstilt på å finne og lete etter «order at all points», noe som har blitt stående som et viktig metodologisk grunnprinsipp for samtaleanalytikere i ettertid. Sacks' mål var å utvikle en tilnærming til å studere samfunnet og sosiale praksiser som var basert på detaljene i faktiske begivenheter («details of actual events», Sacks, 1984b, s. 26), og som beskriver metodene folk selv bruker når de former det sosiale liv. Som Garfinkel var Sacks kritisk til å la forhåndsgitte og konvensjonelle kategorier og antakelser (*common sense knowledge*) som kultur, kjønn og makt styre den analytiske prosessen. Han mente at selv om kategorier som kjønn kan være viktige, er spørsmålet først og fremst *når* og *hvordan* slike kategorier gjøres relevante i samtalen, fra et deltakerperspektiv.

For å utdype Sacks og CAs syn på kontekstens rolle for den analytiske prosessen og tolkninger av deltakers handlinger, skal vi låne et bilde fra Heritage og Clayman (2010), som viser til animasjonsfilmen *Yellow Submarine*. I den går The Beatles på en gul vei av murstein. Veien formes for hvert skritt de tar. Det er altså skrittene som former veien. Dette kan vi se som et bilde på at det er individene i interaksjonen som gjennom sine handlinger skaper konteksten:

Tar vi dette perspektivet på interaksjon, er den sosiale konteksten *aldri* uavhengig av folks handlinger. Snarere vil folk kontinuerlig skape, opprettholde eller endre de sosiale forholdene de er en del av – uavhengig av hvor massivt forhåndsdefinerte disse situasjonene framstår – og de gjør det med og gjennom handlingene de utfører (Heritage & Clayman, 2010, s. 21, vår oversettelse).

Som vi skal se i kapittel 3, er dette synet på kontekst grunnleggende for CAs metodologi. Situasjoner, eller kontekst, blir til gjennom, og konstituert av, deltakernes handlinger. Det er dermed et refleksivt og gjensidig forhold mellom kontekst og handling. På samme måten blir også institusjoner konstituert gjennom samtale, som et berømt sitat fra John Heritage peker på: «it is within these local sequences of talk, and only there, that these institutions are ultimately and

accountably talked into being» (Heritage 1984, s. 290). Dette perspektivet er vesentlig for hvordan CA-forskere analyserer institusjonell interaksjon.

Sammen med Harvey Sacks var Emanuel Schegloff og Gail Jefferson avgjørende for den videre utviklingen av CA. Emanuel Schegloff (1937–) var Harvey Sacks' kollega og venn ved UCLA. Han begynte tidlig å samarbeide med Sacks om å gjøre samtaler til gjenstand for analyse. Sacks ble inspirert av Schegloffs artikkel «Sequencing in conversational openings» (1968), som tar for seg åpningssekvenser i telefonsamtaler. Gail Jefferson (1938–2008) var student av Sacks og transkriberte hans forelesninger, som senere ble utgitt som bok (*Lectures of Conversation*), samt store deler av materialet Sacks brukte i sine forelesninger. Jefferson utviklet et transkripsjonssystem som skulle synliggjøre detaljene i samtaler, også i skrift, og det transkripsjonssystemet som i dag brukes i CA, er oppkalt etter henne (se mer i kapittel 4). Etter at Sacks døde i en bilulykke i 1975, var det Schegloff og Jefferson som var pådriverne i videreutviklingen av CA. Deres forskning, både mens de samarbeidet med Sacks og etterpå, regnes som grunnleggende bidrag til utviklingen av samtaleanalysen som forskningsfelt.

