

Marianne Lind. Samtaleanalyse: hva – hvordan – hvorfor? Norsk tidsskrift for logopedi. 2005, nr 4, side 5-8.

Dette er forfatters manuskriptversjon av artikkelen. For originalversjon, ta kontakt med Norsk logopedlag / Norsk tidsskrift for logopedi
<http://norsk-logopedlag.no/>



Samtaleanalyse: hva – hvordan – hvorfor?*

Marianne Lind, Bredtvet kompetansesenter

I forrige nummer av "Logopeden" (nr 3/05) handlet "språkartikkelen" om diskursnivået – om tekst og kontekst – og når vi nå avslutter denne serien om lingvistikk og logopedi, skal vi fokusere på én type tekst: samtalen. Vi skal ta for oss samtalen som begrep og presentere noen grunnleggende begreper for analyse av samtaler (tur, sekvens, reparasjon). Artikkelen tar også opp hvordan samtaleanalyse kan brukes innenfor logopedien, og hvorfor vi bør bruke tid på samtaler.[†]

Hva er en samtale?

Samtalen – den muntlige, ofte ikke-planlagte kommunikasjonen mellom to eller flere mennesker – er den mest grunnleggende av alle former for kommunikasjon. Allerede fra det øyeblikket vi kommer til verden, er noen viktige forutsetninger for å kunne delta i samtaler til stede. Vi fødes som dialogiske vesener, og når forutsetningene er gunstige (blant annet at barnet er mett og uthvilt), kan det ganske nyfødte spedbarnet delta i det vi kaller protodialoger (Bråten 2004) – en form for førspråklig kommunikasjon der barnet og den voksne veksler på å komme med bidrag og svar i form av lyder, ansiktsuttrykk og gester. Dette viser en finstemt evne til kommunikasjon og til tilpasning til en annens bidrag. Spedbarnet oppdager og reagerer på endringer i den voksnes følelsesuttrykk, for eksempel når man skifter mellom en glad stemme og en trist stemme. Protodialogen er en forløper for den senere utviklingen av språk og av kommunikasjonsevne. Samtalen er den kommunikasjonsformen barnet møter oftest, og det er ved å observere og delta i samtaler at barn tilegner seg et morsmål. Hverdagssamtalen blir den arenaen der barnets oppfatninger om seg selv og omgivelsene formes. Også senere i livet bruker vi samtalen som et middel til å skape og utvikle sosiale handlinger og forhold (som nærhet, distanse, likhet, makt). Vår oppfatning av verden og vårt bilde av oss selv og andre skapes, endres og opprettholdes gjennom språket – i samtaler.

Variasjon over et tema

Samtaler formes av mange faktorer, blant annet deltakerne (deres roller og relasjoner), situasjonen (hvor og når samtalen finner sted), målet med samtalen (småprat over kaffen vs jobbintervju), og ikke minst – i logopedisk sammenheng – av språklige og

* Denne artikkelen ble opprinnelig publisert i *Norsk tidsskrift for logopedi*, nr. 4, 2005 (s. 5-8)

† Artikkelen bygger hovedsakelig på to lærebokskapitler jeg har skrevet: kapittel 7 (Samtaleanalyse) i Lind, Uri, Moen og Bjerkan: Ord som ikke vil, Novus, 2000 og kapittel 5 (Samtalen – den grunnleggende språkbruksformen) i Kristoffersen, Simonsen og Sveen (red): Språk – en grunnbok, Universitetsforlaget, 2005.

kommunikasjonsmessige styrker og svakheter hos en eller flere av deltakerne. Variasjoner i samtaler er allikevel variasjoner over et tema; noen fenomener og strukturer er felles for alle typer samtaler, og det er disse vi skal se nærmere på i denne artikkelen

Samtaleturer og turveksling

For at vi i det hele tatt skal regne noe som en samtale, må det være minst to deltakere, og disse må veksle på å komme med bidrag til kommunikasjonen. Samtalebidrag består gjerne av språklige ytringer, men de kan også være ikke-språklige (blikk, bevegelser, smil, hosting, latter osv.), og ofte består bidrag av en kombinasjon av språklige og ikke-språklige signaler. Slike bidrag presenteres i løpet av samtaleturer.

