

Eksamensopgave i Kommunikation, forår 2006

Institut for Informations- og Medievidenskab

Helsingforsgade 14

8200 Århus N

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	2
Indledning.....	3
Den valgte empiri.....	3
Empiriens kommunikative problemstillinger	6
Metode.....	6
Teori.....	8
Niklas Luhmann.....	8
Kerstin Severinson Eklundh	19
Erving Goffman	30
William Labov og David Fanshel	40
Robert Nofsinger.....	47
Sammenstilling af teorier	50
Analyse.....	54
Telefonsamtalerne i en systemteoretisk optik.....	54
Telefonsamtalerne som sprogspil	59
Telefonsamtalerne som teater	70
Konklusion	76
Litteraturliste	80
Bilag	
Bilag 1 – Transskribering – metodologiske overvejelser	
Bilag 2 – Empirisk materiale	
Bilag 3 – Tidsmæssig fordeling af samtalerne faser	
Bilag 4 – Et informationsvidenskabeligt syn på fremtidige muligheder med transskribering	

Tegn indeholdt i opgaven: 181.587.

Heraf udgør de i opgaven inkluderede eksempler fra empirien: 7.929 tegn

Opgaven er skrevet af Lassegruppen@funkypeople.dk:

20051355	Janus Novak Olesen	(3-7, 23-27, 43-47, 63-67)
20050960	Kasper Hedegaard Schiølin	(8-12, 28-32, 48-52, 68-72)
20051132	Lasse Knud Damgaard	(13-17, 33-37, 53-57, 73-77)
20051459	Mathias Vestergaard Jakobsen	(18-22, 38-42, 58-62, 78-80)

I parenteserne er angivet, hvilke sider de enkelte er ansvarlig for.

Indledning

Formålet med nærværende opgave er på baggrund af udvalgte teorier at analysere og diskutere de kommunikative problemstillinger indeholdt i den valgte empiri.

Opgaven vil antage en progression, hvor en teoretisk fremstilling muliggør en efterfølgende analyse af empirien, som består af telefonsamtaler, der introduceres i det efter dette følgende afsnit. Dette afsnit vil udmunde i en beskrivelse af tre centrale kommunikative problemstillinger i empirien.

De anvendte teorier er Niklas Luhmanns systemteori, Ludwig Wittgensteins sprogspilsteori som fremstillet i en artikel af Kerstin Severinson Eklundh samt Erving Goffmans dramaturgisk funderede samhandlingsteori. Desuden anvendes William Labov og David Fanshels diskursteori samt Robert Nofsingers teori om hverdagskommunikation.

Den valgte empiri

Den valgte empiri består i segmentet ”Versus” fra Danmarks Radio DR2’s satiriske program ”De Uaktuelle Nyheder”, som blev sendt i 2002. Kommunikationen indeholdt i denne empiri, har visse meget utraditionelle karakteristika og kræver derfor en nærmere introduktion.

Det omtalte segment har i hvert programafsnit en varighed på 3-4 minutter og der er lavet i alt ti af disse. Konceptet for ”Versus” er, at programmets vært – Mikael Bertelsen – ringer op til to personer, der ikke kender hinanden, og lader dem tale sammen uden selv at deltage eller i øvrigt på nogen måde påvirke samtalen. Det vil sige, at begge deltagere i telefonsamtalen tror de bliver ringet op, idet de har besvaret en ringende telefon på helt konventionel vis. Der altså tale om en art ”telefonfis”, men situationen kunne også tænkes at være opstået ved fx en teknisk fejl hos telefonselskabet, hvorved destinationerne for to samtidige udgående opkald blev koblet sammen. Det er således essentielt at notere sig, at samtalens to deltagere *ikke* er klar over situationens sande karakter. Først efter at samtalerne er afsluttet, ved at deltagerne har valgt at lægge på, er hver især blevet kontaktet af programredaktionen for at blive spurgt om tilladelse til at bruge samtalen i udsendelsen. I selve programmet ses værten holdende to telefonrør mod hinanden, således at det ene rørs højtaler peger ind i det andet rørs mikrofon og omvendt, hvorfor konceptet også bliver refereret til som ”omvendt telefon.” I praksis bliver de to samtaler dog koblet sammen i studiets teknikrum, således at de to deltagere udelukkende hører lyden fra den anden part som i en konventionel telefonsamtale.

Rammen for serien – som afspejles i navnet ”Versus” – er, at de to deltagere i hver samtale udvælges således, at der antages at være et modsætningsforhold mellem dem. Dette modsætningsforhold er i nogle tilfælde af rent satirisk karakter, fx mellem brosten og rulleskøjter idet det antages, at folk

der løber på rulleskøjter ikke kan lide brosten, fordi de ofte falder og slår sig på disse. Brosten og rulleskøjter bliver i dette tilfælde repræsenteret af hhv. et brolæggerfirma og en rulleskøjtebutik. I andre tilfælde indeholder modsætningsforholdet dog en mere reel værdidifference, fx mellem vegetarer og kødædere repræsenteret af hhv. en vegetarrestaurant og en bøfrestaurant. Som et kuriosum kan nævnes, at programværtens udtalte intention med segmentet var at gøre verden bedre, ved at de to deltagere gennem samtalen skulle nå til forståelse og enighed omkring det tænkte modsætningsforhold.

For vores analyse af empirien er den relevante konsekvens af samtalerne overordnede ramme, at deltagerne i stort set alle tilfælde er repræsentanter for en organisation. Dette kan konkret være fx en interesseorganisation, offentlig institution, butik eller virksomhed m.v. De fleste af samtalerne deltager ringes således op i en arbejdssituation hvor de har til formål på den ene eller anden måde at udføre en funktion i repræsentationen af organisationen, fx omstilling, ordremodtagelse eller lignende. De ovennævnte eksempler er løst baseret på empirien og det er ikke som sådan den nøjagtige position deltagerne befinder sig i, der er central, men blot at de repræsenterer en art organisation. Dette forhold betyder konkret, at deltagerne ofte vil indlede samtalen med at præsentere organisationens navn, hvilket dog ikke altid er tilfældet. Imidlertid ekspliciteres navnet altid af programværtens forud for samtals start og vil således i transskriptionerne være tilknyttet deltagerne, selvom navnet ikke fremgår af selve samtalen.

Den umiddelbare betragtning over samtalerne indhold er, at den primære problemstilling imidlertid ikke består i de mere eller mindre fiktive, værdimæssige modsætningsforhold. Faktisk bliver deltagerne kun i få tilfælde klar over denne dikotomi, og kun i et enkelt tilfælde medfører dette egentlig debat. Det er derimod samtals utraditionelle opståen, altså det forhold at *ingen* af deltagerne har ringet hinanden op, der medfører en mængde forvirring og kommunikative problemer. De normale forventninger til en telefonsamtale brydes fuldstændig, idet ingen af deltagerne har en egentlig intention og derfor opleves i stedet en søgen efter mening. I flere af samtalerne forsøger deltagerne at fralægge sig ansvaret, dels ved at pålægge den anden initiativet, dels ved at identificere en udefrakommende årsag fx telefonsystemet eller sætternissen. I ingen af telefonsamtalerne forekommer det imidlertid at deltagerne blot afbryder samtalen ved at lægge på.

Motivation for at vælge denne empiri er, at vi mener, den repræsenterer et fundamentalt eksempel på hvorledes mennesker forholder sig til tab af kommunikativ mening. Den konkrete situation må anskues som lidt af et kuriosum, jf. dens konstruerede natur, men den indeholdte kommunikation er efter vores mening ikke mindre interessant af den grund.

Desuden har empirien fordel af at være meget ”ren” i den forstand, at deltagerne ikke er klar over at de observeres, og vi derfor er vidne til helt uspolet og upåvirket kommunikation.

Transskriptionerne, der udgør opgavens egentlige empiriske materiale, er lavet på basis af filmklip hentet fra Danmark Radios hjemmeside, specifikt http://www.dr.dk/satire/site_bertelsen.asp

Vi har ingen grund til at betvivle den umiddelbare autenticitet af disse klip, men det har naturligvis været nødvendigt at sikre, at der ikke er manipuleret med samtalerne, idet programmet ikke er direkte og har en underholdningsmæssige karakter.

I den forbindelse har vi været så heldige at blive assisteret af programmets daværende vært Mikael Bertelsen, som i skrivende stund er programchef på DR2. En korrespondance bekræftede for det første, at indholdet af samtalerne er absolut autentiske, det vil sige ”rigtige mennesker, rigtige opkald og intet skuespilleri”, som Bertelsen selv formulerede det. I nogle enkelte samtaler er der dog forekommet få meget lange pauser, som er forkortet i udsendelsen. Vi har ikke kunnet identificere, hvor disse pauser kunne have været og vurderer at det ikke mindsker empiriens brugbarhed. Det skal nævnes, at de originale råbånd desværre ikke længere er tilgængelige. Et sidste forhold omkring samtalerne er, at flere af disse først er optaget efter nogle forsøg hvor parterne omgående smed på, fx fordi de ikke tog telefonen samtidig. Vi mener ikke dette udgør et problem for de samtaler, som rent faktisk er gennemført og udgør vores empiri, om end en sådan ”forhistorie” kan have en vis betydning.

