

*Peter Widell og Ulf Dalvaad Berthelsen (udg.):
11. Møde om Udforskningen af Dansk Sprog
Århus 2006*

SAMTALE I INSTITUTIONELT REGI – INSTITUTIONALITET OG UOVERENS- STEMMELSE I NARRATIVER

Af Susanne Kjørbeck (Roskilde Universitetscenter)

1. Indledning

I det følgende vil jeg fokusere på narrativer i institutionel ansigt-til-ansigt-interaktion og se nærmere på hvordan uoverensstemmelse mellem samtalens deltagere tager form og håndteres. Desuden vil jeg forsøge at indkredse det institutionelle (institutionaliteten) i håndteringen af uoverensstemmelse og i brugen af det narrative format.

Uoverensstemmelse synes jeg er interessant som interaktionelt fænomen, fordi det udfordrer de forventede strukturer og samtalemønstre, og samtidig er det gennem samtaledeltageres håndtering af det ikke-præfererede, eller det usædvanlige, at man kan blive klogere på deres normative orientering i kommunikationen.

Jeg vil vise et par eksempler fra to forskellige institutionelle samtaler, nemlig fra et møde mellem forældre og pædagoger i et fritidshjem og fra en interviewsamtale fra ungdomsprogrammet 'Rundfunk'.

De spørgsmål jeg vil forsøge at finde svar på, er følgende:

- Hvordan kan narrativer anvendes til specielle formål i de institutionelle situationer der er tale om? Og hvilke handlinger og aktiviteter udføres i narrativt format?
- Kan vi se en institutionel orientering i den måde hvorpå deltagerne administrerer fortæller- og modtageraktiviteter (og dermed identiteter) og håndterer uoverensstemmelser?

2. Metode

Mit metodemæssige afsæt for at belyse disse spørgsmål er den etnometodologiske samtaleanalyse som har fokus på hvordan samtaledeltagerne i fællesskab, og helt lokalt, etablerer forståelse ved hjælp af de handlinger og aktiviteter de udfører. Det er ligeledes aktørernes handlinger

ger der etablerer de relevante situationelle identiteter der er i spil i materialet, altså pædagog og forældre eller interviewer og interviewperson.

Som udgangspunkt for min analyse vil jeg referere til en handlingsbaseret model over fortæller- og modtageraktiviteter som min kollega, Birte Asmuss, og jeg har udviklet (Kjærbeck & Asmuss 2005).

<i>Sequence</i>	<i>Activity</i>	<i>Interactional achievement</i>
Punchline sequence	Teller: suggesting punchline	Negotiation of modality (establishing a frame of understanding)
	Recipient(s): addressing modality	
	Teller: acknowledging modality	
Post punchline sequence	Recipient(s): display of understanding	Negotiation of understanding
	Teller: acknowledging understanding	

Figure 1: Organization of the punchline and the post punchline sequence

Modellen består af to trin. Første trin kalder vi pointe-sekvensen (punchline sequence) – her fortælles og forhandles historiens klimaks, og andet trin kalder vi så post-pointe-sekvensen (postpunchline sequence) – her forhandles deltagerne forståelse af det fortalte. Pointe-sekvensen indeholder normalt 3 aktiviteter: Først fortælles historiens klimaks, og den handling udtrykker og lægger op til en bestemt måde at forstå historien på. Dernæst anerkender modtager historiens format og dens modalitet, og modtager udtrykker derved overensstemmelse (alignment) med fortælleren. Og som den 3. ting anerkender fortælleren modtagers forståelse. Disse gensidigt anerkendende aktiviteter foretages ofte ved hjælp af minimale tilkendegivelser, fx latter. Det der foregår i pointe-sekvensen, kalder vi samlet 'forhandling af modalitet' (negotiation of modality). Det er her deltagerne etablerer den overordnede ramme for forståelse, fx om det er en morsom, en sørgelig eller en overraskende historie.