Sammen utformet Sacks, Schegloff og Jefferson (1974) prinsipper for tur-taking, sekvensorganisering og reparasjon i samtale, og de tre artiklene «A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for conversation» (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974), «Opening up closings» (Schegloff & Sacks, 1973) og «The preference for self-correction in the organization of repair in conversation» (Schegloff, Jefferson & Sacks, 1973) er blitt stående som klassiske grunntekster i CA-litteraturen (se kapittel 2). Sacks, Schegloff og Jefferson (1974) utviklet også tanken om «mottakerdesign» («recipient design»), som vi var inne på på side 17, som viser til hvordan deltakere i samtaler tilpasser og utformer ytringene sine for en spesifikk samtalepartner der og da. Denne tilpasningen gjøres på bakgrunn av kunnskap og antakelser om den andre, og hvilken kunnskap taleren antar at de deler. Dette betyr at alle ytringer i samtaler på et vis er «skreddersydd» for mottakeren(ne). Prinsippet om mottakerdesign brukes også av lyttere for å tolke det som sies, da lytterne kan forvente at ytringene er utformet med tanke på dem. Prinsippet om mottakerdesign er dermed helt sentralt for hvordan vi organiserer samtaler. Og mottakerdesign er relevant for å gjøre de underliggende samtalemekanismene synlige, og viser hvordan handlinger er utformet for å bli gjenkjent av mottakeren.

En stor del av den vitenskapelige litteraturen om CA er skrevet av første-generasjons CA-forskere som i stor grad forsket på *hverdagslige samtaler*, det

vil si samtaler mellom folk i dagliglivets uformelle sammenhenger. Etter hvert har samtaleanalysens forskningsfelt fått et bredere spenn, der også ulike former for institusjonelle samtaler har blitt inkludert. I det videre tar vi for oss samtaleanalysens skille mellom institusjonell og hverdagslig interaksjon og knytter dette til hvordan CA brukes som forskningsmetode i dag.

Institusjonell og hverdagslig interaksjon

I denne boka er oppmerksomheten primært rettet mot institusjonell interaksjon, det vil si hvordan ulike yrkesgrupper bruker samtalen som redskap for å nå visse institusjonelle mål. I CA har det vært tradisjon for å skille mellom «hverdagslige» og «institusjonelle» samtaler. Hverdagslig interaksjon er enkelt forklart samtaler mellom venner og familie, eller typer av interaksjon som ikke foregår i en institusjonell kontekst eller for å utføre en spesiell oppgave. Institusjonell interaksjon er samtaler der minst én av deltakerne har en institusjonell rolle og er orientert mot gitte institusjonelle mål. Institusjonelle samtaler kan foregå på mange steder, på legekontor, i klasserom, men også hjemme i familien, for eksempel ved besøk av barnevern eller hjemmetjeneste. Det er likevel ikke stedet, eller den institusjonelle rollen som (alene) skiller en institusjonell samtale fra en hverdagslig. Institusjonelle samtaler blir skapt av samtaledeltakere ved at de i fellesskap orienterer seg mot relevante institusjonelle roller og identiteter, de rettighetene og forpliktelsene som er forbundet med disse rollene, og gjennom hvordan de utfører spesifikke institusjonelle handlinger (jf. Drew & Sorjonen, 1997, s. 94). Ifølge samtaleforskerne Paul Drew og John Heritage kan institusjonelle samtaler beskrives ut fra tre analytisk relevante dimensjoner.

1. Interaksjonen involverer deltakere som er orientert mot spesifikke mål knyttet til den institusjonelle identiteten.
2. Interaksjonen involverer spesielle begrensninger for hva som er tillatte samtalebidrag.
3. Interaksjonen er assosiert med visse kontekstuelle rammer og prosedyrer som er typiske for spesifikke institusjonelle kontekster (Drew & Heritage, 1992, s. 22; Heritage & Clayman, 2010, s. 34).

Den første dimensjonen handler om at institusjonell interaksjon er målorientert, og der deltakerne, eller i alle fall den institusjonelle aktøren, forholder seg til noen mål eller oppgaver som institusjonen skal oppnå. Den andre dimensjonen vektlegger at det ofte finnes noen institusjonsspesifikke muligheter og begrens-