Et andet forhold omkring empirien, som skal nævnes, er værtens intervention i samtalerne. I et af segmenterne (det sidste der blev sendt) er deltagerne bekendt med programmet og afdækker hurtigt sammenhængen, hvorefter værten intervenerer. Vi har valgt ikke at benytte denne samtale da kommunikationen mister sin autenticitet. I én enkelt anden samtale (samtale nummer syv) venter den ene part meget længe med at tage telefonen, og værten siger derfor to gange ”hallo” for at fastholde den allerede tilkoblede deltager. Vi har valgt at benytte denne samtale og forholdene omkring dens indledning er redegjort for i analysen. Til sidst skal det nævnes, at en af samtalerne (nummer otte) er fordelt over to på hinanden umiddelbart følgende opringninger. Dette henvises til som to dele af den samme samtale, idet deltagerne er de samme, men betragtes i analysen som to separate samtaler.

Empirien udgør således i alt ti transskriberede samtaler, som findes i bilag 2.

Nogle til læsning af disse transskriberinger findes i bilag 1.

Grundet vores informationsvidenskabelige studie, gjorde vi i forbindelse med transskriberingen en række overvejelser omkring fremtidige muligheder for forbedringer inden for dette felt. Disse over-

vejelser knytter sig primært til de fordele, som it-baserede værktøjer giver i forbindelse med analyser af sproglig empiri, og kan findes i bilag 4.

Empiriens kommunikative problemstillinger

I forlængelse af ovenstående beskrivelse af empirien kan vi udspecificere nogle af de kommunikative problemstillinger, som vil være relevante fokuspunkter i analysen.

Hvorfor og hvordan fortsætter deltagerne den samtale, som ingen af dem har initieret?

Hvorledes påvirkes deltagerens kommunikation af tilknytning til en organisation?

Hvordan vil samtalens manglende mening påvirke deltagerens dialog?

Metode

For at undersøge de beskrevne kommunikative problemstillinger vil vi som sagt arbejde med de tidligere nævnte teoretikere. Disses udvalgte teorier vil hver især kunne belyse forskellige aspekter af empirien og tilsammen udgøre ét analyseapparat.

Sammenhænge mellem teorierne, som alle opererer inden for det overordnede kommunikationsteoretiske felt men på meget forskellige heuristiske niveauer, vil blive forsøgt beskrevet i teoriafsnittets afslutning, dog kun i et for analysen relevant omfang idet opgaven ikke som sådan er af videnskabs-teoretisk karakter. Denne sammenstilling skal i stedet ses som et supplement til nærværende afsnit.

Luhmanns teori om autopoietiske sociale systemer benyttes som den rammeteori, der klassificerer empiriens overordnede kommunikative karakter som interaktionssystem og dermed muliggør en formalisering af de i forrige afsnit specificerede problemstillinger. Dette vil give et teoretisk fundament for betragtninger over kommunikationens struktur, og forventninger man må have til dennes udvikling.

I analysen af denne udvikling vil Wittgensteins sprogspilsteori, som den er operationaliseret af Eklundh, blive benyttet. Teorien vil kunne kategorisere og klassificere dialogen i funktionelt afgrænsede dele, ved at identificere en række overordnede sprogspil samt beskrive funktionen af de delspil, som kan identificeres internt i de overordnede spil. Hvor vi med sprogspilsteori således vil kunne foretage en nøgtern analyse af selve dialogen, vil Goffmans teorier om social samhandling blive benyttet i forklaringen af, hvorledes denne dialog opstår som resultat af deltagerens forhold til hinanden gennem dialogen. I forhold til den systemteoretiske ramme udgør brugen af Goffmans teorier således en analyse af de deltagende subjekters handlingsmotiver.

Udover disse tre overordnede teoretikere vil Labov og Fanshels teorier om anmodninger og forespørgsler kunne benyttes til at forklare forskellige kommunikative subtiliteter. Endvidere vil Nofsingers teori om dialogens sekventielle fordeling mellem deltagere kunne belyse struktureringen af visse kritiske punkter i samtalen.

I lyset af vores empiris fordeling over ti konceptuelt identiske telefonsamtaler vil analysen af empirien antage en let komparativ karakter. Dette skal forstås derhen, at vi vil kunne drage fordel af at sammenligne fundne strukturer i samtalerne og illustrere forskellige udviklinger fra det samme udgangspunkt. Det er dog ikke målet at foretage en komparativ analyse som sådan.

Som nævnt indledende antager opgaven en traditionel progression, i form af en gennemgang af hver enkel af de benyttede teorier efterfulgt af en analyse hvori disse appliceres. Til slut konkluderes på analysen og applikationen af teorierne.

Det er vores intention, at de overordnede og umiddelbare betragtninger over karakteren af empirien indeholdt i forrige afsnit, skal facilitere inddragelsen af empirien som eksempel-domæne i opgavens teori-afsnit. Dette skal lette overgangen fra teori til analyse og på den måde også gøre læsningen af opgaven mere sekventielt sammenhængende.

Teori

Niklas Luhmann

Luhmanns teoretiske arbejde gennemgik med værket ”Soziale Systeme” fra 1984 en betydelig ændring, centreret omkring indførelsen af konceptet om sociale systemers selvfrembringelse og selvopretholdelse. Da denne opgaves fokus imidlertid ikke er teori-historisk, men applikationen af teori på empiri, vil dette skift ikke blive belyst nærmere. I stedet er målet for dette afsnit at beskrive Luhmanns teori som den er udformet i dag, om end dette forudsætter introduktion af en række grundlæggende koncepter og en vis indledende simplificering. Således vil det generelle, interdisciplinære systemteoretiske paradigme indledende blive beskrevet, for hermed at introducerer en række definitioner og koncepter som er grundlæggende for al systemteori, herunder teorien om sociale systemer. Herefter vil det udvidede koncept om autopoietiske systemer, som er grundlæggende for Luhmanns nuværende teori, blive beskrevet, hvorefter en egentlig beskrivelse af denne kan påbegyndes.

Systemteori

Det systemteoretiske paradigme, der ligger til grund for Luhmanns arbejde med det sociale, er opstået i modsætning til traditionelt deduktiv Newtonsk videnskabsteori. Denne er effektiv i arbejdet med forhold der kan reduceres til statiske, matematiske naturlove, det vil sige særligt fysik og kemi, og den analytiske metode der deducerer ud fra sådanne love er grundlæggende for naturvidenskabernes som de eksisterer i dag. En lang række fænomener i verden kan imidlertid ikke udledes fra sådanne naturlove, men er produktet af et samspil mellem en række delfænomener – et samspil som er kvalitativt anderledes end de kausalvirkninger der kan beskrive forholdet mellem basale kemiske og fysiske elementer. Det videnskabelige arbejde med biologiens domæne møder fx denne begrænsning og heraf opstår behovet for en teoretisk tilgang der i stedet fokuserer på interaktionen i et netværk af del-elementer, der tilsammen udgør et *system*.

Hvor klassisk Newtonsk videnskab således stræber mod analysen af individuelle atomare fænomener er systemteoriens domæne omvendt *systemet*, hvilket netop grundlæggende forstås som noget sammensat af flere elementer – i modsætning til noget atomart; de enkelte elementer. Systemteorien stræber således mod forståelse af den måde hvorpå komplekse vekselvirkninger mellem et multiplum af elementer er *organiseret* i sammenhængende fænomener. Et system forstås bredt som værende konstitueret ved en grænse, inden for hvilken elementer kan siges at tilhøre systemet, mens elementer uden for grænsen ikke tilhører systemet men systemets omverden. Afhængig af forholdet

til denne omverden kan systemet grundlæggende konciperes som enten værende åbent eller lukket. Det lukkede system har ingen relation til omverdenen ud over at være adskilt fra denne (og derved konstitueret som system), og befinder sig således i en uforanderlig, autonom ligevægt. Modsat indgår et åbent system i en udvekslingsrelation med omverdenen, hvorigennem systemet optager og afgiver *noget*. Omverdensrelationen er imidlertid ikke kausal, i og med at forholdet mellem input og output er bestemt af systemets interne organiserede kompleksitet og ikke kan deduceres. Ligeledes vil et åbent system på en ikke-kausal måde kunne transformere organiseringen af sin interne kompleksitet afhængig af ændringer i omverdenen, hvilket betyder at systemet er *selvorganiserende*¹

Autopoiesis

Således beskrives hvorledes et system med en eksisterende statisk mængde af elementer kan ændre den interne organisering af disse ift påvirkninger fra sin omverden. Selvorganisering er imidlertid generel i og med at det centrale ikke er hvilke kvaliteter denne organisering har, men blot at den finder sted. Omvendt er konceptet om *autopoiesis* (af græsk ”poiein” – ”at skabe”) fokuseret på hvorledes systemer faktisk er organiseret, specifikt systemer der er selvopretholdende og selvskabende. Begrebet blev udviklet af de to biologer Maturana og Varela til at beskrive ”levende dannelser, som opretholder og fremstiller sig selv.”² Dette sker ved det at systemet ”i en fortløbende produktionsproces fremstiller sine bestanddele af sine bestanddele” hvilket definerer systemet som værende en levende dannelse.³ Det er således tanken at autopoiesis er en invariant *organisationsform* fælles for alle levende systemer, men realiseret i en række forskellige *strukturer* såsom sommerfugle, næsehorn og statsministre. Mens den autopoietiske *enhed* i et systems komponenter således er konstitutiv for dets liv, så er den konkrete relation mellem komponenterne dynamisk og udmønter sig i den systemstruktur der eksisterer på et givent tidspunkt. For eksempel er enheden af komponenterne i en orangutang, forstået som de konceptuelle relationer mellem organer, nervesystem, lemmer og disses omverdenen m.v., grundlæggende den samme som i et menneske, men kun mennesket forstås normalt som havende en struktur der muliggør en statsministerpost. Ligeledes er en sommerfugl, som den flagrer i solskinnet, strukturelt meget forskellig fra sit tidligere forpuppede stadie, men optager i begge tilstande energi fra omverdenen som indgår i de samme fundamentale systeminterne ”cirkulære produktionsprocesser”.⁴ Netop i omverdensrelationen adskiller autopoietiske systemer sig imidlertid fra den tidligere beskrevne opdeling i åbne og lukkede systemer. Det

