

SVAR UDBEDES! BESVARELSESNORMEN I UNGES SMS-KOMMUNIKATION¹

Af Ditte Laursen (Syddansk Universitet)

1. Indledning

Tekstanalyser af sms-kommunikation har først og fremmest fokuseret på beskederne som enkeltbeskeder og behandlet deres sproglige form – forkortelsesstrategier, talesprogstræk, kreativitet – og deres kommunikative funktion (Androutsopoulos og Schmidt 2002, Döring 2002a+b, Grinter og Eldridge 2001, Hård af Segerstad 2002, Kasesniemi og Rautiainen 2002, Kasesniemi 2003, Ling 2003, Schlobinski 2001, Thurlow 2002). Denne artikel behandler derimod sms-kommunikation som interaktion og tager dermed udgangspunkt i den observation som også findes i flere af de ovenstående studier (Androutsopoulos og Schmidt 2002:15-19, Kasesniemi og Rautiainen 2002: 187), at sms-kommunikation er dialogisk. Desuden behandler artiklen kommunikationsforløb hvor sms'er og mobiltelefonsamtaler spiller sammen.

Den anvendte sociologiske metode er konversationsanalyse (conversation analysis) som går ud fra konkrete hændelser i data og forsøger at finde mønstre og formulere disse mønstre som normer som deltagerne orienterer sig mod. Unges sms-kommunikation består, ligesom samtaler, af udvekslinger hvor parterne skiftes til at tale, og i disse udvekslinger viser deltagere hinanden deres orientering mod de normer de forholder sig til. Konversationsanalytikeren kan få indblik i de normer ved at studere hvordan en tur er konstrueret til at udføre bestemte handlinger, og hvordan disse handlinger er en reaktion på den foregående tur.

I det følgende vil jeg vise at der blandt de unge mobilbrugere hersker en norm om at en sms skal have en tilbagemeldning. Denne besvarelsesnorm er en praksis som antydes i andre studier. Taylor og Harper har i interviews og etnografiske studier af unges mobilbrug identificeret en *obligation to reciprocate* der blandt andet viser sig i at en sms skal have et svar (Taylor og Harper 2003: 13), og Kasesniemi og Rautiainen skriver *Leaving an SMS message unanswered is almost without exception interpreted as rudeness* (Kasesniemi og

¹ Første del af denne artikel er udgivet på engelsk (Laursen 2004).

Rautiainen 2002: 186). Denne artikel vil undersøge præcist hvordan besvarelsenormen i unges sms-kommunikation manifesterer sig.

Artiklen opererer med a-b-forløb hvor a står for en sms fra initiativtageren til kommunikationsforløbet, og hvor b står for en tilbagemeldnings-sms fra modtageren. Et a-b-forløb kan fortsætte a-b-a ..., men gør det ikke nødvendigvis. Den norm deltagerne orienterer sig mod, kan dermed formuleres: *Den initierende a skal have en tilbagemeldning*. Normen undersøges i artiklens tre hovedafsnit: Første afsnit behandler det typiske a-b-forløb og viser at afvigelserne fra forløbet faktisk bekræfter normen. Andet afsnit ser på de tilfælde hvor første a ikke får en tilbagemeldning i form af en sms, men i form af et opkald. Tredje afsnit diskuterer den type a'ere der ikke behøver at få en tilbagemeldning: kædebeskeder og natbeskeder.

Datamaterialet er baseret på 3 teenagepiger og 3 teenagedrenge 519 tekstbeskeder og 284 mobilsamtaler optaget over seks uger i 2001-2002; hver deltager blev optaget i en uge. Materialet er indsamlet i samarbejde med den TDC Mobil og indgår sammen med etnografiske observationer og interviews som data i ph.d.-projektet *Det mobile samtalerum – om unges kommunikations- og samværsformer i omgang med mobiltelefonen* (Laursen 2005). De seks deltagere går i den samme ottende klasse og er venner.

2. Svarkravet til den initierende sms

I dette afsnit behandles det typiske a-b-forløb, og afvigelserne fra forløbet analyseres med henblik på de interaktionelle og relationelle konsekvenser det har for parterne når normen overtrædes.

2.1 Det normale forløb

I datamaterialet starter det typiske og umarkerede sms-forløb med en a-b-udveksling. Den kan fx se sådan ud:

(Eks. 1)

Daniel	fre kl. 11.26	Skal vi følges fra skole idag...
Rune	fre kl. 11.30	Jeg skal hjem og sove...men du må da godt komme med.....
[...]	[...]	[...]

(Eks. 2)

Malene	ons kl. 21.57	Hey Frida! Whats up?
Frida	ons kl. 22.05	Ikke så meget. Jeg har lidt neder på fordi jeg skal til

sådan noget familie kom sammen ved på min skole.
Istedet for at gå til en fest hvad mener du?

[...] [...]

[...]

Hver af disse a-b-forløb udgør en 'paired sequence' (Schegloff og Sacks 1973) hvor a er første pardel, og b er anden pardel. 'Paired sequence' refererer til en sekvens bestående af to ture hvor den første tur styrer forventningen til den anden tur og dens form. Spørgsmål-svar, hilsenhilsen og invitation-accept/afslag er eksempler på sådanne turpar. Turpar, som i de ovenstående eksempler, er hyppige i materialet, men da turpar netop har en indbygget forventning om et svar, beviser de ikke normen om at en første sms skal have et svar. De modbeviser den imidlertid heller ikke. Eksempler som de følgende vil være det første tegn på normen om at en første sms skal have et svar:

(Eks. 3)

Daniel søn kl. 11.02 Hej trine. nu er jeg færdig i kirken og jeg er totalt smadret. Nu skal jeg snart ud og købe gaver til rune og jonas. Vi ses.