En samtaletur er en avgrenset periode i samtalen da én deltaker har eksklusiv rett og plikt til å gi et bidrag til samtalen. At en tur ikke bare innebærer en rettighet, men også en forpliktelse, blir tydelig når vi ser på hva som skjer hvis en samtaledeltaker ikke tar ordet. En pause som varer litt lenger enn normalt (et drøyt sekund), hører vi som et markert fravær av respons, og vi begynner gjerne å tolke mening inn i dette fraværet: Har ikke den andre hørt hva vi har sagt? Vil hun ikke svare? Kan hun ikke svare? Fordi det er en så sterk forventning om innhold knyttet til samtaleturer, har vi som samtaledeltakere også noen strategier og ressurser vi bruker når vi har fått turen, men ikke helt vet hva vi skal si: vi kommer med ”nølelyder” (”eh, mmh”) eller metakommunikative ytringer (”skal vi se, hva var det jeg tenkte på”), eller vi fyller tida med noe annet (for eksempel en gest eller et bortvendt blikk for å vise at vi tenker oss om).

Turveksling er et grunnleggende kjennetegn ved alle samtaler, og vanligvis foregår vekslingen på en slik måte at bidragene fra de ulike deltakerne ikke overlapper hverandre i særlig grad, samtidig som det heller ikke er merkbart lange pauser mellom de forskjellige bidragene. Hvordan får vi til dette? Hvordan vet vi når vi kan ta ordet? Jo, som språkbrukere har vi tilegnet oss kunnskap om regler og strukturer som vi bruker når vi deltar i samtaler. Denne kunnskapen er – som all annen språklig kunnskap – ubevisst, i den forstand at vi ikke så lett kan gjøre rede for den, selv om vi automatisk gjør bruk av den.

Hver tur består av minst én turdannende enhet. Det er en ytring som kan fungere som et selvstendig bidrag til samtalen, og en slik enhet kan bestå av alt fra et enkeltord til lange, sammensatte ytringer. Den som har turen, har i utgangspunktet rett til å bidra med én

turdannende enhet, og ved slutten av enheten oppstår det som kalles et potensielt turskiftepunkt, altså et sted i samtalen der turveksling kan skje. For å vite noe om når vi kommer frem til et slikt turskiftepunkt, lytter og ser deltakerne etter ulike typer signaler, for eksempel at bidraget er grammatisk, prosodisk, semantisk og pragmatisk fullstendig, og at bruken av de ikke-språklige signalene endres (man slutter å gestikulere og øker blikkontakten).

Når man nærmer seg et turskiftepunkt i samtalen, følger vi også visse ”regler” for tildeling av neste samtaleturn. Den som har turen, kan velge ut neste taler og ”gi” turen til denne, for eksempel ved å tiltale vedkommende, snu seg mot eller se på vedkommende. Hvis ingen får turen på denne måten, gjelder prinsippet om ”førstemann til mølla”. Den som allerede har turen, kan altså fortsette dersom han eller hun er rask nok til å ta ordet eller ingen andre prøver å få det.

Sekvenser

Turveksling er en forutsetning for å kalle det som foregår i en kommunikasjonssituasjon for en samtale. Men det holder ikke at deltakerne veksler på å ha ordet; det må også være sammenheng mellom de forskjellige bidragene. Hvis vi ikke på noe nivå finner noen sammenheng, ender vi opp med vekslinger av typen ”God dag, mann – Økseskaft”, som vi ikke kan beskrive som samtaler.

Samtaler er strukturert i form av sekvenser på ulike nivåer. En samtalesekvens består av to eller flere turer som forutsetter hverandre uttryksmessig og betydningsmessig. Når noen har stilt et spørsmål, er det en sterk forventning om et svar, og det bidraget som kommer etter et spørsmål i en samtale, blir mer eller mindre automatisk forstått som et svar på spørsmålet. Samtaler er altså bygd opp av sekvenser som består av ulike posisjoner (som spørsmål – svar, tilbud – aksept/avslag, hilsning – hilsning osv.), og det er visse mønstre vi følger når posisjonene skal fylles. Sekvensielle mønstre finnes også på mer overordnede nivåer i samtaler, som de ulike delene en fortelling består av, eller ulike faser i en samtale mellom lege og pasient.