¹ Kneer & Nassehi, 1997, pp. 22-30

² Kneer & Nassehi, 1997, p. 53

³ Kneer & Nassehi, 1997, p. 53

⁴ Kneer & Nassehi, 1997, p. 54

forstås af ovenstående at autopoietiske systemers operation principielt kun referer til systemet selv, idet det autopoietiske netop består i at systemet anvender ”produkterne og resultaterne af sine operationer som grundlag for videre operationer” som Kneer & Nassehi formulerer det, altså en rekursiv proces.⁵ Systemet kan imidlertid ikke være absolut lukket, idet levende systemer ikke er selvforsyndende (autarke) men afhængige af energi fra omverdenen for at kunne opretholde den autopoietiske reproduktion af systemelementer. Men netop i kraft af den autopoietiske organisation er systemet dog også autonomt og kan derfor opretholde en *selektiv* omverdenskontakt.⁶ Det vil sige at orangutangen der blev brugt som eksempel før, som system betraget selv kan selektere hvornår og hvordan den ønsker at optage føde fra sin omverden, om end det er et absolut krav at den gør dette hvis den autopoietiske organisation og dermed livet skal opretholdes. Mere overordnet betegnes systemer med et sådant omverdensforhold som *selvreferentielt lukkede*, hvilket skal forstås således at systemet ikke har nogen *direkte* tilgang til sin omverden idet systemets fundamentale elementer er forskellige fra omverdenssystemers fundamentale elementer og derfor ikke kan udveksles.

Sociale systemer

Luhmann applicerer konceptet om autopoietiske systemer direkte i beskrivelsen af sociale systemer.⁷ Det betyder ikke at sociale systemer betragtes som levende, men Luhmann benytter idéen om selvreferentielt lukkede systemer, der ”producerer og reproducerer de elementer, hvoraf de består, gennem de elementer, hvoraf de består”, som et generelt systemteoretisk koncept.⁸ Som eksempel på et ikke-levende system der opererer autopoietisk og selvreferentielt lukket fremdrager Luhmann det psykiske system, hvis mindste element han betegner tanker eller forestillinger. Det psykiske systems autopoiesis består således i produktion af tanker ud fra tanker, hvilket giver umiddelbar mening når man forsøger at betragte sin egen bevidsthed. Det er således svært at sige hvoraf en tanke opstår eller hvad den initialt refererer til, ud over at én tanke medfører den næste og at dette sker i en fortløbende proces, idet det er umuligt *ikke* at tænke. Endvidere er tanker begrænset til at eksisterer internt i det psykiske system, og kan hverken udveksles direkte med andre psykiske systemer eller siges at stå i noget egentligt forhold til den det neurale system (hjernen) som er det psykiske systems omverden.⁹ Heri består systemets selvreferentielle lukkethed.

⁵ Kneer & Nassehi, 1997, p. 55

⁶ Kneer & Nassehi, 1997, pp. 55-56

⁷ Kneer & Nassehi, 1997, p. 61

⁸ Kneer & Nassehi, 1997, p. 63

⁹ Kneer & Nassehi, 1997, pp. 64-76

Sin analyse af sociale systemer bygger Luhmann i udgangspunktet på Parsons strukturel-funktionalistiske teori om sociale forhold, det vil sige grundlæggende de komplekse relationer mellem mennesker i et samfund. Parson baserer sin analyse på den antagelse, at medlemmerne af et samfund er dette frivilligt, fordi der eksisterer en generel interpersonel konsensus om værdier, særligt kulturelle normer og symboler. Disse strukturerer og organiserer det sociale liv og der skal således blot være et begrænset antal basale *funktioner* til stede for at opretholde de strukturerende faktorer og dermed de relationer mellem mennesker som udgør samfundet. Denne tilgang betegnes derfor strukturel-funktionel systemteori idet den som beskrevet tager udgangspunkt i antagelsen om en grundlæggende enhed i det sociale system – struktur.¹⁰

Mange sociale systemer er imidlertid ikke præget af enhed men af konflikt og værdi-differentiering. Luhmann forkaster derfor ideen om grundlæggende fælles værdi-strukturer, som værende konstitutive for sociale systemer, og definerer i stedet et socialt system mere grundlæggende som ”sammenhængen mellem sociale handlinger, der henviser til hinanden.”¹¹ Et socialt system er således for Luhmann en mere basal størrelse, i forhold til Parson der fokuserer på sociale systemer i en samfundskontekst. Modsat den strukturel-funktionelle tilgang er sammenhængen mellem sociale handlinger hos Luhmann netop ikke defineret strukturelt (baseret på værdier, normer etc.) men *funktionelt*, idet der menes at eksistere funktionelt ækvivalente ydelser for systemet, der kan sikre dets opretholdelse. Modsat antager Parson et kausalt forhold mellem tilstedeværelsen af unikke funktioner og systemopretholdelse.¹² Et system er således for Luhmann ikke absolut afhængigt af bestemte funktioner, men ”reagerer på bortfaldet af hidtidige ydelser ved at ændre sin struktur.”¹³

Et socialt system er altså hverken defineret ved værdier og normer eller et fast sæt af funktioner som opretholder systemet, men blot ved at der etableres en grænse inden for hvilken handlinger er sammenhængende i og med at de ”henviser meningsfuldt til hinanden” som Kneer og Nassehi beskriver det.¹⁴ Handlinger der ikke opfylder dette kriterium er eksternt systemet. Det sociale systems grænse markerer således et område af lavere kompleksitet end i systemets omverden, hvor kompleksitet er forstået som den ”samlede mængde af mulige begivenheder og tilstande”¹⁵. Altså er det konstitutivt for systemet at antallet af begivenheder der potentielt kan forekomme i det er mindre

¹⁰ Kneer & Nassehi, 1997, pp. 30-36

¹¹ Kneer & Nassehi, 1997, p. 42

¹² Kneer & Nassehi, 1997, pp. 39-43

¹³ Kneer & Nassehi, 1997, p. 42

¹⁴ Kneer & Nassehi, 1997, p. 42

¹⁵ Kneer & Nassehi, 1997, p. 44

end antallet af potentielle begivenheder i systemets omverden. Denne omverden kan være et eller flere andre systemer, eller i yderste instans det der udgør Luhmanns definition af *Verden*, som indeholder alle potentielle begivenheder og tilstande, herunder alle systemer, uden selv at være et system eller have en ydre grænse.

Det er således sociale systemers primære rolle at mediere mellem den menneskelige bevidsthed og Verden, ved at reducere dennes potentielt uendelige kompleksitet¹⁶ Netop det at noget internt i systemet er meningsfuldt mens andet ikke er, og at dette begrænser hvilke sociale handlinger der kan knyttes sammen, vil reducere det potentielt uendelige felt af mulige handlinger og hermed kompleksiteten. Således udgør sociale systemer altid hvad Luhmann kalder ”øer af mindre kompleksitet” i forhold til Verden, hvilket lignes med systemet havende en ”højere værdi af orden”.¹⁷ Denne *værdi* må antages at være defineret i forhold til de bevidstheder for hvilket systemet reducerer kompleksitet. For at gøre dette skal systemet selv besidde en vis intern kompleksitet, eller *egenkompleksitet*, forstået således at der eksisterer en korrelation mellem antallet af mulige tilstande systemet kan antage (dets kompleksitet) og dets evne til at forarbejde omverdenens kompleksitet. Derfor kan systemer med højere egenkompleksitet både percipere og reducere større kompleksitet i Verden^{18 19}

Typer af sociale systemer

Luhmann definerer tre typer af sociale systemer. Interaktionssystemer er den basale og består blot i at deltagerne ”sanser hinanden”, som Kneer & Nassehi formulerer det, og agerer på en måde, der meningsfuldt henviser til de andre deltageres ageren, altså opfylder selve kravet til eksistensen af et socialt system.²⁰ Telefonsamtaler, som dem indeholdt i vores empiri, kan siges at være interaktionssystemer, hvor deltagerne sanser hinandens stemmer, og som eksisterer i den tid samtalen varer. Denne type system kan være en delmængde af organisationssystemer, hvor deltagelse er knyttet til

¹⁶ Kneer & Nassehi, 1997, p. 45

¹⁷ Kneer & Nassehi, 1997, p. 45

¹⁸ Kneer & Nassehi, 1997, p. 46

¹⁹ Korrelationen mellem et systems kompleksitetsperciperende evne og dets egenkompleksitet, sammenholdt med det systemteoretiske faktum at alt undtagen Verden er system, betyder at Verden strengt taget ikke kan siges at være kompleks i sig selv, men kun det absolutte referencepunkt for kompleksitet. Man kan også anskue det således, at Verden kun er kompleks i kraft af sin relation til systemer. Dette må dog siges at være et meta-teoretiske spørgsmål, der bunder i teoriens universalistiske karakter. Således er teorien og dens betragtninger over mængden af kompleksitet i Verden i sig selv et forsøg på kompleksitetsreduktion og betinget af egenkompleksiteten af det system teorien befinder sig i. (Kneer & Nassehi, 1997, pp. 46-48)

²⁰ Kneer & Nassehi, 1997, p. 46

særlige vilkår, fx medlemskab af en forening eller ansættelse på en arbejdsplads. Foruden begrænsning af deltagelse definerer organisationen også grænser for de mulige handlingsforløb der kan forekomme, altså meningsfulde sammenhænge af handlinger. Dette kan i det sidstnævnte eksempel fx være en forretningsgang, der begrænser hvorledes en telefon-sælger kan kommunikere med sine potentielle kunder eller en firmapolitik der dikterer at kommunikation skal foregå på engelsk. Således pålægger organisationssystemet de indeholdte interaktionssystemer visse begrænsninger og regler som netop er med til at afgrænse det fra omverdenens systemer.