I næste trin finder man post-pointe-sekvensen. Den pointe-etablerende aktivitet lægger op til at deltagerne efterfølgende skal ekspliciterer deres forståelse, og det sker ofte gennem vurderinger. Man kan sige at den foreløbige rammesætning har foregrebet, og gødet jorden for, en eksplicitering. Den aktivitet kalder vi overordnet 'forhandling af forståelse' (negotiation of understanding). Det er helt systematisk at det er modtager som indleder post-pointe-

sekvensen (se også Schegloff 1997), og at fortælleren også bidrager og derved anerkender modtagers bidrag.

Som det fremgår, er deltagerne orienteret mod overensstemmelse i de nævnte aktiviteter. Det skal også nævnes at der eksisterer en særlig handlingstvang mellem trin 1 og trin 2 – altså man fortæller noget for at nogen skal mene noget om det og reagere på det. Vi finder det oplagt at behandle post-pointe-sekvensen som del af narrativen, på trods af at den udføres i et andet turtagningsformat end selve fortællingen af begivenheden (Sacks 1992, Jefferson 1978).

3. Analyse

Uddrag 1

I det følgende vises og analyseres eksempel 1, 'Det er stort'. Uddraget stammer fra et forældremøde i en fritidsordning. Deltagerne er 3 pædagoger (hvoraf den ene kun er med som observatør) og forældrene til det handicappede barn som samtalen handler om. Det overordnede samtaleemne er barnets trivsel og udvikling i fritidsordningen.

Deltagere:

P1: pædagog 1

P2: pædagog 2

M: moderen

F: faderen

1. P1: hun er glad for de andre børn og det: er [tydeligt]
2. M: [okay]
3. P1: nu (0.8) øh:: faktisk øh: (0.6) selv i dag (.) strøg hun
4. ham sådan lige over håret inden hun går hjem ik (.)
5. M: mm:
6. P1: altså sådan nogen- (0.4) det er stort for XX for det har
7. hun bare ikke kunnet før det er stort (.) og det kan hun
8. også nogen gange gøre når børnene de sidder (ovre eller her)
9. (0.6) XX sidder her og (han) går forbi ik (.) så kan hun godt
10. lige stå op og lige give ham en aer og så gå [videre]
11. M: [°okay°]
12. P1: (0.6) [øh::]

13. F: [xxx]
14. P1: de er begyndt at sige farvel til hinanden
15. M: mm
16. P1: i går (0.6)
17. M: [mhh hh.]
18. P1: [ø:hm:] jamen det er stort fordi [DET ER faktisk]
19. M: [mm det er det da]
20. P1: stort i og specielt i [hendes verden]
21. M: [ja ja] præcis
22. P1: som (.) som hun har så svært ved ved ved overhovedet
23. at ha' de andre
24. M: ja
25. P1: ha' dem
26. M: ja
27. P1: tæt på sig (0.6)
28. P2: jah.
29. P1: ø:m: men der kan hun de ting der- de betyder altså noget for
30. M: hende de børn herinde (0.4)
31. P2: °.hjäh°

I uddraget herover rapporterer pædagogen (P1) i narrativt format. Men selvom moderen (M) anerkender P1's engagerede forklaringer og vurderinger, er uoverensstemmelsen i de to deltageres bidrag tydelig. M viser en minimal form for enighed, men det behandles som uenighed af pædagogen.