Katrine søn kl. 11.03 Yes det gør vi i hvert tilfælde ! Kysser mig!

I eksempel 3 har den første sms ikke status af en første pardel og er ikke designet som noget der fordrer en tilbagemeldning fra modtageren. Den første sms er en slags situationsrapport, og den kunne for så vidt godt have stået alene som et lille elektronisk postkort der nok varmede sin modtager, men ikke førte til videre kommunikation. Alligevel kommer der næsten øjeblikkeligt en svar-sms (b). Svar-sms'en skaber et dialogisk a-b-forløb der bekræfter og styrker interaktionen mellem de to parter: Modtageren af a kan med b vise ikke bare at b er modtaget, men også hvordan b er blevet forstået, og hvordan den er taget til efterretning. Afsenderen af a kan på sin side se at b rent faktisk blev modtaget, og se hvordan den er blevet forstået og taget til efterretning. Det gensidige princip er også et håndgribeligt fokus for social udveksling og bekræftelse idet det stadfæster og udvikler relationen mellem parterne. Ofte synes a-b-udvekslingen udelukkende at have en fatisk funktion:

(Eks. 4)

Henrik man kl. 12.33 RO PÅ RANCORE

Malene man kl. 12.33 GRRRRR!!

[...] [...]

[...]

(Eks. 5)

Sara	man kl. 14.53	Skov Tihi
Malene	man kl. 14.54	Nej BØGETRÆ!!!!
[...]	[...]	[...]

I de to eksempler er det ikke indholdet, men udvekslingen i sig selv der synes vigtigst. Udvekslingen er rituel; det er det sociale, det at kommunikere og det at dyrke den indbyrdes relation der står i centrum.

a-b-forløb som de ovenstående hvor den første sms får et svar selv om den ikke er designet til at få det, udgør første bevis for at den første sms skal have et svar. Inden jeg i det følgende afsnit vil fremlægge yderligere beviser for besvarelsenormen, vil jeg kort behandle fænomenet svartid. Svartiden for et normalt produceret b-svar synes nemlig at være afhængig af parternes relation. For kærestepar og bedstevenner er den gennemsnitlige svartid under tre minutter (jf. eks. 1-5), mens den er højere for fjernere relationer:

(Eks. 6)

Michael	kl. 9.06	Hey smukke ninja nini. hva laver du så for tiden. hvornår kommer du til danmark` håber at hører fra dig. din ven michael-matros
Nete	kl. 10.55	HEJ MICKEY! DET GÅR GODT. HVA MED DIG HVORDAN GÅR DET MED KÆRLIGHE- DEN? K NETE

Michael og Nete er ikke nære venner, og fra at Michael sender sin sms, går der næsten to timer før Nete svarer². Den lange svartid er imidlertid ikke problematisk for parterne. På den måde afspejler svartiden parternes relation, og den forhandles løbende i og med relationen forhandles. I det næste afsnit vil jeg se på de tilfælde hvor et svar ikke produceres inden for den normerede svartid, og hvor besvarelsenormen dermed ikke overholdes.

2.2 Det afvigende forløb

Den stærke sammenhæng mellem a-b-a-forløbets første to dele manifesterer sig ikke blot i de mange eksempler på første a'ere der ikke fordrer et svar, men som alligevel får det. Normen er også synlig i de tilfælde den ikke bliver overholdt: Bliver en b-tilbagemeldning ikke produceret sådan som normen foreskriver, så vil den blive behandlet som 'mærkbart fraværende' (Sacks

² En relativt lang svartid er kun mulig i forbindelse med besvarelsen af en første-besked. Når sms-dialogen er i gang, dvs. når begge parter er gået ind i den, er svartiden væsentlig kortere, og hvis en besked ikke besvares inden for minutter, betragtes udvekslingen som afsluttet.

1992), og fremsætteren af første a vil sende en rykker og/eller modtageren af første a vil sende en undskyldning og/eller en forklaring for at svaret ikke faldt i tide. Med disse rykkere og undskyldninger viser parterne hinanden (og os) også deres orientering mod normen. Det er disse 'afvigende tilfælde' (Heritage 1984: 248-251), hvor a-b-forløbet er problematisk eller ikke forløber som ventet, der paradoksalt nok udgør det stærkeste bevis for besvarelsenormen.

I dette afsnit vil jeg behandle de sms-rykkere som afsenderen af første a reagerer med hvis ikke en b-tilbage meldning produceres sådan som normen foreskriver. Rykkerne kan ses som en form for 'repair', altså som organiserede måder at tackle problemer i interaktionsforløbet på (Schegloff, Jefferson og Sacks 1977). Rykkerne er af repair-typen 'other-initiated other-repair' og er et følsomt spørgsmål fordi det at minde en anden om en fejl eller mangel fra hans side kan underminere en harmonisk udveksling og true forholdet mellem parterne. Derudover repræsenterer rykker-handlingen i sig selv en skævhed imellem parterne. I afsnittet vil jeg vise at rykkerne som afsenderen af den første sms reagerer med, konstrueres som en løsning på det problem der kan være, siden første-beskedene ikke er blevet besvaret. Kanalproblemer, problemer med modtagelsen, problemer med det sagte og problemer med relationen er de fire problemtyper som de unge i dette datamateriale konstruerer deres rykker-sms til at løse, og de udgør samtidig fire forskellige måder at tackle en manglende respons på. Hver måde har forskellige interaktionelle og relationelle konsekvenser for parterne.

De fire rykkertyper optræder ikke kun i forbindelse med et manglende svar på en første a, men også i forbindelse med manglende svar længere nede i a-b-a-forløbet; her er det dog kun rykkere i forbindelse med manglende svar på førstebeskeder der analyseres.