Øverst i systemhierarkiet findes samfundssystemer, som består af en mængde organisations- og interaktionssystemer, men er mere end summen af disse – et system ”af højere orden” som Luhmann beskriver det.²¹ Yderst findes som sagt Verden, bestående af *alle* systemer.²²

Sociale systemer og kommunikation

Indtil videre er sociale systemer her blevet beskrevet som bestående af ikke nærmere definerede ”sociale handlinger”. Dette er i overensstemmelse med traditionel forståelse af det sociale som konstitueret af mennesker der gensidigt handler gennem interpersonel kommunikation. I systemteoretisk optik må mennesket imidlertid betragtes som værende en samling af forskellige og operativt adskilte systemer, tydeligt illustreret i skellet mellem det psykiske og det organiske system. Hvor det psykiske systems mindste element er tanker eller forestillinger er det tilsvarende element i det organiske system celler og i det neurale system neuroner. Da disse systemer er selvreferentielt lukkede kan der ikke forekomme nogen udveksling mellem dem, om end de er i et gensidigt afhængighedsforhold. Således er det neurale system, primært hjernen, omverden for det psykiske system, men dette kan naturligvis ikke eksisterer uden sin omverden.

På samme måde er psykiske systemer eksterne for sociale systemer og der må derfor eksistere en anden ikke-menneskelig mindste enhed i sociale systemer. Luhmann betegner denne enhed *kommunikationer* og sociale systemer konciperes derfor grundlæggende som værende *kommunikationssystemer*.²³

På samme måde som et psykiske systemer er afhængig af et neurofysiologisk system i sin omverden er også et kommunikationssystem afhængig af minimum to psykiske systemer i sin omverden.²⁴

Idet disse som sagt er omverden for kommunikationssystemet følger det at psykiske systemer ikke kan have direkte adgang til kommunikationer, men kun pirre kommunikationssystemet eller selv

²¹ Kneer & Nassehi, 1997, p. 48

²² Kneer & Nassehi, 1997, pp. 46-48

²³ Kneer & Nassehi, 1997, pp. 69-72

²⁴ Kneer & Nassehi, 1997, p. 84

blive pirret deraf. Derfor kan en kommunikation ikke forstås som noget, der overføres fra ét psykisk system til et andet. I stedet definerer Luhmann en kommunikation som værende syntesen af tre selektioner, henholdsvis af information, meddelelse og forståelse.²⁵ En kommunikation er hermed ikke noget der som sådan kan defineres som en singular enhed knyttet til ét atomart punkt i tiden eller som værende et produkt af et psykisk system. Kommunikationen er først realiseret når ét psykisk system har lavet en selektion af meddelelse og information og denne er blevet fortolket af et andet psykisk system.²⁶ Luhmann beskriver forholdet således at meddelelsen ikke er ”andet end et selektionsforslag, en tilskyndelse.”²⁷ Særligt er etableringen af en differens mellem meddelelse og information helt central for at kommunikation overhovedet kan eksistere, hvor differensen må forstås således at en information kan meddeles på forskellige måder og at meddelelsen *ikke i sig selv* relateret til informationen. Differensen er fx mellem et får og henholdsvis ordet ”får”, en tegning af et får eller lyden af et får der bræger m.v. Kunne psykiske systemer ikke percipere en sådan differens, ville overførsel af information (som det sker i kommunikation) være begrænset til at pege på et får for at overføre informationen ”får”.²⁸

Forståelsen af meddelelse og information beror også på dette skel mellem meddelelse og information, og resulterer i at en ny kommunikation tilslutter sig den forrige. Denne tilslutningskommunikation vil indeholde en indikation af, hvorvidt den foregående kommunikation (målet for tilslutningen) blev forstået.

Det er vigtigt at bemærke, at komponenterne i den tredelte selektionsproces ikke må opfattes som handlinger foretaget af de psykiske systemer, idet disse som nævnt befinder sig i systemets omverden hvilket medfører at handlinger, forstået som operationer i de psykiske systemer, ikke kan eksistere internt i kommunikationssystemet. I stedet må man betragte forholdet mellem de psykiske systemer og den kommunikative syntese som den nævnte gensidige pirring eller irritation. Dette forhold mellem to autopoietiske selvreferentielt lukkede systemtyper betegner Luhmann generelt *strukturel kobling*.²⁹ Specifikt betegner dette systemer der er i et afhængighedsforhold og dermed ”henvist til hinanden” som Kneer og Nassehi formulerer det, men samtidig er autonome og omverden for hinanden.³⁰ Systemerne er lukkede, men har relationer til omverdenen om end ”disse relationer ligger på et andet realitetsniveau and selve autopoiesis’en” som Luhmann formulere det.³¹

²⁵ Luhmann, 2000, p. 188

²⁶ Kneer & Nassehi, 1997, pp. 84-85

²⁷ Luhmann, 2000, p. 180

²⁸ Luhmann, 2000, p. 194

²⁹ Kneer & Nassehi, 1997, p. 75

³⁰ Kneer & Nassehi, 1997, p. 67

³¹ Kneer & Nassehi, 1997, p. 63

Hvad dette realitetsniveau er ekspliciteres ikke her, men vi antager at det er ment som understregning af at omverdensrelationen aldrig kan bestå i udveksling af system-elementer (som er det ”realitetsniveau” autopoiesis’en opererer på) men i stedet i sker via den nævnte *pirring*.

Forståelsen af kommunikation som noget eksternt mennesket og dermed ikke handling er absolut ikke intuitiv. Den er da også problematisk for kommunikationssystemet i sig selv, idet det psykiske systemer må kunne lokalisere kommunikation til det tidspunkt hvor det meddelende psykiske system faktisk handler, for at kunne tilslutte sig og pirre til tilslutningskommunikationer. Derfor må sociale systemer i deres selvbeskrivelse ”reducerer hændelser, der relaterer til hinanden, til handlinger, selv om deres egen virkelighed er meget mere mangfoldig” skriver Luhmann³²

Autopoiesis og begrebet mening

I forlængelse af foregående beskrivelse ses det nu at autopoietiske sociale systemer reproducerer sig selv gennem ”...en rekursiv proces [der] fortløbende knytter kommunikationer an til kommunikationer”, som Kneer og Nassehi beskriver det.³³ Sådanne sekvenser af kommunikationer udgør sociale processer og ”indbygger forudgående selektioner [...] som selektionspræmisser”.³⁴ Hver ny kommunikation henviser altså til forudgående kommunikationer og heri består det rekursive.³⁵ Det centrale er herefter hvorledes kommunikationer kan siges at *henvise* til hinanden, og derved opretholde autopoiesis’en.

Ifølge Kneer og Nassehi kommunikerer kommunikation altid *om noget*, idet kommunikationssystemer besidder det, de betegner intentionelle strukturer. Altså har enhver kommunikation en intention.³⁶ En aktuel kommunikation har et begrænset tidsligt potentiale og må afløses af en ny kommunikation, men dens intention henviser til, hvilke mulige intentioner den efterfølgende kommunikation kan have.

En kommunikation med den intention at få oplyst klokken åbner fx mulighed for, at den efterfølgende kommunikation kan intendere at besvare eller afvise spørgsmålet, få det uddybet, stille betingelser for svar el.lign. Det mulige er altså en afgrænsning af, hvilke følgekommunikationer der kan tilknyttes den aktuelle.