I linje 1 udtrykker P1 en generel vurdering af barnet i relation til andre børn i fritids-hjemmet. Det gør hun i et rapporterende format: "hun kan lide de andre børn og det er tydeligt", og i linje 3-4 begrundet hun sin generelle vurdering, ved at fortælle i et narrativt format: "hun strøg ham sådan lige over håret før hun gik hjem". Det P1 fortæller her, formgiver hun som en uventet begivenhed, en pointe i min terminologi, og hun adresserer pointens modalitet ved at bruge de adverbelle former 'faktisk' og 'selv i dag'. Men M accepterer ikke den foreslåede modalitet. Ved at ytre en minimal respons i linje 5 (mm:) viser hun uoverensstemmelse med P1's begejstrede fortælling. I linje 6 udtrykker P1 så sin forståelse af det fortalte; det gør hun i form af en vurdering som reaktion på M's minimale respons: "det er stort for X" (barnets navn). Men M deltager ikke i vurderingen som modtagere plejer at gøre i denne sekventi-

elle kontekst. Og P1 begynder derfor at begrunde sin vurdering: ”for hun har bare ikke kunnet før”, og hun forsøger at fremkalde modtagers reaktion ved at genfremsætte sin vurdering i linje 7: ”det er stort”, men M deltager heller ikke denne gang. Så P1 fortsætter sine detaljerede begrundelser, fortsat i et narrativt format, linje 7-10: ”og det kan hun også nogen gange gøre når børnene de sidder (ovre eller her) XX sidder her og (han) går forbi ik (.) så kan hun godt lige stå op og lige give ham en a’er og så gå videre” I linje 11 svarer M med et ”okay” med lav volumen, og på den måde anerkender hun minimalt hvad P1 har fortalt. Og P1 forlænger igen sin fortælling i et forklarende format.

I linje 17 ler M (behersket), og hendes latter giver anledning til en voldsom reaktion fra P1 i linje 18 hvor hun endnu en gang viser sin forståelse. Hun gentager sin tidligere vurdering, og denne gang i et dispræfereret format med emfase og ekstra volumen ”ø:hm: jamen det er stort DET ER faktisk stort’. I de her linjer ser vi uoverensstemmelse i forhandlingen af forståelse. Modtageren, M, anerkender P1’s vurdering med ordene ”ja ja præcis”, men undlader at give en egentlig medvurdering, evt. i et opgraderet format som man kunne vente i denne sekventielle position (se Pomerantz 1984, Goodwin & Goodwin 1987). Det får P1 til at fortsætte sine begrundelser: ”og specielt i hendes verden” i linje 20. Det foregår i resten af uddraget, mens moderen anerkender og bekræfter pædagogens forklaringer.

I forhold til modellen har vi set at moderen afviser den foreslåede modalitet i pointesekvensen, og pædagogen går så over til at eksplicitere sin egen forståelse.

På trods af P1s omfattende modtagerorienterede bestræbelser, får hun ikke den efterspurgte medvurdering fra moderen, men snarere minimal anerkendelse. Pædagogen behandler det tydeligvis som et udtryk for ikke-enighed og manglende engagement fra moderens side. Om moderens reaktioner kan man konkludere at hun udtrykker sig meget forsigtigt og i minimale ytringer.

Uddrag 2

Næste eksempel stammer fra ungdomsprogrammet Rundfunk der vises på DR 1. Udsendelsen har hash som tema og består af en blanding af videounderholdning, musik og samtale om temaet. Den struktureres af 3 interviews med unge mennesker. Interviewpersonerne er først en ung kvinde som kan lide at ryge hash, dernæst en musiker som bruger hash i sit arbejde, og til sidst et offer for hash. Uddraget stammer fra interviewet med den unge kvinde som kan lide at ryge.

Deltagere:

I: interviewer

G: gæst

Rundfunk 'Hash' med Sascha:

- 1 I: Hvordan skete det første gang
2 (.)
3 G: øh:: jeg var til en fest hvor at øh der: var nogle der spurgte om jeg ville ↑prø↓ve
(.) og
4 øh: (.) >det gjorde jeg så<
5 I: uhuh
6 G: men første gang kunne jeg ikke rigtigt mærke det men øh: (.) så prøvede jeg
igen
7 (.)
8 I: og hvad så ((smiler))
9 G: og så blev det sjovt (.) altså så grinede jeg helt vildt og: (.) så ville jeg så blev
jeg bare
10 bidt af det
11 I: hvad oplevede du når du siger du grinede helt vildt hvad skete der
12 G: jamen øh: det ved jeg faktisk ikke altså du griner bare helt vildt over nogle
13 platte ting altså
14 I: okay
15 G: du bliver bare du griner bare et kvarter eller sådan noget