2.2.1 Kanalproblem

Kanalproblemet er et hyppigt bud på hvad der kan være galt med modtagelsen af den første a når den ikke bliver besvaret, og det undersøges/løses ved at sende en ny sms med det samme indhold:

(Eks. 7)

	Morten	søn kl. 15.04	Hmmm Vanløse... Satme længe siden at jeg har været på den her station...
	Maja	—	—
→	Morten	søn kl. 15.11	Hmmm Vanløse... Satme længe siden at jeg har været på den her station...
	Maja	søn kl. 15.13	Hvad laver du på vanløse st....?
	[...]	[...]	[...]

I eksemplet giver den tid der går efter at første-beskedene er sendt af sted uden at der kommer et svar, Morten både mulighed for og grund til at overveje hvad der kan være galt siden hans besked ikke er blevet besvaret. Herefter sender Morten en identisk sms der fungerer som rykker. Rykkerbeskeden er imidlertid ikke konstrueret som en rykker, men baserer sig på en forestilling om at den første sms muligvis ikke er nået frem til modtageren og derfor må sendes igen. På den måde foregiver den at være en første-besked som om den første besked ikke var nået frem.

I betragtning af at et manglende svar fra modtageren kan afspejle forskellige problemtyper der er mere eller mindre alvorlige for deltagere og deres relation, er kanalproblemet et mindre problem der kan løses enkelt og hurtigt. Først og fremmest er det enkelt for afsenderen at tjekke kanalen og sende den samme sms igen, særligt hvis han har gemt beskeden i sin udbakke. Dernæst er det enkelt for modtageren at bekræfte at kanalen fungerer, og interaktionen går normalt videre uden at parterne gør noget ud af den forvirring der har været. Endelig er kanalproblemet socialt og interaktionelt ukompliceret, idet det ikke tages som noget der afspejler forholdet mellem parterne.

At afsenderen af første a hyppigt tackler en manglende respons som et kanalproblem, har måske to forklaringer. Den ene hænger sammen med at kanalproblemet er det problem der er mindst kompliceret og mindst omkostningsfuldt: Det kan meget vel være at afsenderen af den initierende sms netop først vælger noget der kan undersøges nemt, lidt ligesom en tv-reparatør først vil undersøge om der overhovedet er sat strøm til tv-apparatet (jf. også Pomerantz 1984b: 156). Den anden hænger sammen med at kanalproblemet giver en rykker der ikke afspejler rod i interaktionen eller i forholdet mellem parterne. I den sammenhæng er det bemærkelsesværdigt at der i datamaterialet ikke er nogen eksempler på reelle kanalproblemer³, og man kan derfor formode at kanalproblemet er et påskud der bruges til at konstruere en rykker der er så godt som risikofri så længe altså parterne opretholder fiktionen om et kanalproblem.

2.2.2 Problemer med modtagelsen

Problemer med modtagelsen er det mest almindelige bud fra afsenderens side på hvad der kan være galt siden første a ikke er blevet besvaret. Det undersøges/løses ved at sende en ny sms der eksplicit beder om svar:

(Eks. 8)

³ Reelle kanalproblemer kan dog finde sted, fx brød de mobile systemer i flere lande ned under presset fra mange jule- og nytårsbeskeder i 2003 (www.mobil.nu 08-01-2003).

	Henrik	tirs kl. 9.11	HEJ Dorte gider du sige til grete at jeg er syg?
	Dorte	–	–
→	Henrik	tirs kl. 10.18	HALLO?
	Dorte	tirs kl. 10.52	jeg har sagt d grete og der r porno imellem anders og maja! D r meget sjov! Hva laver du? Knuzzer..
	[...]	[...]	[...]

I eksemplet rykkes der med et *HALLO?*. Denne rykker forudsætter at den første besked rent teknisk er blevet modtaget, samtidig med at den med brugen af versaler 'råber' at svaret burde have fundet sted. Rykkeren afspejler utålmodighed og svigt, og den intensiverer derfor også den potentielle konflikt der ligger i at modtageren af den første sms ikke har svaret. Med andre ord: Afsenderen af den første sms viser med sin rykker at han har identificeret et problem, og at problemet ligger hos modtageren. Det viser sig da også at Dorte har været distraheret af *porno imellem anders og maja!*.

Problemer med modtagelsen er lidt mere komplicerede og kræver lidt mere interaktionelt arbejde end kanalproblemer. Først og fremmest skal afsenderen konstruere en helt ny sms der manifesterer sig som en rykker samtidig med at den åben over for reelle forklaringer på det manglende svar. Dernæst skal modtageren ikke bare bekræfte/afkræfte at hun rent faktisk har modtaget den første sms, hun skal også respondere på den og oven i afbøde den potentielle konflikt der kan være i at hun har haft vigtigere ting for. Endelig er problemer med modtagelsen en latent trussel mod interaktionen og den sociale relation og kan føre til en eksplicit behandling af forholdet mellem partere.

2.2.3 Problemer med det sagte

Problemer med det sagte er et tredje bud fra afsenderens side på hvad der kan være galt siden første a ikke er blevet besvaret. Det undersøges/løses ved at sende en ny sms der ændrer det der blev sagt i den første sms:

(Eks. 9)

	Maja	man kl. 15.05	Jeg har lige siddet og læst noget..... Det passede lidt på dig..... "hvorfor kysse drengens kind? Når pikken er af samme skind.....! Lidt sjovt ik'? Knus maja...
	Katrine	–	–
→	Maja	man kl. 15.30	Ej ok sorry!!! Jeg har det bare lidt sjovt over det.....! Du er mere porno end nogen anden ok måske ikke markus men ellers.....! Ha ha....=:)
	Katrine	man kl. 16.33	<i>Katrine ringer til Maja</i>

Majas rykker forudsætter at Katrine har fået beskeden samtidig med at den ændrer det potentielt krænkende indhold i den første sms. Ændringen handler i høj grad om at vise Katrine hvordan den første sms skal forstås: Dels at den ikke var negativt ment, men nærmere med *Du er mere porno end nogen anden* var en slags kompliment, dels at den blev sendt for at drille lidt og skulle forstås som en morsomhed: *Ha ha....* Det smilende ansigt sidst i sms'en fungerer som afsendersignatur (Maja har pandehår), men det kaster også et forsonende skær over hendes sms og foregriber at sms'en ikke endnu gang bliver forstået negativt. Det er også vigtigt at bemærke at Maja med undskyldningen *Ej ok sorry!!!*, der med sine tre udråbstegn leveres med energi og ærlighed, viser at hun helt påtager sig ansvaret for det problem der er opstået.