³² Luhmann, 2000, p. 212

³³ Kneer & Nassehi, 1997, p. 72

³⁴ Kneer & Nassehi, 1997, p. 98

³⁵ Kneer & Nassehi, 1997, p. 88

³⁶ Kneer & Nassehi, 1997, p. 81

Forskellen mellem den aktuelle kommunikation og de mulige følgekommunikationer udgør *mening*. Denne forskel ændres kontinuerligt i takt med at nye kommunikationer afløser gamle. Mening er derfor mere præcist ”den stadige nyarrangeren af forskellen mellem aktualitet og mulighed”.³⁷

I det ovenstående eksempel *kan* den næste kommunikation naturligvis have en intention uden for sfæren af muligheder, den foregående kommunikation henviste til. Dette vil imidlertid ikke være mening, men i stedet kommunikativ *støj* som Luhmann definerer det. Eller sagt på en anden måde; en besvarelse af spørgsmålet ”hvad er klokken?” med ”pizza smager godt” er uden mening i det aktuelle kommunikationssystem, da svaret ikke er en aktualisering af en mulighed, spørgsmålet henviste til. Ved på den måde at afgrænse de aktuelle muligheder for nye kommunikationer inden for et socialt system bevirker mening altså en reduktion af den potentielt uendelige kompleksitet af forskellige kommunikationer.³⁸ Således ikke blot anvender sociale systemer mening, de *konstituerer* mening, da mening er grundlæggende for systemets kompleksitetsreducerende egenskab.³⁹

Men hvorledes defineres de mulige kommunikationer, som i forhold til den aktuelle kommunikation er mening? Hvis de var tilfældige ville mening ikke reducere kompleksitet. I sociale systemer er det, hvad Luhmann kalder *forventningsstrukturer*, der indsnævrer mulighederne for nye kommunikationer og tildeler disse muligheder større eller mindre sandsynlighed.⁴⁰ Faktisk identificerer Luhmann sociale systemers strukturer med netop forventningsstrukturer. Det vil sige struktur i form af *sociale forventninger*, som Kneer og Nassehi præciserer.⁴¹

Det er således det sociale systems struktur i form af forventning, der gennem mening sikrer systemets autopoiesis. Ligesom mening er systemstrukturer som beskrevet i indledningen dynamiske, hvilket kan være afgørende for systemets autopoiesis. I eksemplet ovenfor vil følgekommunikationen ”pizza smager godt” fx kræve en drastisk ændring af forventningsstruktur, hvis nye kommunikationer skal kunne skabes og systemet derved opretholdes.^{42 43}

³⁷ Kneer & Nassehi, 1997, p. 80

³⁸ Kneer & Nassehi, 1997, p. 82

³⁹ Kneer & Nassehi, 1997, p. 79

⁴⁰ Kneer & Nassehi, 1997, p. 97

⁴¹ Kneer & Nassehi, 1997, p. 97, note #29

⁴² Kneer & Nassehi, 1997, p. 96

⁴³ I forhold til teoriens generelle placering kan ovenstående betragtes som et eksempel på hvorfor Luhmanns tilgang til sociale systemer betegnes funktionel-strukturel, altså at det strukturelle er underordnet det funktionelle, idet strukturen er et dynamisk produkt af systemet og at det er denne dynamik der er væsentlig for systemets eksistens, ikke denne eller en anden struktur i sig selv.

Man kan antage en vis korrelation mellem karakteren af et systems forventningsstruktur og dets egenkompleksitet, idet en stor mængde af mulige begivenheder og tilstande i systemet (høj egenkompleksitet) må forudsætte en tilsvarende enten ”bredere” eller mere dynamisk forventningsstruktur. Således må der være en ligefrem proportionalitet mellem ”omfanget” af et systems forventningsstruktur og dets egenkompleksitet. Den omvendte slutning kan imidlertid ikke nødvendigvis laves, idet muligheden af systeminterne begivenheder og tilstande som *ikke* er mening i systemet, strengt taget må være forudsætningen for at meningsbegrebet overhovedet har en funktion og ikke er overflødig. En sådan tilstand er fx støj, hvilket i Luhmanns terminologi netop er kommunikationer der falder uden for meningshorisonten. Man kan således nok ikke hævde at egenkompleksiteten udviser nogen egentlig *kvantitativ* kausalitet i forhold til systemstrukturens ”bredde”, men meget støj i systemet må til gengæld stille *kvalitative* krav til systemstrukturens dynamik. Som nævnt stiller ikke meningsfulde kommunikationer (støj) jo netop forventningsstrukturens dynamik på prøve, og kræver en transformation af strukturen i fald systemet ikke skal kollapse. Ved drastiske ændringer vil systemet fundamentalt ændre karakter, men ”det lader sig ikke fastslå entydigt, fra hvilket tidspunkt der er konstitueret et nyt system” som Luhmann fastslår.⁴⁴

Iagttagelse

Kommunikationer refererer altså i kraft af mening til foregående kommunikationer og sociale forventninger er med til at afgrænse, hvad der er mening i et socialt system. Samtidig er kommunikationens intentionale struktur også afgrænsende for mulige følgekommunikationer, idet der som nævnt altid kommunikeres om noget. Eller sagt på en anden måde; kommunikationen *tematiserer* noget og ”mening kan kun forstås kontekstbundet” som Luhmann skriver det.⁴⁵ Temaet kan være noget eksternt systemet (fx klokken) eller det sociale system selv. Denne henvisning til noget andet end kommunikationen sker ved, at kommunikationen med Luhmanns ord *iagttager* ”...det, som den tematiserer, det, som den informerer om”.⁴⁶ Iagttagelse sker ved det todelte men interdependente forløb af skelnen og betegnelse. Skelnen er det moment af iagttagelse, der selekterer én *forskel* ud af flere mulige. Forskellen er en binær værdi og der vil altid være flere forskelle til rådighed for selectionen. Betegnelse er den efterfølgende udvælgelse af den ene af forskellens to værdier. Denne udgør herefter *iagttagelsen* af det iagttagne, indtil der evt. anlægges en ny.⁴⁷ Eksempelvis er iagttagel-

⁴⁴ Kneer & Nassehi, 1997, p. 43

⁴⁵ Luhmann, 2000, p. 199

⁴⁶ Kneer & Nassehi, 1997, pp. 102-103

⁴⁷ Kneer & Nassehi, 1997, pp. 100-101

sen af et ”stort” problem betegnelsen af det som ”stort” ud fra forskellen ”stor/lille”, som er selekteret i stedet for forskelle som fx ”interessant/kedeligt”, ”teoretisk/praktisk” m. fl.

Tilsammen udgør iagttagelsens to momenter én tidsafgrænset operation. Indtil der sker en ny iagttagelse, er betegnelsen af det iagttagne derfor begrænset af den valgte forskel. Det betyder, at denne forskel selv først kan iagttages i et nyt forløb af skelnen og betegnelse. Derfor er den aktuelle iagttagelse bundet af det Luhmann kalder en ”blind plet”. Begrebet dækker over de forskelle, der kan betegne differencen, mellem den forskel der benyttes i den nuværende iagttagelse og andre forskelle der *kunne* være benyttet i stedet. Først i en ny iagttagelse er det muligt, at differentiere den forskel der lå til grund for den foregående iagttagelse fra andre potentielle forskelle. Dette kalder Luhmann iagttagelse af anden orden.

I eksemplet fra før kunne forskellen ”stor/lille” til betegnelse af problemet, ved en følgende anden ordens iagttagelse betegnes ud fra en forskel som fx ”doven/entusiastisk” eller ”positiv/negativ”. Altså en sammenligning med andre forskelle der kunne være valgt i den foregående iagttagelse. Anden ordens iagttagelse er ikke kvalitativt forskellig fra første ordens iagttagelse og er derfor i kraft af sin egen brug af skelnen også bundet til en ”blind plet”.⁴⁸

Imidlertid vil anden ordens iagttagelse umiddelbart kunne vise, hvordan første ordens iagttagelse ikke er tilfældig men afhængig af kommunikationens intentionelle struktur.⁴⁹ Vigtigere er det dog, at iagttagelse af iagttagelse afslører eksistensen af den ”blinde plet”. Anden ordens iagttageren indser derved, at også egen iagttagelse er *betinget* af den ”blinde plet”, ved at være baseret på skelnen. Dermed erkender iagttageren eksistensen af en polykontekstural verden, hvori der til hver iagttagelse er en mængde af forskelle tilgængelig. Første ordens iagttageren befinder sig i en monokontekstural verden og erkender ikke at iagttagelse er baseret på en skelnen mellem flere potentielle forskelle.

I eksemplet fra før vil det betyde, at iagttageren af det ”store” problem ved efterfølgende at iagttage iagttagelsen ”stor” kan indse, at problemet også kunne være betegnet på andre måder. Endvidere erkendes at ingen af disse betegnelser er absolut rigtig. Man kan dog antage, at den implicite iagttagelse af egen intentionel struktur måske kan pege på, hvilken forskel der mest hensigtsmæssigt kan benyttes til iagttagelse af problemet. Eller med andre ord; i forhold til kommunikationens intention, hvilken iagttagelse er så den mest frugtbare.

⁴⁸ Kneer & Nassehi, 1997, pp. 103-105

⁴⁹ Kneer & Nassehi, 1997, p. 107, note #35

Kerstin Severinson Eklundh

Kerstin Severinson Eklundh præsenterer i artiklen ”The Notion of language game – a natural unit of dialogue and discourse” en teori, der med udgangspunkt i Wittgensteins *sprogspilsteori* angiver en række begreber, som vi vil bruge til at analysere vores empiri med.

I det følgende vil vi kort skitsere, hvor Eklundhs teori har sit ståsted, samt gennemgå de af hendes begreber, vi vil benytte.

