

Samtale fremmer forståelse

Fem betragtninger omkring lytteforståelse i interaktion



Catherine E. Brouwer

Adjunkt, Ph.D. Syddansk Universitet.

Der er efterhånden skrevet en del om lytteforståelse, men sjovt nok tager næsten alle forfattere udgangspunkt i envejslytning. I denne artikel præsenterer jeg nogle betragtninger omkring lytteforståelse *i interaktion* på baggrund af analyser af hverdagssamtaler mellem danskere og ikke-modersmålstalende. Undervejs eksemplificeres med uddrag fra disse samtaler. Efter hvert punkt vil jeg give nogle anbefalinger til undervisningen i lytteforståelse i fremmed- og andetsprog.

Lytteforståelse i interaktion er den mest basale form for lytteforståelse

Lytteforståelse i fremmed- og andetsprogsforskning og -pædagogik bliver først og fremmest betragtet som en kognitiv proces - en proces der sker i folks hoveder, og som har noget at

gøre med hjernen og hukommelsen og viden. Det ses som en proces, hvor igennem man afkoder et budskab, som en afsender (taleren) har indkodet i sproget og sendt til modtageren (lytteren), som så skal afkode igen. Og denne proces foregår desværre i det skjulte under hovedskallens beskyttelse.

For nu alligevel at kunne sige noget om denne proces, er det for de fleste forskere væsentligt at se på den uden alt for meget, der forstyrrer. Hvis man skulle forholde sig til, at lyttere også snakker med et andet menneske - som de nu engang gør, når de er i en hverdagssamtale - og at de to mennesker i fællesskab foretager sig noget, mens de snakker, at de har en fælles fortid og ofte en fælles fremtid, at de befinder sig et helt bestemt sted mens de snakker, og at deres snak har et kommuni-

kativt formål, så bliver lytteforståelsesprocessen jo lidt 'forplumret' af disse andre faktorer. Derfor ser man lytteforståelse som 'renest' i den udgave, hvor der kun er lytteren og teksten - og ikke alle de andre faktorer. Og dermed får man det til at se ud som om den mest basale form for lytteforståelse er envejslytning.

Jeg mener imidlertid at lytteforståelse i (hverdags)samtaler (eller lytteforståelse i interaktion, som jeg herefter vil kalde det) er grundlæggende. I punkterne længere henne i denne artikel vil jeg fremføre nogle flere argumenter for det; her nøjes jeg med at henvise til, at hverdagssamtale er den mest basale form for kommunikation, og at forståelse i interaktion derfor er den basale form for forståelse.

At se samtalen som den basale form for kommunikation er egentlig ikke særlig provokerende. Der er, trods alt, en del indlysende argumenter for det; dels er det den første form for kommunikation vi deltager i og lærer igennem, og dels er det den form for kommunikation som er mest udbredt, og noget de fleste er involveret i mere end én gang om dagen. Hele vores sociale liv, arbejds- og familieliv er baseret på samtale.

Sådan et syn på forståelse og kommunikation har selvfølgelig konsekvenser for både forskning og undervisning i lytteforståelse. Ud over at man nok bør forske og undervise mere i lytteforståelse i interaktion, end der er blevet gjort hidtil, så kunne man også slutte, at man ved at have lært at lytte i inter-

aktion har lært noget fundamentalt - noget, som kan udbygges senere, når man har brug for at lære at lytte til foredrag, fjernsyn og radio. En første anbefaling er altså at undervise i forståelse i interaktion *før og frem for* at undervise i envejslytning. Det vil danne basis for at kunne forstå et andet- eller fremmedsprog i det hele taget.

Lytteforståelse er ikke først og fremmest en kognitiv proces

Lad os antage, at alle disse forhold, som forskerne ser som faktorer, der har indflydelse på lytteforståelse - i stedet for at være *faktorer* var en *iboende del* af lytteprocessen? Hvad hvis det at lytte var helt og aldeles afhængigt af, hvem du lytter til, hvad denne person ved om dig, og hvad du ved om hende, hvad I har tilfælles, hvad I ved eller antager, I har som fælles viden, hvorfor I i det hele taget er ved at kommunikere, hvilket forhold I har til hinanden, hvad der er blevet sagt lige før og dagen forinden, hvordan hendes ansigtsudtryk er lige nu, hvad hun gør med sine hænder, hvor præcis I befinder jer og hvordan der ser ud der, om hun kigger på dig.... Hvad nu hvis alt sådan noget var *afgørende* for, hvordan du forstår det et andet menneske siger?

'Afklædte' lyttesituationer i laboratorieagtige omgivelser, hvor lytteforståelsesprocessen er 'renest', har i sidste ende nok ikke særlig meget at gøre med kommunikation. Kommunikation finder altid sted med et formål i en kontekst. Det er en social praksis, og essensen af det at være et socialt væsen er kommunikation.