Problemer med det sagte er et bud der kræver en hel del interaktionelt arbejde for parterne. Afsenderen skal først gennemgå den sendte besked for at identificere hvad problemet med den er. Dernæst skal hun konstruere en ny sms der eliminerer problemet og måske også undskylder for fejlen. Modtageren skal på sin side acceptere rykkeren som rykker, bekræfte at der ikke (længere) er et problem og svare før interaktionen kan gå videre. Problemer med det sagte er en latent trussel mod interaktionen og den sociale relation og kan også føre til en eksplicit behandling af forholdet mellem parterne.

2.2.4 Problemer med relationen

Problemer med relationen er det fjerde og sidste bud fra afsenderens side på hvad der kan være galt siden første a ikke er blevet besvaret. Det undersøges/løses ved at sende en ny sms der eksplicit adresserer forholdet mellem parterne:

(Eks. 10)

	Michael	ons kl. 13.03	Hva så smukke kommer du ik hjem til mig hos min mor. morten og jeg gider ik til træning. michael
	Susanne	—	—
→	Michael	ons kl. 16.28	Hemliiii/hej der. skal du noget på fredag. nu hap vi ikke set hinanden i ret lang tid.. jeg troede du havde masse-re af tid da vi begynde at komme sammen men-> <-jeg tog måske fejl... jeg ved det ikke kan du svare mig. savner dig michael
	Susanne	ons kl. 16.59	Hey Mick! Jeg r lige kommet hjem fra skole.. Troede du jeg havde mere tid?? Jeg r plan en travl tog tog pige.. Ej r du sur over d? Hva laver du? *Din Kæreste*
	[...]	[...]	[...]

Michael og Susanne er kærester, og Michael prøver i sin første sms at få en aftale i stand mellem dem. Susanne svarer ikke, og den pinefulde ventetid på over tre timer fra at Michael

sendte sin sms, afspejles i hans rykkers alvorlige karakter: Efter at have foreslået en ny aftale der dermed sletter den foregående aftale der ikke længere er relevant, adresserer Michael forholdet mellem de to: *nu har vi ikke set hinanden i ret lang tid.. jeg troede du havde massere af tid da vi begynde at komme sammen men-> <-jeg tog måske fejl... jeg ved det ikke.* Dernæst markerer han med *kan du svare mig* det manglende svar på hans første sms og forudgriber at Susanne ikke svarer på den nye sms. Endelig viser han med sit *savner dig* at han ikke er ude på at opløse kæresterelationen mellem dem. På én gang afspejler hans sms åbenhed og sårethed. Susannes svar lægger ud med noget der kan ses som en undskyldning og en forklaring på at hun ikke svarede på den første besked og først nu svarer på den anden besked: *Jeg r lige kommet hjem fra skole.* Dernæst behandler hun Michaels klage på denne måde: *Troede du jeg havde mere tid?? Jeg r plan en travl tog tog⁴ pige.* Susannes respons på Michaels sms behandler kun meget overfladisk hans klage. Den adresserer ikke Michaels forsøg på at få en aftale i stand, og hans udsagn om at de ikke har set hinanden i lang tid bliver gjort til et spørgsmål om hvor travlt Susanne har. Desuden antyder hun med *Ej r du sur over d?* at det er Michael der er galt på den, og med *Hva laver du?* og **Din Kæreste** at alt er som det plejer. Med andre ord fremstiller Susanne sig selv som forundret og uskyldig og afkræfter at der skulle være noget galt med forholdet mellem dem.

At der kun er to eksempler i datamaterialet på en relations-rykker, afspejler relations-rykkerens prekære karakter. Man kan forestille sig at man ved mistanke om problemer med relationen først anvender en af de andre typer af rykkere og kun tyr til relations-rykkeren når der virkelig er noget galt. I hvert fald er forhistorien til Michaels rykker at Michael i dagene forinden har prøvet en anden type rykker, og at Susanne i deres tre sms-forløb i de to dage forinden har overskredet sin svartid. Derudover har hun tre gange afvist at mødes med ham.

Problemer med relationen kræver en hel del interaktionelt arbejde for parterne. Afsenderen skal først gennemgå sin første besked for at udelukke at der kan være tale om en anden problemtype. Dernæst skal han konstruere en ny sms som adresserer forholdet uden at true det, og som opretholder muligheden for videre kommunikation. Modtageren skal på sin side acceptere rykkeren som rykker og redegøre for grunden til at svaret ikke faldt i tide. Desuden skal hun bekræfte/afkræfte at der er noget galt med relationen samtidig med at hun gør rede for sin egen position. Problemer med relationen er en direkte trussel mod interaktionen og den sociale relation idet den ultimativt kan føre til et brud mellem parterne.

⁴ Måske menes der med *tog tog* 'og ung' eftersom t og o er at finde på samme taster som u og g på mobiltelefonens tastatur.