Teorigrundlag

I Eklundhs artikel er *dialogen* det centrale udgangspunkt og beskrives som den successive åbning og lukning af *sprogspil*, hvor nogen sprogspil er en del af og kontrolleres af andre sprogspil.⁵⁰ Med andre ord er dialogen en strøm af sprogspil.⁵¹

I artiklen noteres det, at studiet af dialogen er et forholdsvis nyt – men et kraftigt ekspanderende – forskningsområde for lingvister. Det nye forskningsområde har dog ikke medført en metodologisk debat, og derfor synes lingvisterne nødsaget til at ”låne” begreber og metoder fra videnskaber, der har behandlet området i længere tid. Specielt Searles *talehandlingsteori* samt sociologiens analyse af tilsluttende par har været anvendt. Eklundh ser dog visse begrænsninger i begge, som vi her ikke vil komme nærmere ind på.⁵²

I stedet introducerer Eklundh Ludwig Wittgensteins sprogspilsteori, som det koncept hvorpå hendes teori opbygges. Det overordnede udgangspunkt for brugen af denne er at forene talehandlinger og aktørernes intentioner i én teori.⁵³ Dette er netop også grundlaget for Wittgensteins applicering af sprogspil, hvor udviklingen fra den tidlige Wittgenstein til den sene indebar et skift fra at *mening* kommer før *brug*, til nu at være *brug* før *mening*. Således er sproget ligestillet med mening og er nødvendigvis forbundet med menneskelige handlinger. Derfor indfører Wittgenstein begrebet ”sprogspil” for at fremhæve, at et sprog er en aktivitet.⁵⁴ (Husted pp 83-84)

Wittgenstein skelner mellem to måder at anvende begrebet sprogspil på:

⁵⁰ Eklundh, 1983, p. 21

⁵¹ Eklundh, 1983, p. 34

⁵² Eklundh, 1983, p. 1

⁵³ Eklundh, 1983, pp. 5-6

⁵⁴ Husted, 1994, pp. 183-184

For det første bruges begrebet til at referere til primitive sprog.⁵⁵ Et typisk eksempel på et primitivt sprogspil er: Niels og Jens skal bygge et hus, hvor Jens er murersvend og Niels hjælper. Jens siger til Niels: ”Sten”, ”hammer”, ”tang”, alt efter hvilket værktøj, han ønsker, hvorefter Niels rækker ham det element, han har lært, at en hammer står for. Dette kunne kaldes et byggesprogspil og er et primitivt sprogspil.⁵⁶ Sprogspillet er her altså realiseret som en sekvens af handlinger udført af deltagerne. For hver handling udført af en deltager, ved den anden deltager, hvad denne skal gøre. Handlingerne i et sådant sprogspil er styret af specifikke regler – Jens råber fx ikke ”hund” til Niels. I brugen af byggesprogspillet styrkes deltagernes fælles kendskab til reglerne for spillet. Eklundh konkluderer, at sprogspil således er kendetegnet ved at indeholde nogle af de samme elementer, som kendetegner et spil i daglig tale. Dette er fx sprogspillet set som en regelbundet aktivitet og sprogspillet set som en sekvens af handlinger udført af deltagere.⁵⁷

For det andet bruges begrebet sprogspil til at betegne forskellige typer af almindelig sprogbrug. Dette kunne fx være at fremkomme med en påstand, at give en ordre, at fortælle en vittighed, formulere og afprøve en hypotese, gætte /fortælle gåder etc. At fortælle en gåde vil således altid initieres med: ”Hvad er det som har...og har...” Der findes utallige typer af sådanne sprogspil, og det syntes umuligt at angive et bestemt antal, da nogle afarter vil blive glemt og nye løbende opstå.⁵⁸

Eklundh foreslår en inddeling af sprogspil i såkaldte diskursive niveauer, uden dog at fastsætte et bestemt antal for disse. Hun foreslår fx inddeling i et højere niveau bestående af debat, forelæsninger, forhandlinger etc., et mellemniveau bestående af påstande, løfter etc. samt et mikroniveau bestående af simple udvekslinger fx simple spørgsmål og svar.⁵⁹

Sprogspilletts bestanddele:

Initiativ

For at starte en dialog skal der et initiativ til, og hvis ikke dialogen skal være én enkelt kommunikationsudveksling, skal nye initiativer tages kontinuerligt. Searles talehandlingsteori er her netop utilstrækkelig, da denne kun refererer til én handling, og dermed mangler distinktionen mellem initiativet og andre kommunikative handlinger i et sprogspil.

⁵⁵ Anvendelsen af begrebet ”primitive sprog” henviser ikke til et oprindeligt stammesprog e.l. men derimod til en primitivt sprogbrug som beskrevet i eksemplet med mureren og hjælperen.

⁵⁶ Husted, 1994, p. 185. Eksemplet er Hustedes, men er omformuleret, så det passer bedre ind i kontekst. Betydningen er dog den samme.

⁵⁷ Eklundh, 1983, p. 5

⁵⁸ Eklundh, 1983, pp. 5-6

⁵⁹ Eklundh, 1983, pp. 29-32

Deltageren, der indtager rollen som initiativtager, har en særlig funktion i sprogspillet. Denne må udvise et ansvar, som blandt andet indebærer tilendebringelsen af sprogspillet samt opmærksomhed over for andre deltageres bidrag. Ydermere eksisterer der en asymmetri mellem initiativtageren og de andre deltagere i sprogspillet. Den selv samme ytring er som regel bedømt og fortolket helt forskelligt af de deltagende, alt efter om den er et initiativ eller en respons på et initiativ. I mange sprogspil er deltagernes sociale roller også bestemmende for hvem, der bliver initiativtager.

Når et initiativ er tilendebragt, og intet nyt initiativ bliver taget, beskrives dette som *afslutning*, og der er nu enten plads til et nyt initiativ eller dialogens ophør.⁶⁰

1 (0s)	B:	Hallo - Dansk Ornitologisk Forening
2 (3s)	B:	Hallo?
3 (5s)	A:	Goddaw?
4 (8s)	B:	Hvem vil du tale med?
5 (9s)	A:	Nm, jeg vil ikke tale med nogen
6 (10s)	B:	Nå det vil du ikke?
7 (11s)	A:	Nej, jeg ved ikke hvorfor, jamen - vi har ikke ringet til jer
8 (13s)	B:	Der er noget i vejen med telefonerne herovre
9	A:	Ja, det må der være

Eksempel 1 – fra samtale nummer to

Her er det B, der er at betragte som initiativtager, da dennes ytringer generelt er udformet som spørgsmål, der bidrager til dialogens fremskred. A svarer på spørgsmålene, men udøver ikke selv en indsats for at fortsætte sprogspillet. B overholder reglerne om at lytte til A's bidrag, og bringer samtidigt også sprogspillet til en afslutning ved at udpege telefonerne som skyldige i den opståede forvirring, hvilket A accepterer. Der er nu plads til at en af deltagerne tager et nyt initiativ, og dette sker også som det ses i næste efterfølgende eksempel, hvor initiativtagerrollen skifter fra B til A:

10 (15s)	A:	Hvo-hvor er du henne af i verden
11	B:	det er dansk ornitologisk forening
12 (18s)	A:	Jaa hvor ligger det henne?
13	B:	På Vesterbrogade
14 (19s)	A:	Høhhø jeg er i Fredericia

Eksempel 2 – fra samtale nummer to

⁶⁰ Eklundh, 1983, pp. 19-21

Intention

Ifølge Eklundh må enhver realisering af et sprogspil indebære, at initiativtageren har en intention. Intentionen er udledt dels fra en viden om sprogspillet generelle mening og funktion, og dels fra initiativtagerens personlige mål med sit initiativ. Her er det vigtigt at holde sig for øje, at mening skal forstås i dagligdags forstand, altså som individernes personlige mål. Sprogspillet andre deltagere drager *konklusioner* omkring det, på baggrund af de konstituerende træk ved den givne situation samt de deltagendes roller og handlinger.⁶¹ Udgangspunktet for at entrere et sprogspil bliver altså grundlagt på baggrund af konklusioner om arten af den givne aktivitet.

Forventninger

Ifølge Eklundh indebærer forestillingen om sprogspil også, at en dialog er ledsaget af et dynamisk system af forventninger.⁶² Når et spil starter, forventes det, at deltagerne handler i overensstemmelse med forskellige regler. Når spillet afsluttes, gemmes reglerne i deltagernes hukommelse, og når et lignende sprogspil på et senere tidspunkt initieres, vil reglerne genopfriskes og bidrage til en vis konsistens af allerede etablerede forventninger. I et typisk spørgsmål/svar sprogspil vil den svarende ikke nødvendigvis være bekendt med alle de konstituerende regler for et gyldigt svar, men vil til gengæld være i stand til at skelne et svar fra et ikke-svar pga. allerede etablerede forventninger til, hvad et svar er.⁶³

Deltagerne har måske oplevet en lignende situation, og forventningsmønstrene fra denne genkaldes altså. Fx genopfriskes det typiske sprogspil, der finder sted, når der bestilles tid hos lægen, og dette indebærer visse regler, som man er bekendt med, hvis man da tidligere har bestilt tid hos en læge. Deltagerne kan også kende til de andre deltagers sociale roller, og har derfor forudindtagede forventninger. Fx. kunne man forestille sig et sprogspil foregående på en arbejdsplads, hvor alle naturligvis er bevidste om hvem, der fx er afdelingslederen og piccolinen. Således opbygger vi også forventninger til forskellige aktiviteter og individer, som vi allerede har stiftet bekendtskab med gennem tidligere sprogspil. Hvis ikke disse forventninger stemmer overens med de faktiske handlinger i et aktuelt sprogspil, vil spillet ifølge Eklundh i værste tilfælde bryde sammen: "Sometimes an actor may choose not to act according to the rules. In a formal sense, this leads to a break-down of a game on some level."⁶⁴

⁶¹ Eklundh, 1983, pp. 16-17

⁶² Eklundh, 1983, pp. 11-21

⁶³ Eklundh, 1983, pp. 14-15

⁶⁴ Eklundh, 1983, p. 13

Ud fra konklusioner omkring spillets karakter bestemmer deltagerne i sprogspillet deres ytringer. Således er genkendelse af spillets type, og mulighed for at opnå en viden omkring spiltypens regler, væsentlig for sprogspillets udformning. Konklusioner kan blive misforståede eller være ukomplette, så den rigtige intention fra afsenderen ikke bliver genkendt. Dette kan blandt andet opstå som følge af, at intentioner – fx via nye initiativtagere – kan bliver tilføjet eller genfortolket undervejs i sprogspillets forløb.⁶⁵

6 (8s) B: Hvad kunne jeg hjælpe med?