Mange af de aspekter, som er væsentlige for kommunikation og dermed for lytteforståelse, kan iagttages. Det mest iøjnefaldende tegn på, at en person i en samtale lytter, og hvordan denne person lytter, er, at vedkommende også *taler*. Hver gang den anden er færdig med at sige noget, så taler vedkommende, og det, hun siger, er en *reaktion* på det, den anden har sagt. Derfor er det her man kan hente informationer om, hvordan personen har forstået det, den anden sagde. Det er i en næste taletur, en lytter viser, hvordan han har forstået den foregående tur. Som i det følgende eksempel:

Eksempel 1

(V er dansker, K er hollænder)

1. V var det en god fest her?
2. K meget godt

K viser i linie 2, at hun har forstået V's tur som et 'spørgsmål'. Det gør hun ved at producere noget, som kan ses som hørende hjemme i kategorien 'svar'. Men herudover viser K, at hun har forstået V's ytring som et bestemt slags spørgsmål, der kræver et *bestemt* slags svar: En vurdering. Spørgsmålet er udformet på en sådan måde, at K kunne have svaret med et 'ja' eller et 'nej', da spørgsmålet er et såkaldt 'ja/nej' spørgsmål. Imidlertid viser K, at hun tager det som en opfordring til at komme med en vurdering af festen og give en smule mere information end bare 'god'. Eksemplet viser derfor, at man som lytter står over for et valg - i de fleste tilfælde kan man forstå en ytring på flere forskellige måder. I en næste tur viser man så som lytter, hvilken måde man vælger at forstå det på.

Forestil dig nu at en vildtfremmed kommer hen til dig på gaden og siger: „var det en god fest her?“. Du ville kunne forstå alle ord, men du ville ikke kunne forstå, hvilken funktion denne ytring har (er det et spørgsmål? en scorelinje?), hvorfor den optræder her og nu (tror han at jeg er en anden? har vi måske mødt hinanden?), og hvordan du skal reagere på den. Det er derfor også klart, at for virkelig at *forstå* et spørgsmål og kunne give et relevant svar, så skal der mere til end en sproglig kode. K kan kun svare på V's spørgsmål, fordi hun ved noget om V, og hun ved, at V ved noget om hende. At forstå sprog er altså ikke et spørgsmål om at kunne forstå løsrevne ord eller ytringer - forståelse er altid indlejret i en social kontekst. Kommunikation (og derfor også lytteforståelse) er altså en *social proces*.

For undervisningen i forståelse betyder dette, at man bør tilrettelægge undervisningen sådan, at forståelse trænes i en kommunikativ sammenhæng. Og til dette formål findes der allerede en del forslag: At bruge kommunikative spil (se f.eks. Wagner 1990), tasks (se f.eks. Svendsen Pedersen 1995 eller Sprogforum nr. 20, 2001) eller at udnytte samfundet i højere grad (se f.eks. Brouwer 2001).

Lytteforståelse i interaktion er per definition strategisk

Samtalepartnere demonstrerer altså for hinanden, hvordan de forstår hinandens tale. Dette er tydeligst, når det sker *eksplicit*, f.eks. når nogen siger „Mener du x?“ eller „Nå, du snakker om *ham* der!“

Nogle gange viser en lytter ligefrem, at han *ikke* har forstået (dele af) den foregående ytring, f.eks. ved at sige „mh?“ eller „hva?“ (se også Brouwer 1999). I de fleste tilfælde vil der så komme en gentagelse eller omformulering af (dele af) den ikke-forståede taletur.

Man kan se demonstration af forståelsen som et bud på, hvad lytteren tager den andens tur for at være. Ofte er sådant et bud implicit: Når K producerer en ytring, der kan høres som en vurdering ('meget godt'), kan man tolke, at hun har hørt den forudgående tur som en opfordring til at komme med en vurdering.

Demonstrationer af forståelse danner basis for samtaleens videre udvikling. Den næste tur fungerer igen som et (eksplicit eller implicit) bud på, hvordan den sidste taletur forstås i forhold til taleturen inden. Når K har sagt 'meget godt', så forstår V det i lyset af sin egen tur. Hendes næste tur viser så igen, hvordan hun forstår J's reaktion:

Eksempel 1

(V er dansker, K er hollænder)

1. V var det en god fest her?
2. K meget godt
3. V nå det var [godt]
4. K [ja]

Samtalepartnere viser ikke bare hinanden hvordan de forstår den forrige tur, men også om de er enige i de bud, der gives: På ethvert tidspunkt i samtalen har samtalepartnerne mulighed for at gribe ind, når de forstår på den andens reaktion, at noget er blevet forstået anderledes, end det var hensigten. I føl-

gende uddrag bliver der således grebet ind flere gange fra begge samtalepartnere:

Eksempel 2

(J er hollænder, A er dansker)

1. J ja jeg har sådan øh lille
2. A med hensyn til grammatik og ordstilling og sådan noget
3. J øh småt ordforråd
4. A og det var du ikk så god til eller hva
5. J hva?
6. A dem var du ikke så god til eller hva siger du?
7. de små ord?
8. J nej men en lille ordfor forråd

På baggrund af A's svar i linie 4 regner J ud at et eller andet er gået galt. A's reaktion virker ikke helt relevant i forhold til det, J har sagt („jeg har sådan øh lille øh småt ordforråd“). J viser med sit „hva?“ eksplicit, at der er et eller andet, der ikke stemmer. Dette får A til først at gentage sig selv, og så tilføje noget, der eksplicit viser, at hun ikke er sikker på, hun har forstået J rigtigt. I linie 8 bliver det så opklaret, hvad det var, J i første omgang sagde, og det er nu klart for alle parter, at A's reaktion i l. 4 ikke var en relevant reaktion.

Der arbejdes altså på ethvert tidspunkt på at opnå *fælles* forståelse. Dette arbejde begynder ikke først, når noget er gået galt (når arbejdet omkring en fælles forståelse er *eksplicit*); det finder i lige så høj grad sted, når arbejdet med fælles forståelse er implicit. Lytteforståelse i interaktion er derfor per definition strategisk, i den forstand, at der løbende arbejdes på at løse forståelses-

problemer, og det gøres der fra begge parter.

Den væsentligste anbefaling med henblik på at sikre, at learnere øver sig i at arbejde på at opnå fælles forståelse, er at sørge for, at de deltager i naturlige interaktioner eller interaktioner, som er så naturlige som muligt. I mange klasseværelser er det nemlig praksis at øve modeldialoger eller at spille rollespil, hvor deltagerne på forhånd ved, hvilke emner eller oven i købet hvilke taleture, der (skal) 'kommunikerer'. Eller hvad med svarene på lærerens spørgsmål til en tekst, som alle (såvel læreren som kursisterne) har læst eller lyttet til? Her bliver øvelsen ikke til én, hvor man skal arbejde på at opnå fælles forståelse, men snarere en øvelse, der går på sproglig form. Og hvorfor skulle man arbejde på at opnå fælles forståelse, når man på forhånd ved, hvad den anden skal eller vil sige?

Lytteaktiviteter er forskellige fra øjeblik til øjeblik

En stor del af litteraturen omkring lytteforståelse handler om, hvilke del-færdigheder den består af. Det siges, at lytteforståelse både handler om at kunne skelne mellem fonemer, at kunne genkende ord, at indrage en større kontekst osv. Men i samtaler vil man kunne se, at lytteaktiviteterne er forskellige fra øjeblik til øjeblik. Et eksempel på en sekvens fra en samtale, hvor lytteaktiviteten er rettet mod detaljer, er følgende:

Eksempel 3

(B er hollænder, S er dansker - tallene i parentes angiver pauser i tiendedels-

sekunder)

- | | | |
|---|---|---|
| 1 | B | ja det <u>har</u> vi ikke i Holland at vi alle <u>har</u> (.) |
| 2 | | d samme:: (0.4) |
| 3 | | øh rygsak? |
| 4 | | (0.2) |
| 5 | | rygsak? (0.2) |
| 6 | S | rygsæk. |
| 7 | B | rygsæk. (0.3) |
| 8 | | så (1.0) |

Sekvensen stammer fra en samtale, hvor S og B taler sammen som jævnbyrdige deltagere i samtalen. Sekvensen her er en lille 'afstikker' fra interaktionens røde tråd, hvor B og S i fællesskab tager sig af et problem: B er ikke sikker på ordet 'rygsak'. Et væsentligt træk ved sekvensen er, at de forskellige versioner af ordet 'rygsæk' optræder lige efter hinanden, hvilket giver B mulighed for at sammenligne sin og S's version af ordet. I sidste ende giver det B mulighed for at udtale ordet korrekt. I sekvensen er lytteaktiviteten detaljeret: Der lyttes efter fonetiske forskelle. At sekvenser, som er specielt udformet for at lytte efter fonetiske forskelle, finder sted i hverdagssamtale, gør det sandsynligt, at der på andre tidpunkter i samtalen er mindre gode muligheder for at lytte så detaljeret - og at samtale-deltagere derfor trækker på andre ressourcer. Lytteaktiviteter er derfor ikke bare forskellige på tværs af forskellige mundtlige 'genrer' - de kan være meget forskellige *inden for* en genre. Dette har selvfølgelig konsekvenser for undervisningen: Det er slet ikke sikkert, at undervisning i lytteforståelsens del-færdigheder (såsom at kunne skelne mellem fonemer eller lytte efter fakta) er effektiv i forhold til at kunne forstå