De forskellige former for rykkere som fremsætter en af den første sms kan sende per sms, er nu blevet behandlet. Imidlertid har afsenderen af den første sms også mulighed for at rykke på andre måder end via sms'en. I datamaterialet sker det også at der rykkes for et svar via et opkald. I det følgende sender Katrine en sms til Karsten som han ikke svarer på. Dagen efter ringer hun til ham:

Det er spisefrikvarter, og jeg har spurgt Katrine om hun har noget imod at jeg går med hende og hendes venner når de forlader skolen. Det har hun ikke, så vi går et par hundrede meter hen til en kiosk der hedder Joshi. Jeg tror vi skal ind og handle, men alle bliver stående udenfor. Der kommer et par stykker mere fra skolen, og nogle stiller sig og ryger og småsnakker. Katrine spørger om jeg kender det gymnasium der ligger tæt på, og jeg siger at jeg har hørt om det og spørger om hun skal gå der. Hun svarer at det er lidt for folkeskoleagtigt og nævner to andre gymnasier hun hellere vil gå på. Efter at have stået der i små fem minutter beslutter Katrine og de andre at vi skal gå. På vej derfra ringer Katrine til en der skylder hende nogle penge.

247

fra det sted hvor hun har bedt ham om at møde hende, men hvor han ikke er dukket op, og som hun nu forlader.

Det første man bemærker i eksemplet er at afsenderen af den første sms som vælger at rykke per opkald, ikke synes at være orienteret mod hvorfor svaret er udeblevet ligesom den der rykker per sms. Til gengæld tegner der sig det billede for rykkeropkaldene i datamaterialet at opkalderen udsætter at præsentere sit ærinde med opkaldet. Det gør opkalderen ved at benytte selvidentifikation, overlade turen til den anden og/eller via en 'initial inquiry' (Schegloff 1986). Denne udsættelse af ærinde med opkaldet er tydeligst i følgende eksempel:

(Eks. 12)

Mi: det Michael?
Ps: (0.4)
Na: he:j. det Nana?
Ps: (0.7)
Mi: he:y.
Ps: (0.3)
Na: he:y.
Ps: (0.3)
Na: hvordan går det
Ps: (0.6)
Mi: (det går fint nok)
[...]

I eksemplet udsætter opkalderen Nana der altså tidligere har sendt en sms som hun ikke har fået svar på, at præsentere sit ærinde: Først besvarer hun Michaels selvidentifikation med navn ved selv at komme med en selvidentifikation hvor hun i stedet – selv om det ville have været tidligt – havde muligheden for at gå i gang med sit ærinde. Herefter overlades i en 0.7-pause turen til Michael. Efter Michaels *he:y* opstår der en ny mulighed for Nana hvor hun kan præsentere sit ærinde, men i stedet replicerer hun med et *he:y*. Dette *he:y* kunne have fortsat ud i ærinde med opkaldet, men her vælger Nana at indlede en spørgesekvens: *hvordan går det*.

Ved at benytte selvidentifikation, gå ind i en spørgesekvens og/eller give den opkaldte mulighed for at tage eller fortsætte taleturen mildner opkalderen den potentielt konfliktfyldte situation hvor hun eksplicit må rykke for svar (jf. Pomerantz 1984a). Derudover giver hun den opkaldte en (sidste) mulighed for at give respons på den sms han ikke har svaret på. Spørgesekvensen skaber i den forbindelse en særlig oplagt plads hvor den opkaldte kan svare på den oprindelige sms: I eksempel 11 giver Katrines *hvor er du henne*

således Karsten mulighed for at forklare hvorfor han ikke er dér hvor Katrine i sin sms har bedt ham om at være. Hun ringer nemlig til ham på præcist det tidspunkt og fra den købmand hvor hun har bedt ham om at dukke op (*Gider du ikke ha dem med imorgen og komme ned til joshi med dem?*), se feltnoten ovenfor hvor hendes opkald er registreret, og hvor der også er tegn på at hun i minutterne ved købmanden venter Karsten, i hvert fald taler hun om hans gymnasium. På samme måde giver Nanas spørgsmål *hvordan går det* i eksempel 12 Michael mulighed for at svare på Nanas oprindelige sms-spørgsmål *HVORDAN GÅR DET MED KÆRLIGHEDEN?* De to spørgsmål er imidlertid netop ikke gentagelser af sms-spørgsmålet, men tager i stedet form af spørgsmål som rutinemæssigt anvendes i telefonåbninger: *hvor er du henne* som en orientering mod interaktionel tilgængelighed (Arminen og Leinonen 2003: 2, jf. også Schegloff og Sacks 1973: 316) og *hvordan går det* som en 'initial inquiry' som del af en 'how-are-you-sequence' (Schegloff 1986). Svareren har dermed mulighed for enten at svare rutinemæssigt eller at svare på det oprindelige sms-spørgsmål.

Mens opkalderen skaber flere oplagte pladser hvor den opkaldte kan svare på den tidligere sms, vælger den opkaldte i begge eksempler at lade muligheden passere: Han behandler spørgesekvensen rutinemæssigt og undlader at forudgribe opkalderens ærinde på de overgangsrelevante steder. Eksempler på at den opkaldte orienterer sig mod potentielle ærinder som opkalderen måtte have, og forudgriber det, forekommer især i forbindelse med seriesamtaler, dvs. samtaler som finder sted over flere opkald (Laursen 2005), og da netop rykkeropkaldet har samme karakter af løbende kommunikation som seriesamtalerne, er det bemærkelsesværdigt at det ikke sker i nogen af tilfældene. Ved ikke at forudgribe opkalderens ærinde med opkaldet, viser de opkaldte at de ikke ønsker at svare på den oprindelige sms på dette tidspunkt og den ubalance der som udgangspunkt var mellem parterne, stadfæstes.

Den rutinemæssige måde at rykke for en sms er ved at sende en rykker per sms, men i eksemplerne ovenfor sker der imidlertid et skift fra sms til samtale, og man kan spørge sig selv hvad der foranlediger dette medieskifte.