7 (10s) A: Hvad du kunne hjælpe med?

8 (11s) B: Ja

Eksempel 3 – fra samtale nummer tre

I ovenstående eksempel ses B som initiativtager, med en tydelig intention om at hjælpe A, hvilket også uddybes i B's ytring: "Ja" som respons på A's: "Hvad du kunne hjælpe med?". A's ytring kan opfattes som et forsøg på at drage en slutning omkring den givne situation ved at "stille spørgsmålet tilbage", for således bedre at kunne fortolke B's intention.

Da Eklundh som nævnt tidligere antager, at sprogspillene består af sekvenser af ytringer, specificeret af sprogspillets regler, er ytringerne på forhånd forventet af deltagerne, og det ville virke ufuldkomment hvis enkelte ytringer undlades.⁶⁶ Det overordnede sprogspil vil dog som udgangspunkt ikke bryde sammen, men i stedet vil efterfølgende ytringer af "reparerende" karakter indtræde for at sikre spillets eksistens og fuldførelse.⁶⁷ Et sådant *reparationsspil* har altså til formål at dele viden, som måske skulle have været indeholdt i den udeladte ytring, med den lyttende, så en fortsat dialog kan gennemføres.

Gensidighed

Ifølge Eklundh må kendskabet til den igangværende aktivitet være delt mellem deltagerne.⁶⁸ Mere præcist skal disse være bekendt med den igangværende begivenheds overordnede mål og regler. Når to individer – der ikke er hinanden bekendt – interagerer, opleves ofte en søgen efter identifikation, da dette må være første udgangspunkt for opgradering af et muligvis manglende kendskab til den igangværende aktivitet. Dette eksemplificeres udmærket i en telefonsamtale, hvor deltagerne ikke er bekendte med hinandens igangværende aktivitet. Her er kravet om en gensidig viden meget

⁶⁵ Eklundh, 1983, pp. 13-15

⁶⁶ Eklundh, 1983, p. 16

⁶⁷ Eklundh, 1983, pp. 22-27

⁶⁸ Eklundh, 1983, pp. 11-12

eksplicit i sin form og antager en skiftende karakter, hvor simple spørgsmål og svar forsøger at etablere den nødvendige gensidige viden:

18 (38s) A: Hvor arbejder du henne?

19 (39s) B: Jensens Bøfhus

Eksempel 4a – fra samtale nummer et

21 (32s) B: Hvor ringer du fra?

22 (34s) A: Jamen øøøhh, jeg sidder i København og er...

Eksempel 4b – fra samtale nummer fire

Ramme

Eklundh antager, at et sprogspil er omgivet af en ramme og henviser her til Lyttkens definition af en ramme, ifølge hvilken en ramme har til formål at forene deltagernes ytringer i en interaktion. Dette – i og med at deltagernes bevidsthed omkring rammerne er bestemmende for hvilke konklusioner, de drager omkring handlingerne i spillet – er hermed afgørende for fremtidige handlinger. Rammen om et spil kan, mere abstrakt, defineres som det sæt af omstændigheder igennem hvilke spillets handlinger er fortolket.⁶⁹

Rammen fortæller os altså noget om, hvorledes mennesker oplever sociale begivenheder som fx en dialog, og hvorledes de bruger fortolkningen af, hvad der sker i denne, til at drage konklusioner om, hvordan de skal handle.

Interne sprogspil

Som tidligere nævnt kan dialog betragtes som en strøm af sprogspil. Mere præcist kunne man sige, at en dialog konstitueres ved mængden af sprogspil, og at alle disse spil indeholder et ubegrænset antal interne sprogspil. Disse er underinddelinger af sprogspil, og et sprogspil kan indeholde ubegrænsede mængder af interne spil. Et internt spil indtræder ofte pga. et behov for afklaring i forhold til det fremsagte, for at undgå misforståelser eller for at reparere på en allerede indtruffet misforståelse. Et eksempel kunne fremstå således at A stiller B et spørgsmål og B svarer – for at begrænse sine muligheder – med et spørgsmål der refererer til et givent objekt. Forhåbentlig vil B på et tidspunkt være i stand til at besvare A's egentlige spørgsmål og dermed forlade det interne spil og vende tilbage til hovedspillet. Et sådant internt spil betegner Eklundh som playbackspil.⁷⁰ Playbackspil-

⁶⁹ Eklundh, 1983, pp. 20, 53

⁷⁰ Eklundh, 1983, pp. 21-25

let er ofte af arten: ”mener du x eller y?”, eller en gentagelse af det egentlige spørgsmål, og opstår ofte som følge af modtagerens behov for afgrænsning.

Som en abstraktion over interne sprogspil anvender Eklundh metaforen en *stak* af interne spil.⁷¹ Stakken er at betragte som en stak spillekort, der repræsenterer en dialog. Når de deltagende i dialogen påbegynder et nyt sprogspil, lægges det i stakken, og ligeså snart dette er afsluttet, vendes der tilbage til det foregående sprogspil. Når en ny deltager entrerer dialogen, vil denne drage konklusioner ud fra, hvilket kort i stakken der ”ses på” af de andre deltagere, altså hvilket internt spil der spilles.⁷² Når stakken er tom er dialogen afsluttet.

Eklundh præsenterer begrebet *kontekst rum*, som et muligt ”værktøj” for afgrænsning af sprogspil. Når fx et internt spil opstår, som følge af et behov for identifikation, er konteksten for dette, det objekt som ønskes identificeret. Dette objekt er dermed bindeleddet til det overordnede sprogspil, hvori det blev refereret til. Når objektet ikke refereres til længere, er det interne spil altså afsluttet. Denne afgrænsning omtales yderligere som rækkevidden af anaforiske referencer til et objekt. Objektet, der er refereret til, må således være i direkte fokus – og være introduceret – i et sprogspil der stadig er åbent.⁷³

En indikator for denne sammenhæng mellem sprogspil kan være brugen af pronominer, der refererer til et objekt, fx ham/han i stedet for Niels. Når der refereres til ”ham” i stedet for ”Niels” i forskellige interne spil, er der således en klar forbindelse imellem disse, da ”ham” er identificeret i et tidligere eller ydre sprogspil.⁷⁴

To typer af interne spil

Strukturerne af interne spil kan være forskellige og Eklundh noterer følgende to typer:⁷⁵

Et *indlejret spil*, som kan ses som et resultat af det overordnede sprogspils omstændigheder og regler. Disse indlejres systematisk som underdelinger af det overordnede sprogspil og kan indeholde utallige indlejringer alt efter sprogspillet udvikling. Der er altså tale om en dynamisk struktur af

⁷¹ Eklundh, 1983, p. 34

⁷² Det sidste interne spil, der bliver lagt i stakken, er det eneste, der kan ses. Man har dog mulighed for at fjerne eller lægge et nyt oven på for så at se på dem i stedet. Præcis ligesom i en virkelig stak spillekort.

⁷³ Eklundh, 1983, pp. 33-38

⁷⁴ Eklundh, 1983, pp. 36-37

⁷⁵ Eklundh, 1983, pp. 21-27

indlejninger af interne sprogspil, der løbende både opløses og spaltes. Dette kan eksemplificeres således:

A: Har du set Lise?

B: Mener du Lise fra bageren med det lyse hår og fletninger?

A: Ja hende Lise

B: Nej desværre, hende har jeg aldrig set

I dette eksempel ses fire ytringer, hvoraf den første og den sidste udgør det overordnede sprogspil, imens de to ytringer i midten er et indlejret spil. I dette eksempel spaltes det overordnede sprogspil netop i et indlejret spil, som igen opløses, hvorefter det overordnede spil igen træder i kraft. Det ses også tydeligt på ytringernes grammatiske opbygning, hvor første og sidste ytring kan ses som et selvstændigt spørgsmål og svar.

I et *sidespringende spil* leder forskellige omstændigheder omkring realiseringen af et internt spil til midlertidige forandringer af rammen for dette. En sådan udvidelse vil ofte medføre interne spil af reparerende karakter, således at det overordnede sprogspil ikke tager skade af denne udvidelse. Man kunne fx forestille sig en ny deltager spontant entrere debatten og ytre, at han også skulle have fire hindbærssnitte med fra bageren. Spillet ville da med ét indeholde et hindbærssnitte objekt, og forskellige interne spil af reparerende karakter ville højst sandsynligt indtræde for at sikre det overordnede spils succes.