Efter en kort præsentation af interviewpersonen opfordrer intervieweren gæsten til at fortælle en historie ved at spørge: "Hvordan skete det første gang"? (linje 1). Interviewpersonen går i gang med sin fortælling: "øh:: jeg var til en fest hvor at øh: der: var nogle der spurgte om jeg ville prøve (.) og øh: (.) det gjorde jeg så (hurtig udtale)".

Måske foreslår taleren gennem sin hurtige udtale af den sidste sætning afslutning af narrativen, men interviewerens svarer med en fortsættelsesmarkør i linje 5, og interviewpersonen fortsætter så sin fortælling: "Men første gang kunne jeg ikke rigtigt mærke det men øh: (.) så prøvede jeg igen". Efter en mikropause, stiller intervieweren spørgsmålet "og hvad så" (linje 8) som opfordrer gæsten til at fortsætte sin fortælling, og som også bygger op til pointen.

I linje 9 foreslås så pointen med ytringen: "og så blev det sjovt", mens pigen smiler. Den følges af en mikropause, men der er ingen hørlig reaktion fra interviewerens sådan som man kunne forvente ud fra modellen – den er bemærkelsesværdigt fraværende (noticeably absent). På dette sted deltager modtageren som regel i forhandling af modalitet hvorved der etableres en forståelsesramme i samarbejde med fortælleren. Det som interviewpersonen så gør, er at hun opgraderer den foreslåede pointe i et forklarende format: "altså så grinede jeg helt vildt og:". Her opstår igen en mikropause, og det er påfaldende at modtageren, altså interviewerens, stadig ikke foretager sig noget.

Eksemplet giver anledning til at overveje om modaliteten faktisk forhandles ved smil. Videoptagelsen kan bare ikke hjælpe med at afklare den præcise placering af interviewerens smil på grund af kameraføringen. Men en bemærkelsesværdig ting ved den non-verbale kommunikation, som man kan se, er at interviewerens allerede smiler mens hun stiller spørgsmålet "og hvad så", hvorved hun nærmest foregriber gæstens svar. Og det kunne være et tegn på den planlagte kommunikationsform det drejer sig om her – hun ved simpelthen hvad gæsten vil svare. Men G's fortsættelse af taleturen og opgradering af pointen i linje 9 tyder på at hun ikke har fået tilstrækkelig deltagelse fra I.

Fortælleren fortsætter sin taletur idet hun bygger et ekstra element på fortællingen og lægger op til afslutning med ordene: "så ville jeg så blev jeg bare bidt af det". Men hun foreslår ikke blot afslutning med denne ytring, hun udtrykker også en vurdering af det som hun lige har fortalt og viser sin forståelse. Dette er, som nævnt, en aktivitet som i hverdagssamtaler udføres af modtageren af fortællingen, men som i mange interviewsamtaler synes at blive overtaget af fortælleren (på grund af modtagerens begrænsede deltagelse), se Schegloff, 1997; Kjærbeck, 2004.

Men i stedet for at anerkende interviewpersonens forståelse, eller deltage i forhandling af forståelse, refererer interviewerens til den opgraderede version af den foreslåede pointe og beder interviewpersonen uddybe. Hun siger: "hvad oplevede du når du siger du grinede helt vildt hvad skete der" (linje 12)

Interviewpersonen behandler interviewerens spørgsmål som upassende på dette sted – det viser bl.a. hendes forsinkede svar: "jamen øh: det ved jeg faktisk ikke", hendes besvær med at svare, og det at hendes svar er udformet som en delvis gentagelse af det hun allerede har sagt. Hun siger: "du griner bare helt vildt over nogle platte ting altså". Interviewerens forsøg på at få interviewpersonen til at udvide beskrivelsen af den følelsesmæssige reaktion lykkes ikke rigtigt, og i næste linje anerkender hun interviewpersonens bidrag og foreslår afslutning af sekvensen med 'okay'.