For det første synes der – i en situation hvor der er en ubalance i forholdet – at være noget ved samtalens potentiale der kan aktualisere et medieskifte. Samtalens produktionsbetingelser gør at den opkaldte vanskeligt kan gemme sig på samme måde som man kan gemme sig bag en sms, og opkalderen kan derfor få en god fornemmelse af hvad forholdets status er. Åndedræt, pauser, stemmeføring og timing gør det muligt for opkalderen at tjekke temperaturen på forholdet uden at adressere det eksplicit. Netop samtalen med dens mulighed for en udvidet åbning hvor der er plads for opkalderen og den opkaldte til at pejle sig ind på hinanden, synes at være ideel til dette formål.

For det andet synes telefonopkaldet at blive udløst af en ændring af situation/omstændighed der (re)aktualiserer et svar fra modtageren. Katrine beder i sin sms Karsten om at møde hende dagen efter på et bestemt tidspunkt og et bestemt sted. Hun får ikke noget svar, men møder alligevel selv op – og det er på det tidspunkt hvor hun indser at Karsten ikke kommer, at hun foretager sit opkald til ham.

Endelig kan det at foretage et opkald være en måde at undgå at sende en sms på. En sms-udveksling er baseret på et dialogisk princip hvor man skiftes til at sende og modtage, og har man ikke modtaget svar på sin sms, vil ens følgende sms uundgåeligt få karakter af en rykker. Ved at foretage et opkald kan man konstruere sin henvendelse som en ikke-rykker og lave den handling det er at ikke-rykke.

3.0 Alternative besvarelsesmuligheder: når sms'en besvares med et telefonopkald

Første a får ikke altid et svar i form af en sms; svaret kan også komme i form af et opkald. Hvis fremsætteren af første a ønsker tilbakemeldning i form af et opkald, vil hun typisk eksplicitere dette ønske ved at sms'e "ring mig op":

(Eks. 13)

Katrine fre kl. 16.44 Hej rune og daniel..... En af jer.... Ring lige til mig når I er færdige TAK!

I eksemplet henvender Katrine sig til Rune og Daniel som hun tilsyneladende regner med er sammen. Hun sender dog kun beskeden til Daniel, og det er da også ham der efterfølgende ringer hende op.

Modtageren af sms'en kan imidlertid også ringe op på eget initiativ:

(Eks. 14)

fre kl. 18.32 *Malene ringer til Sara og beder hende spille videre for sig på internettet*
Malene fre kl. 19.04 Hvad sker der? Lykkedes det?
Sara fre kl. 19.05 Du har jo kun Buer! Du til blive smadret! Skal først skaffe svær!
Malene fre kl. 19.06 Randmaj siger at klanen har nok hvad-det-nu-hedder så jeg ikke behøves sværd! Bare prøv!
fre kl. 19.15 *Sara ringer til Malene*

Ma: hej?

Ps: (1.0)

Sa: e: >jeg er blevet nødt til at sende femhundrede krigere væk for at kunne angribe ham<

Ps: (1.4)
 Ma: ble:v-
 Ps: (0.2)
 Ma: blev nødt til ↑hvad
 Ps: (0.6)
 Sa: fem hundrede kriger- (.) krigere til Bamse for
 at kunne angribe ham
 Ps: (1.0)
 Ma: sende dem til Bamse hvorfor det
 Ps: (1.1)
 Sa: bare til en eller anden fordi jeg ku ikk angribe ham jeg var for stor men jeg er
 stadig for stor .hh je:g sku næsten sende a:lle dine krigere væk for at kunne
 a:ngribe ham men så vil jeg- vil du bli smadret i løbet af nul komma fem så nu
 ber jeg Bamse om at sende de fem hundrede tilbage
 Ps: (0.7)
 Ma: ne-e:j la vær
 [...]

I samtalen ringer Sara til Malene som svar på hendes sms: *Randmaj siger at klanen har nok hvad-det-nu-hedder så jeg ikke behøves sværd! Bare prøv!* Det som Sara skal prøve, er – som det fremgår af en tidligere samtale mellem de to – at angribe en spiller i et onlinespil på Malenes vegne. I samtalen er Saras svar at nok kan det være at man ikke behøver sværd for at angribe spilleren, men at hun har været nødt til at sende 500 krigere væk. Dette svar kan også ses som en respons på Malenes foregående og mere generelle sms: *Hvad sker der? Lykkedes det?*

Mens åbningen i rykkersamtalen var maksimal idet opkalderen udsatte præsentationen af sit ærinde, kan åbningen i svarsamtalen karakteriseres som minimal. Opkalderen og den opkaldte bruger næsten ingen resurser på at identificere og genkende hinanden, og der er ingen høflighedsudvekslinger. Den opkaldte svarer *hej?* med en opgående intonation der viser en orientering mod opkalderen og hendes opkald. Opkalderen går på side i sin første tur straks i gang med ærindet for opkaldet (dog efter en 1.0-pause der sandsynligvis skyldes at hun sidder og spiller computer). Den minimale åbning er påfaldende, så meget desto mere at svar-samtalerne kommer for sent i forhold til den normerede svartid, i dette tilfælde ni minutter efter sms'en er sendt. At parterne springer over en trinvis identifikation og genkendelse, tyder på at de har en stærk orientering mod det manglende svar. Derudover tyder den minimale åbning med den hurtige indgang til samtals ærinde på at der ikke synes at være noget behov hos parterne for en undskyldning for at svaret ikke kom i tide. Derved adskiller de forsinkede svar-samtaler sig fra de forsinkede svar-sms'er; måske kan man helt eller delvist bøde for et forsinket svar ved at ringe op.