Samtalesekvenser kan brytes opp av det vi kaller sidesekvenser. Det er små ”avstikkere” fra den sekvensen samtaledeltakerne egentlig forholder seg til, og slike sidesekvenser bruker vi for eksempel for å klargjøre forutsetningene for å fortsette samtalen (jf. om reparasjon

nedenfor). Vi kan også ha forberedende sekvenser (presekvenser) som fungerer på lignende måte, altså for å klargjøre forutsetningene for et bestemt samtalebidrag, eller for å varsle mottakeren om at det er noe spesielt taleren vi bidra med. Bidrag som ”vet du hva?”, ”har du hørt hva som skjedde i helga, eller?”, ”skal jeg fortelle deg noe fælt?” fungerer som slike presekvenser.

Reparasjon

Misforståelser i samtaler er uunngåelige, og som samtaledeltakere bruker vi energi også på å vedlikeholde samtalen. Vi forsøker vanligvis å ha et akseptabelt nivå av felles forståelse i samtalen, og hvis vi oppdager at noe skurrer i forhold til den felles forståelsen, har vi strategier til rådighet for å rette opp i vanskene: vi kan ta initiativ til en reparasjonssekvens.

Med reparasjon mener vi at en samtaledeltaker retter på sitt eget eller en annens tidligere samtalebidrag. Ofte er det hensiktsmessig å skille mellom det å innlede til en reparasjon (altså gjøre oppmerksom på at noe er uklart), og det å utføre reparasjonen. I vanlige samtaler mellom personer som ikke har noen språkvanske, ser det ut til å være slik at språkbrukere foretrekker å oppdage og utføre reparasjoner selv fremfor å bli rettet på av andre. I noen grad ser dette også ut til å gjelde for samtaler der en eller flere av deltakerne har en språkvanske, men i slike samtaler ser det også i større grad ut til at språkbrukeren med en vanske ønsker hjelp til å utføre reparasjoner som de selv har tatt initiativet til. (Merk at dette ikke betyr at for eksempel afasirammede ønsker å bli korrigert automatisk. Det er forskjell på å få hjelp etter å ha bedt om det, og å bli rettet på av andre.)

Det som skiller reparasjoner i ”normalsamtaler” fra reparasjoner i samtaler der en eller flere av deltakerne har en språkvanske, er først og fremst lengden på sekvensene og graden av samarbeid som trengs for å få gjennomført reparasjonene. I ”normalsamtaler” behandles reparasjonssekvenser vanligvis som sidesevenser, noe som deltakerne bare midlertidig er opptatt av, og som ikke får ta fokuset vekk fra det de ”egentlig” snakker om. I samtaler med for eksempel afasirammede tar reparasjoner ofte så mye tid og plass at det er lett å ”miste tråden”, og i slike samtaler er det spesielt viktig å forholde seg kritisk til hvor mye det er nødvendig å reparere. Hvis den felles forståelsen er intakt til tross for mangelfull språkproduksjon, er det ikke nødvendig å bruke energi på unødvendige korrigeringer av uttale, ordvalg eller lignende. Dette kan det være viktig å ta opp med pårørende. En engelsk studie (Lindsay & Wilkinson 1999) har vist at reparasjoner er hyppigere og tar mer tid i

samtaler mellom den afasirammede og ektefellen enn i samtaler mellom den afasirammede og logopedene. Logopedene i denne studien har en større tendens til å komme med omskrivende formuleringer eller ”glatte over”, mens ektefellene i større grad er med på å bringe behovet for reparasjoner til overflaten i samtalen.

I samtaler der en deltaker har en språkvanske, er behovet for eksplisitt samarbeid i forbindelse med reparasjoner stort. Når en språkbruker har vansker med å finne ord, danne lengre ytringer og/eller artikulere ytringene, er det selvfølgelig naturlig at språklig funksjonsfriske deltakere er mer aktive i interaksjonsprosessen. Men like selvfølgelig er det viktig at man er sensitiv overfor de signalene man får fra personen med en språkvanske. En finsk studie (Laakso 1997) av reparasjoner hos afasirammede med flytende talepreg viser at selv dette samarbeidet (hvor mye skal den språklig funksjonsfriske ”hjelp til”?) er gjenstand for implisitt forhandling i samtalen. De afasirammede i denne studien brukte blick og bevegelser for å gi signaler om i hvor stor grad bidrag fra den andre parten i samtalen var ønskelig.