Til sidst tilføjer interviewpersonen lidt ny information om latteranfaldets varighed. Denne fokusering på interviewpersonens oplevelser og følelser forekommer at være et velkendt institutionelt fænomen. Og når narrativformatet er i spil, foregår denne følelsesmæssige fokusering oplagt i post-pointe-sekvensen, i forbindelse med den eksplicitte forhandling af forståelse.

I uddraget anvendes narrativen som et middel til at lade gæsten fortælle sine personlige oplevelser med hash. I relation til vores narrativmodel kan man bemærke at interviewerens ikke deltager verbalt, men i nogen grad non-verbalt, i forhandling af modalitet. Hun deltager ikke i forhandling af forståelse. Og ved ikke at deltage i gæstens positive fremstilling af hash, viser hun en form for uoverensstemmelse som i andre kommunikationssituationer kan indikere uenighed, som det var tilfældet i eks. 1. Men i dette eksempel vil jeg mene at afvigelsen fra det forventede kommunikative mønster ikke behandles som noget problematisk. Pauserne er der, men gæsten går hurtigt videre med at eksplicitere sin forståelse. Og den viste fordeling af aktiviteter gør netop samtalen til en interviewsamtale og ikke til en 'almindelig' samtale mellem to unge mennesker. Og den understøtter etableringen af de situationelle identiteter, interviewer og interviewperson. Som i andre interviewsamtaler, synes interviewerens manglende deltagelse på visse steder i samtalen at være en strategi til etablering af neutralitet.

Et Rundfunk-interview holdes dog ikke nødvendigvis neutralt hele vejen igennem, det er i den aktuelle udsendelse (april 2004) meget holdningspræget, men det er tydeligvis lagt tilrette således at man indledningsvis får gæstens historie frem uden at interviewerens her giver sin mening til kende.

4. Konklusion

Jeg har vist to eksempler på hvordan narrativer kan anvendes til særlige formål i institutionelle samtaler.

Som svar på spørgsmålet om det narrative format kan jeg konkludere at i uddrag 1 anvendes det narrative format til at præsentere pædagogens oplevelser med og syn på barnet. Samtidig bruges narrativen til argumentation – ved hjælp af narrativen begrundes og forklarer den professionelle sin vurdering af barnets udvikling og trivsel i fritidsordningen. I uddrag 2 og 3 fra ungdomsprogrammet anvendes narrativen til at give interviewpersonens personlige historie form. I uddrag 2 fortælles historien bl.a. for at danne udgangspunkt for interviewerens senere problematisering af interviewpersonens positive erfaring med hash, mens det problematiske i høj grad etableres gennem fortællerens egne vurderinger i uddrag 3.

Med hensyn til det andet spørgsmål om den institutionelle orientering i administrationen af fortæller- og modtageraktiviteter og af uoverensstemmelse har jeg vist nogle eksempler på narrativer hvor modtageren ikke bidrager til den foreslåede modalitet i pointe-sekvensen, altså sådan som fortælleren lægger op til. Når modtager undlader at deltage, eller deltager i et uoverensstemmende format, sker der det at fortælleren går i gang med at vise sin forståelse. Det er altså et handlingsmønster som forekommer, uanset om det er den professionelle i samtalen eller lægpersonen som er fortæller. Det er sandsynligvis ikke et fænomen som er knyttet til en særlig institutionel kontekst eller bestemte institutionelle identiteter.