dansk eller et fremmedsprog. For hvis man ser på ovenstående eksempel, så kan man se, at B's øvelse i at lytte detaljeret efter fonetiske forskelle er kommunikativt begrundet og er indlejret i en kontekst - den opstår ud fra et behov i selve kommunikationen. Igen er anbefalingen altså at sørge for, at learnerne kommer til at deltage i naturlige interaktioner, eller nogle der er så naturlige som muligt; for det er i meningsfyldte samtaler, at learnerne for kommunikationens skyld i samarbejde med deres samtalepartnere, konstruerer sådanne forskelligartede lytteaktiviteter.

Samtaledeltagere lytter altid i samtale - også når de taler

Det er klart, at deltagerne i en samtale skiftes til at tale. I litteraturen omkring lytteforståelse bliver disse skift set som en skift mellem at lytte og at tale. Når man har talt, og den anden tager en talletur, så er det ens tur til at *lytte*. Så enkel er sagen imidlertid ikke. Der er rigtig nok skift mellem at være taler i samtale, men der er flere indikationer for, at man ikke skiftes til at lytte. Dels kan vi iagttage, at talere også lytter til den anden, når de to samtaledeltagere snakker i munden på hinanden. Forbavsende nok er selv ikke-modersmålstalende i stand til det, som det ses i eksemplet:

Læg mærke til at B, selvom hun direkte beder M om at gentage ytringen, som blev produceret i overlap, alligevel demonstrerer i l. 3, at hun har forstået dele af M's tur. I sidste ende er 'min far' på intet tidspunkt blevet produceret uden at være i overlap med B's egen tale - alligevel indikerer hun i l. 5, at hun har forstået M (og at hun har forstået ham fremgår også tydeligt af det, der følger denne sekvens). Eksemplet viser altså, at man lytter til det, den anden siger, selv om man samtidig taler.

I eksemplet med 'rygsæk' ovenfor er det klart, at B *sammenligner* sin version af ordet med S's version: Her lytter hun efter forskelle i det, som S siger, og sin egen tale. Hun lytter altså såvel til S's version som sin egen for at opdage forskelle mellem dem.

En af de vigtigste indikationer på, at samtaledeltagere som regel lytter hele tiden, er, at de ikke bare forstår den andens tur i lyset af deres egen tur, men de fremviser også deres forståelse - ved at *tale*. Da denne fremvisning igen giver udgangspunkt for resten af samtalen, samt eventuel indgriben, er dette en uløselig del af det at forstå. Det er med andre ord sådan, at det at tale involverer det at lytte, og at lytte involverer at tale - disse to aspekter af kommunika-

M er dansker, B er hollænder. Ordene i firkantede klammer som står under hinanden viser overlappende tale. Rund parentes angiver at transkriptøren er usikker. Pile angiver spring op eller ned i efterfølgende stavelse.

- | | | |
|---|---|--|
| 1 | M | min [far han er historielærer]↓så ↓ø:h |
| 2 | B | [nej me (vi har mange bøger)] |
| 3 | B | hvad siger du? [øh din f-] |
| 4 | M | [min far] er historielær[er]= |
| 5 | B | [ja] |

tion er uløseligt forbundet med hinanden. Lige præcis denne betragtning gør det usandsynligt, at det at lytte og det at tale skulle være to forskellige færdigheder, som bør øves hver for sig.

Anbefalingen her vil man kunne gætte sig til: Igen er det væsentligt at arbejde med samtalen som kommunikationsgenre. Mere præcist sagt er det usandsynligt, at klasseværelsesaktiviteter, som er designet til udelukkende at øve lytteforståelse eller lytteforståelsens 'delfærdigheder', på nogen måde fremmer lernes evne til at forstå i interaktioner. Og her er de øvelser, hvor man skal lytte til, hvordan to andre (oftest ukendte) mennesker snakker med hinanden, af den værste slags.

Litteratur

Brouwer, C.E.: A conversation analytic view on listening: Implications for the classroom, *Odense Working Papers in Language and Communication*, 1999, 18, s. 37-48.

Brouwer, C.E.: Evaluering og udvikling af samtalefærdighed. i: Intern evaluering i andetsprogsundervisningen - en antologi. Kbh.; Undervisningsministeriet, 2001. (Undervisningsministeriets temahæfte nr. 1)

Sprogforum 2001, nr. 20: Temanummer om task.

Svendsen Pedersen, Michael (1996): "What does you have in your 'Task' today?" i: *Sprogforum*, 1996, 4. S. 2-27.

Wagner, J. (red.): *Kommunikative spil i fremmedsprogsundervisningen*. Forlaget Åløkke, 1990.