Samtaleanalyse

Det er – nær sagt selvfølgelig – mange måter å analysere samtaler på. Man kan for eksempel lage noen forhåndsdefinerte kategorier (for eksempel ulike typer initiativer og responser (jf. Linell & Gustavsson 1987, Svennevig 1995) og kvantifisere disse i forhold til samtaletype, deltakere osv. Slik kan man finne ut noe om fordelingen av talerommet, om balansen (graden av dominans og symmetri) og intensiteten i samtalen. Problemet med slike ”kategorisere-og-telle”-metoder, er at de ofte ikke tar høyde for særtrekk ved den enkelte samtalen eller hvordan samtalebidrag blir til gjennom en detaljert form for samarbeid mellom deltakerne. En metode som setter fokus nettopp på slike faktorer, og som etter hvert er tatt i bruk innenfor både forskning og praksis i forhold til språkvansker, er såkalt Conversation Analysis (CA) – gjerne kalt samtaleanalyse på norsk. I en kort artikkel som denne er det ikke plass til noen grundig innføring i samtaleanalyse; det som nå følger, er en kort presentasjon av noen hovedpunkter i metoden (se f.eks. Pomerantz & Fehr 1997 for noe mer omfattende innføring).

Samtaleanalyse er en metode for å undersøke samtaler og samtaleferdigheter som legger sterk vekt på at utgangspunktet for analysen skal være naturlig forekommende samtaler fra situasjoner som er reelle og viktige for den som har en språkvanske (f.eks. samtaler med familie og venner, noe som innebærer at samtalepartnerne også trekkes inn i undervisningen). Det må tas opptak av samtalene (helst video), og for å kunne analysere dem skikkelig, må

deler av samtalene transkriberes (skrives ned). Det er da viktig at man ikke ”redigerer” det som skjer i samtalen, men skriver ned ”alt” – det vil si at man i alle fall skriver ned alle ord og avbrutte ord, alle ”nølelyder”, markerer pauser (og gjerne noterer hvor lang pausen er, jf. Lind 2004), skriver ned ikke-verbale kommunikasjon og markerer sammenfall mellom bidrag (verbale og/eller ikke-verbale) fra ulike deltakere. I tillegg til at transkripsjoner gjør det lettere å finne frem til mønstre og strategier i samtalene enn hvis man bare ser på opptakene, har transkripsjoner den fordel at de kan brukes som materiell i undervisningen, og de kan brukes som dokumentasjonsgrunnlag for å evaluere eventuell fremgang.

I samtaleanalysen er man opptatt av hvordan deltakerne selv forholder seg til samtalen, hvordan de agerer og reagerer i forhold til hverandre gjennom de bidragene de kommer med i samtalen. Man er altså opptatt av å kartlegge og arbeide med det som deltakerne selv (mer eller mindre eksplisitt) viser at er viktig for dem. Man kontrollerer ikke datainnsamlingen (samtaleanalysen er ikke eksperimentell), og man er ikke så opptatt av å telle og kategorisere. I stedet leter man etter kvalitative mønstre i samtalen. Man undersøker hvordan deltakerne skaper mening i samtalen gjennom å observere hvordan de forholder seg til samtaleressursene (turveksling, sekvensialitet, reparasjon) ved hjelp av språklige og ikke-språklige midler.

Innenfor det som kan kalles ”interaksjonell afasiologi” står samtaleanalysen relativt sterkt; det finnes forskning både nasjonalt og internasjonalt på dette området (jf. f.eks. Goodwin (red.) 2003, Lind 2005). Det er også utarbeidet kartleggings- og tiltaksmateriell for afasi innenfor et slikt rammeverk (Whitworth et al 1997, Lock et al 2001).