I eksempel 1 så vi hvordan narrativen forlænges og forstærkes i et forsøg på at opnå modtagerens samkonstruktion af forståelse – her er der tale om uoverensstemmelse såvel i pointe-sekvensen som i post-pointe-sekvensen. Det er i det eksempel påfaldende så forsigtigt moderen udtrykker sin uenighed. Det foregår ved hjælp af minimale responser som minimale anerkendelsesmarkører, minimale vurderinger eller ikke-deltagelse, hvilket skaber et åbenlyst mismatch med den professionelle bidrag. Det drejer sig her om regulær uenighed, og samtalepartnerens reaktioner viser det. Det er samtidig tydeligt at pædagogen er meget direkte og insisterende i fremlæggelsen af sine synspunkter. Hun 'tromler' moderen i dette uddrag, og det virker meget magtfuldt når den professionelle part i den grad insisterer på at få medhold i sine vurderinger. Det foregår i narrativt format, og de mange forklaringer lægger nydeligt op til, og understøtter, fortællerens vurdering.

I medieeksemplerne så vi at interviewerne undlod at påtage sig de normale modtageraktiviteter, hvilket synes at etablere neutralitet i samtalsituationen og samtidig tage højde for publikum som modtagerinstans. Et andet institutionelt fænomen som findes i disse eksempler, er interviewerens fokus på interviewpersonens følelsesmæssige reaktioner, et fokus som etableres ved hjælp af interviewerens spørgeteknik. I Rundfunk-eksemplerne kan man se at interviewerens spørgeteknik er et effektivt styringsredskab på trods af det narrative format.

Litteratur

- Jefferson, Gail (1978) Sequential Aspects of Storytelling in Conversation. *Studies in the Organization of Conversational Interaction*, ed. Jim Schenkein. New York: Academic Press:219-248.
- Kjærbeck, Susanne (2004) Historiefortælling i mundtlig kommunikation. Modtageren som medfortæller. *Historiefortælling i praktisk kommunikation*, red. Susanne Kjærbeck, København: Roskilde Universitetsforlag:140-170.
- Kjærbeck, Susanne & Asmuss, Birte (2005) Negotiating meaning in narratives: An investigation of the intercultural construction of the punchline and the postpunchline sequences. *Narrative Inquiry*, vol. 15 (1):1-24.

- Drew, Paul & Heritage, John (1992) Analyzing talk at work: an introduction. *Talk at Work*, P. Drew & J. Heritage. Cambridge, UK: Cambridge University Press:3-65.
- Goodwin, C., & Goodwin, M. (1987). Concurrent operations on talk: Notes on the interactive organization of assessments. *Papers in Pragmatics* 1(1):1-54.
- Labov, W. & Waletzky, J. (1967) Narrative Analysis: Oral Versions of Personal Experience. *Essays on the Verbal and Visual Arts*, ed. J. Helm, Seattle/London: University of Washington Press:12-44.
- Ochs, E. (1997) Narrative. *Discourse as Structure and Process. Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction*, ed. T.A. van Dijk (185-207). London: Sage Publications:185-207.
- Pomerantz, A. (1984) Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes. *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis*, eds. J.M. Atkinson & J. Heritage, Newcastle: Maison de Sciences de l'Homme/Cambridge University Press:57-101.
- Sacks, H. (1974) Analysis of the course of a joke's telling. *Explorations in the Ethnography of Speaking*, eds. R. Bauman & J. Sherzer (pp. 337-353). Cambridge: Cambridge University Press:337-353.
- Sacks, H. (1992) *Lectures on Conversation*, ed. Gail Jefferson. Vol. I-II. Oxford: Blackwell.
- Schegloff, E. A. (1982) Discourse as an interactional achievement: Some uses of 'uh huh' and other things that come between sentences. *Analyzing Discourse: Text and Talk*, ed. D. Tannen, Washington D.C.: Georgetown University Press:71-93.
- Schegloff, E. A. (1997) "Narrative analysis" thirty years later. *Journal of narrative and life history*, 7(1-4):97-106.