Samtalens første emne er identisk med samtalens ærinde der samtidig fungerer som respons på den tidligere sms. Det er karakteristisk for samtale-svarene at svaret – i den form det kommer i i opkaldet – er mere kompliceret og længere end der er plads til i en sms. Ærindet med opkaldet udfoldes derfor over længere ture bestående af flere turkonstruktionsenheder og ad flere omgange. Eftersom der fra sms-afsenderens side lægges op til et sms-svar og dermed et kort svar, kan det forekomme problematisk at modtageren af sms'en på den måde indlader sig på en længere håndtering af svaret i et opkald. Men sms-modtageren synes netop i sit opkald at være sensitiv over for dette mulige problem på den måde at hun ikke bare kaster sig ud i det, men før og undervejs sikrer sig den opkaldtes godkendelse og accept. Opkalderen kommer således først med en respons i kort form (e: *>jeg er blevet nødt til at sende femhundrede krigere væk for at kunne angribe ham<*), og denne respons udvides først efter den opkaldtes godkendelse og accept (*sende dem til Bamse hvorfor det*). Den korte respons er ofte utilstrækkelig og tjener dermed også til at vise den opkaldte det nødvendige i at ringe op.

Der synes altså at være noget ved de svar der kommer, som kan udløse et medieskifte. Svarene er lange og relativt komplekse, og det er derfor sandsynligt at sms-modtageren ringer op fordi det kun meget vanskeligt ville kunne lade sig gøre at svare på samme måde per sms. Samtalen er simpelt hen bedre egnet til mere sammensatte anliggender.

Dernæst er det muligt at opkaldet kan udløses af en særlig vigtig eller alvorlig sms. Det er ikke så tydeligt i det ovenstående eksempel som ikke klart viser hvor stor betydning det pågældende spil har i Sara og Malenes liv, men et mere oplagt eksempel fra datamaterialet er hvor en pige sms'er til sin bedsteveninde at hendes kæreste har svigtet hende, og i stedet for at svare via sms ringer bedsteveninden pigen op. Opkaldet forekommer i den forbindelse at vise mere engagement end en sms.

Endelig er der noget der tyder på at et opkald i det hele taget er mere end en sms. Et opkald koster mere og kræver mere tilstedeværelse og deltagelse. Et opkald kan på den måde bruges ikke bare til at vise et særligt engagement, men kan også i sig selv bøde for et manglende svar og dermed genoprette en skævhed mellem parterne.

4.0 Sms'er uden krav om tilbagemeldning

I særlige tilfælde får en første a ikke et svar, og et svar synes heller ikke nødvendigt. Afsenderen af første a rykker ikke for svar, og modtageren undskylder ikke efterfølgende for ikke at have svaret. Sådanne første a'er viser sig at være af to forskellige slags: første a er en kædebesked eller første a er en natbesked.

4.1 Kædebeskeder

Kædebeskeder fordrer ikke en tilbagemeldning. De kan tage form af vittigheder, billeder, talebeskeder og korte digte, eller de kan ligne traditionelle kædebrevbreve der lover held i kærlighed:

(Eks. 15)

?	kl. 11.07	<3 <3 <3 <3 <3 <3 send disse 6 hjerter til 6 af dine VENNER & den du elsker vil elske dig hele år 2002 hvis du bryder kæden vil personen forsvinde fra dit liv!
Daniel	–	–

Ideen med en kædebesked er ikke at melde tilbage på den, men at videresende den til en anden end den man har modtaget den fra. Idet kædebeskeden cirkulerer i vennegruppen, binder den gruppen sammen om en fælles oplevelse og skaber dermed et sammenhold hvorpå videre interaktion kan baseres.

4.2 Natbeskeder

En anden undtagelse fra det ellers tvingende a-b-forløb er beskeder der sendes sent om aftenen. Her vil jeg kalde dem natbeskeder. Natbeskeder er ofte beskeder der siger godnat, og netop ved sengetid er beskedaktiviteten mellem venner og kærestepar høj. Mobiltelefonens sms-funktion synes perfekt til sene tidspunkter hvor man ikke vil risikere at vække sin modtager eller dennes familie. Natbeskeder få ofte svar, men ikke altid:

(Eks. 16)

Daniel	kl. 23.25	Godnat... Jeg elsker dig... Daniel.
Katrine	–	–

(Eks. 17)

Henrik	kl. 23.27	DAV DAV HAR VI NOGET FOR TIL I MORGEN?
Dorte	–	–

I de to eksempler får første a ikke noget svar – men det behandles ikke som problematisk af parterne. Fremsætteren af første a rykker ikke, og modtageren undskylder ikke efterfølgende for det manglende svar. Det ser altså ud til at normen *Den initierende a skal have en tilbagemeldning* kan blive ophævet ved nattetide. Fremsætteren af første a ved at modtageren

måske er gået i seng og sover, og næste morgen når indholdet af natbeskeden som i eksempel 16 og 17 ikke længere er relevant, lader begge parter sagen ligge.