Et spørsmål som ofte reises i forbindelse med bruk av samtaleanalyse i logopedisk praksis, er om det ikke tar uforholdsmessig lang tid? Jo, samtaleanalysen er tidkrevende, og hvis man leser forskningsartikler der denne metoden er brukt, kan metoden virke uoverkommelig. Men før man avviser metoden, er det to faktorer man bør tenke på. Det dreier seg for det første om forskjellen på forskning og praksis, og for det andre om det som av og til kalles ”økologisk validitet”.

I forskning har man anledning til å bruke mer tid og gå ”dypere” inn i materialet enn man har mulighet for i en praksissituasjon, men det betyr allikevel ikke at metoden er ubrukelig i logopedisk kartlegging og undervisning. I logopedisk praksis er det for eksempel ikke meningen at man skal transkribere samtalene i like stor detalj som i forskning, og det er heller

ikke nødvendig å transkribere hele samtalen. Det som er viktig, er at man tar utgangspunkt i opptak av noen reelle samtaler, at man bruker tid på å se gjennom opptakene (observere og registrere), og at man deretter velger ut noen – typiske – utdrag av samtalen for transkripsjon og analyse. Forstått på denne måten er det slett ikke sikkert samtaleanalysen tar så uforholdsmessig mye mer tid enn andre kartleggings- og undervisningsmetoder, som selvfølgelig også krever for- og etterarbeid.

Som vi tok opp i innledningen til denne artikkelen, er samtalen den mest grunnleggende av alle former for kommunikasjon og en av de viktigste arenaene for dannelse og utvikling av identiteter og relasjoner. Vi sier derfor at det å arbeide med samtaler – og da først og fremst naturlig forekommende samtaler mellom deltakere som er viktige for hverandre – har ”økologisk validitet”. Det arbeidet vi gjør (kartlegging og undervisning), har spesiell gyldighet og relevans for de personene vi arbeider med (personen med en språkvanske og hans/hennes nærpåersoner), nettopp fordi de fenomenene vi arbeider med (samtalestrukturer og -strategier), er så sentrale for menneskers måte å være i verden på. Samtaleanalysen har en helt spesiell styrke i at den er så spesifikt rettet mot hverdagssamtalen og de enkelte deltakerne i denne.

Litteratur

- Bråten, Stein (2004): Kommunikasjon og samspill. (2. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Goodwin, C. (red.) (2003): Conversation and brain damage. Oxford: Oxford University Press.
- Kristoffersen, K.E., H.G. Simonsen & A. Sveen (red.) (2005): Språk – en grunnbok. Oslo: Universitetsforlaget.
- Laakso, M. (1997): Self-initiated repair by fluent aphasic speakers in conversation. Helsinki: Finnish Literature Society.
- Lind, M. (2004): Flyt i språkproduksjonen. *Norsk tidsskrift for logopedi*, 1, 21-26.
- Lind, M. (2005): Conversation – more than words. A Norwegian case study of the establishment of a contribution in aphasic interaction. *International Journal of Applied Linguistics*, 15, 213-239.
- Lind, M., H. Uri, I. Moen & K.M. Bjerkan (2000): Ord som ikke vil. Oslo: Novus.
- Lindsay, J. & R. Wilkinson (1999): Repair sequences in aphasic talk: a comparison of aphasic–speech and language therapist and aphasic–spouse conversations. *Aphasiology*, 13, 305-325.

- Linell, P. & L. Gustavsson (1987): Initiativ och respons: om dialogens dynamik, dominans och koherens. Studies in communication 15. Linköping: Department of Communication Studies.
- Lock, S., R. Wilkinson & K. Bryan (2001): SPPARC: Supporting partners of people with aphasia in relationships and conversation: A resource pack. Bicester: Speechmark Publishers.
- Pomerantz, A. & B.J. Fehr (1997): Conversation analysis: an approach to the study of social action as sense making practices. van Dijk, T.A. (red.): Discourse as social interaction. London: SAGE, 64-91.
- Svennevig, J. (1995): Samtaleanalyse. Svennevig, J., M. Sandvik & W. Vagle: Tilnærminger til tekst. Modeller for språklig tekstanalyse. Oslo: Landslaget for norskundervisning (LNU)/Cappelen Akademisk Forlag, 55-122.
- Whitworth, A., L. Perkins & R. Lesser (1997): Conversation analysis profile for people with aphasia (CAPPA). London: Whurr Publishers.