5.0 Afslutning

Jeg har nu vist hvordan normen *Den initierende a skal have en tilbagemeldning* manifesterer sig i mit datamateriale. Normen er ikke en konvention der absolut skal overholdes, snarere er det sådan at fremsætteren af første a og modtageren af den orienterer sig mod normen ved at følge den eller rykke henholdsvis undskyldte når den ikke bliver fulgt, og det er netop når det forventede mønster brydes, at nogle af de mest signifikante og karakteristiske aspekter af sms-interaktionen kommer frem. Analysen af normbruddene viser at afsenderne konstruerer rykkerne til at være en løsning på det problem der må være eftersom den første sms ikke er blevet besvaret, og at de konstruerer dem ud fra fire problemtyper der er mere eller mindre alvorlige for deltagere og deres relation. De fire problemtyper – problemer med kanalen, med modtagelsen, med det sagte og med relationen – har modtageren mulighed for at vedkende sig, afvise eller omformulere. To typer af første a'ere unddrager sig normen om at et svar skal finde sted: kædebeskeder og natbeskeder.

a-b-forløbet styres af et dialogisk princip hvor man skiftes til at sende henholdsvis modtage. Gensidigheden i udvekslingen er forpligtende, men også udbytterig: Afsenderen af a får opmærksomhed og belønning i form af b, og modtageren af b får opmærksomhed og gennem tilbagemeldingen b skabt balance i forholdet således at parterne efterlades på lige fod. Opretholdelsen af ritualen er med til at dyrke og styrke forholdet mellem parterne. Hvis den uskrevne kontrakt derimod ikke overholdes, er det en trussel mod interaktionen og den sociale relation. Tidsfaktoren spiller i den forbindelse en væsentlig rolle. Først og fremmest synes der ligesom i ansigt til ansigt-samtaler at være en maksimumsstandard der afspejler parternes tolerance af tavshed, men mens den i ansigt til ansigt-samtaler ser ud til at være universel (Jefferson 1983), så er den i sms-interaktion afhængig af parternes relation: Bedstevenner og kærester skal svares inden for minutter, fjernere relationer inden for timer.

Sms-beskeder indgår ofte i sammenhængende kommunikationsforløb med anden mobiltelefonkommunikation (Laursen 2005), og i artiklen behandles 'svar-samtaler' og 'rykker-samtaler'. Svarsamtalen og rykkersamtalen kendetegnes af henholdsvis en minimal og maksimal åbningssekvens hvorigennem relationen mellem parterne og relationen mellem sms og samtale forhandles og etableres.

Litteratur

- Arminen, Ilkka og Minna Leinonen (2003) Mobile phone calls – reflecting a new type of openings as an emergence of a new genre of talk-in-interaction? Paper presented at the 8th International Pragmatics Conference.
- Androutsopoulos, Jannis og Gurly Schmidt (2002) SMS-Kommunikation: Ethnografische Gattungsanalyse am Beispiel einer Kleingruppe, *Zeitschrift für Angewandte Linguistik* 36, p. 49-80.
- Grinter, Rebecca E. og Margery A. Eldridge (2001) y do tngers luv 2 txt msg, ECSCW 2001 The Seventh European Conference on Computer Supported Cooperative Work.
- Döring, Nicola (2002a) 1x Brot, Wurst, 5Sack Äpfel I.L.D. – Kommunikative Funktionen von Kurzmitteilungen (SMS). *Zeitschrift für Medienpsychologie* 3.
- Döring, Nicola (2002b) "Kurzm. wird gesendet" – Abkürzungen und Akronyme in der SMS-Kommunikation, *Muttersprache. Vierteljahresschrift für deutsche Sprache*, Heft 2
- Heritage, John (1984) *Garfinkel and Ethnomethodology*, Polity Press.
- Hård af Segerstad, Ylva (2002) *Use and Adaptation of Written Language to the Conditions of Computer-Mediated Communication*, unpublished Ph.D. Thesis.
- Jefferson, Gail (1983) Notes on a Possible Metric which Provides for a 'Standard Maximum' Silence of Approximately One Second in Conversation. *Tilburg papers in language and literature* 42, Tilburg.
- Kasesniemi, Eija-Liisa (2003) *Mobile messages. Young People and a New Communication Culture*, Tampere University Press.
- Kasesniemi, Eija-Liisa og Pirjo Rautiainen (2002) Mobile culture of children and teenagers in Finland. In: James E. Katz og Mark Aakhus (red.): *Perpetual Contact. Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*, Cambridge University Press.
- Laurier, Eric (1999) Why people say where they are during mobile-phone calls. www.receiver.vodafone.com/07/articles/pdf/07.pdf [16.10.03].
- Laursen, Ditte (2004) Please reply! The Replying norm i adolescent SMS communication. In: Richard Harper, Leysia Palen og Alex Taylor (eds.): *The Inside Text: Social, Cultural and Design Perspectives on SMS*, Kluwer Academic Publishers.
- Laursen, Ditte (2005) *Det mobile samtalerum. Unges kommunikations- og samværsformer i omgang med mobiltelefonen*, ph.d.-afhandling, Institut for sprog og kommunikation, Syddansk Universitet.
- Ling, Rich (2003) The socio-linguistics of SMS: An analysis of SMS use by a random sample of Norwegians. In: Rich Ling and Per Pedersen (eds.) (in prep.): *Front Stage – Back Stage: Mobile communication and the renegotiation of the social sphere*.
- Pomerantz, A. (1984a) Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes. In: Atkinson, J.M., J. Heritage, eds. *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Pomerantz, Anita (1984b) Persuing a response. In: J. Maxwell Atkinson and John Heritage: *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis*. Cambridge University Press.
- Schegloff, Emanuel A. (1986) The routine as achievement. In: *Human Studies* 9.
- Schegloff, Emanuel A. og Harvey Sacks (1973) Opening up closings. In: *Semiotica* 7.
- Schegloff, Emanuel A., Jefferson, Gail og Sacks, Harvey (1977) The preference for self-correction in the organisation of repair in conversation. In: *Language* 53 (2).
- Schlobinski, Peter et al. (2001) Simsen. Eine Pilotstudie zu sprachlichen und kommunikativen Aspekten in der SMS-Kommunikation <http://www.mediensprache.net/networx/networx-22.pdf> [05.01.04].

- Taylor, Alex S. og Harper, Richard (2003) The gift of the gab: a design oriented sociology of young people's use of mobiles. *Journal of Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 12(3).
- Thurlow, Crispin (2002) Generation Txt? Exposing the sociolinguistics of young people's text-messaging, *Discourse Analysis Online*.