Gearskifte

Som en uddybning af konceptet om bl.a. interne spil refererer Eklundh til P. Cohen, som antager, at man til tider kan iagttage såkaldte *gearskift* i den menneskelige kommunikation.⁷⁶

Dette betyder, at en ytring, der efter første forsøg bliver misforstået, i næste forsøg forsøges simplificeret vha. færre forståelseskriterier. I praksis medfører dette simplere sætningskonstruktioner samt et krav om flere og mere eksplicitte accepter. I Cohens terminologi skifter dialogen hermed i andet forsøg til et lavere gear. Cohen refererer ifølge Eklundh til en række forsøg med forskellige kommunikationskanaler herunder telefonkommunikation, ansigt-til-ansigt kommunikation etc. Specielt i telefonsamtaler sås et større behov for mange gearskift end i andre samtaler.⁷⁷ I praksis leder dette til hyppige anmodninger om identifikation via simple spørgsmål. I den tidligere anvendte stakmetafor (jf. afsnittet *interne spil*) vil stakken her være karakteriseret ved mange og hurtigt skiftende øverste kort, altså interne spil.

⁷⁶ Eklundh, 1983, p. 44

⁷⁷ Eklundh, 1983, pp. 45-46

En dialog med få gearskifte – dvs. med få interne spil – er karakteriseret ved hyppige afslutninger og et lavt niveau af indlejringer, mens en dialog med mange gearskift – dvs. med mange spil – ofte har en meget indlejret struktur og derved lægger en større belastning på lytteren.⁷⁸

Ikke kun antallet af ytringer pr. interne spil er ifølge Eklundh lavere i et niveau med få gearskift, men også realiseringen af disse er anderledes. Ethvert internt spil i et lavere gear er udført for at øge sandsynligheden af, at det overordnede spil lykkes. Deres funktion er således vigtigere end deres kvantitative værdi, da nok så mange spil kan indtræffe, men uden en hensigtsmæssig funktion vil det overordnede spil ikke lykkes. Eksempelvis indledes ofte med ytringer som: ”du ved nok den der...”, ”se her...”, ”kan du huske...” etc.⁷⁹

Ifølge Eklundh vil gearskift til et lavere niveau skabe sidespring fra det egentlige sprogspil og er ligesom de sidespringende interne spil ikke noget, der kan forekomme i enhver dialog. Et sidespring fra de egentlige sprogspil kan i mange situationer skabe tvivl hos de deltagende. Dette ses fx i forelæsninger, hvor forelæseren ofte afholder en monolog med mange indlejringer indeholdende referencer til forskellige objekter. I en sådan situation kan tvivl om forelæserens intentioner opstå blandt de lyttende. Den lyttende vil – for ikke at ødelægge forelæsningsspillet – bevare sin tvivl, og måske omdanne denne til en hypotese, der senere bekræftes eller afkræftes. I fald den afkræftes må dele genfortolkes.⁸⁰

A: Hej

B: Hej Niels jeg skal lige sige noget til Anna, så kommer jeg.

A behøver her ikke være klar over, hvem Anna er, for fortsat at kunne deltage i dialogen. Enten beskrives det senere, eller også er det ikke vigtigt for det overordnede sprogspils mulighed for at lykkes.

I andre sprogspil vil det være nødvendigt, at hver eneste ytring bliver forstået, for at det overordnede sprogspil kan lykkes. Som en konsekvens af denne nødvendighed må man måske skifte gear og dermed indlede forskellige interne spil.

Typen af Sprogspil

I det følgende vil vi kort gennemgå forskellige typer af sprogspil, som artiklen foreslår som prototypiske for almen dialog.

⁷⁸ Eklundh, 1983, pp. 47-48

⁷⁹ Eklundh, 1983, pp. 45-47.

⁸⁰ Eklundh, 1983, p. 49.

Reference – Identifikationsspil

Person A peger på et objekt.

Person B ser på, eller identificerer objektet gennem fortolkning.

- | | | |
|---|------|-----------------------------|
| 1 | (0s) | A: Det er Connie |
| 2 | (2s) | B: Det er Kim |
| 3 | (4s) | A: Hallooo |
| 4 | (4s) | B: Ja hallo det er Kim |
| 5 | (5s) | A: Hej Kim goddag |
| 6 | (7s) | B: Hvem er det? |
| 7 | (8s) | A: Det er Connie fra Speedo |

Eksempel 5 – fra samtale nummer ni

Da B udtrykker en forvirring omkring det overordnede sprogspil, forsøger A at tilknytte en reference til objektet ”Speedo” i håb om at give B bedre mulighed for identifikation. Et sådant spil resulterer i, at objektet er det direkte fokus for begge deltagere, indtil identifikationen er fuldført. Denne type sprogspil kan ifølge Eklundh ses som en klasse af spil i stedet for ét spil, idet der er mange måder at antyde en reference, verbale som nonverbale.⁸¹

Påstandsspil

Består som udgangspunkt af to træk: Påstand og Accept.

- | | | |
|----|-------|---|
| 24 | (38s) | B: Der nogen måske der har ringet herfra – det kan godt være men ik’ os |
| 25 | (41s) | A: Nå okay |

Eksempel 6 – fra samtale nummer otte del to

Her accepterer A B’s påstand med: ”Nå Okay”.

Som udgangspunkt skal en påstand accepteres, dette lader sig dog som regel ikke gøre bare ved to ytringer, med mindre der er tale om en meget primitiv sprogudveksling. Modtageren har ofte brug for at afgrænse sine muligheder for at kunne beslutte, hvorvidt påstanden skal accepteres, og accepten kan derfor ikke skei første omgang. Dette ses tydeligt i nedenstående eksempel:

- | |
|-----------------|
| A: Niels kommer |
| B: Hvem Niels? |

B kan ikke identificere Niels, og et reference-identifikations sprogspil træder derfor i kraft for at afgrænse B’s muligheder, så påstanden kan accepteres:

⁸¹ Eklundh, 1983, pp. 35-36

A: Niels min Nabo

B: Ok

Her refererer ”Niels” til et objekt, og påstanden – ”Niels kommer” – fra det overordnede sprogspil accepteres.

Ifølge Eklundh findes der flere måder at acceptere en påstand på: en simpel accept af en påstand som første eksempel i dette afsnit, en evaluering af påstanden dvs. at accepten indeholder en grad af bedømmelse, samt en accept som omvendes til et spørgsmål – som vi så i forrige eksempel – efterfulgt af en af de to første former for accept.⁸²

Accepten er ofte implicit eller nonverbal, og der vendes ofte uden videre tilbage til det overordnede sprogspil. Dette er tydeligst i dialoger mellem ikke lige magtfulde deltagere, hvor den magtfulde person har muligheden for at undertrykke accepten.⁸³

Spørgsmål / svarspil

Et spørgsmål/svarspil er et informationssøgende sprogspil, som ofte har en struktur af spørgsmål, svar, accept eller initiativ, respons, feedback eller spørgsmål, påstand, accept. Man kan dog ikke helt sætte lighedstegn mellem påstand og svar, da svaret ofte består af ”ja”, ”nej”, ”ok” etc., som ikke er fulde sætninger og derfor ikke kan agere som påstande.⁸⁴ Det helt simple spørgsmål/svarspil ses tydeligt i en telefonsamtale, hvor den ene ofte vil den anden noget specifikt såsom i nedenstående eksempel:

26 A: Hvor bor du henne?

27 B: I Frederikshavn

Eksempel 7 – fra samtale nummer syv

Disse forskellige typer af spil skal betragtes som eksempler på sprogspil. Der findes – som nævnt – utallige afarter, men dog er de her nævnte typiske komponenter i de fleste dialoger og andre typer sprogspil er ofte variationer af disse. Dette skyldes naturligvis at mange sproglige udvekslinger vil være centreret omkring spørgsmål, påstande m. v.

⁸² Eklundh, 1983, p. 40

⁸³ Eklundh, 1983, p. 39

⁸⁴ Eklundh, 1983, pp. 43-44

Generelt kan sprogspil også ofte benævnes efter deres ramme, og i vores analyse bruger vi fx betegnelsen metaspil til at betegne en situation hvor selve telefonopringningen er objekt for sprogspillet.

Erving Goffman

I ”The presentation of self in everyday life” fra 1959 fremlægger sociologen Erving Goffman sit dramaturgisk funderede perspektiv på menneskelig samhandling. Dette værk giver samtidig, ifølge Jacobsen og Kristiansen, den mest samlede fremstilling af Goffmans teoretiske apparat.⁸⁵ Goffman forstår menneskelig samhandling som: ”[...] the reciprocal influence of individuals upon one another’s actions when in one another’s immediate physical presence.”⁸⁶ I denne sammenhæng vælger vi at definere et telefonsystem som ækvivalent til fysik tilstedeværelse.⁸⁷

Goffmans projekt handler grundlæggende om at undersøge, hvordan mennesker fremstiller sig selv og deres aktiviteter for andre og herved forsøger at opretholde deres egen *definition af situationen*, samt hvordan man forsøger at kontrollere de indtryk, andre danner sig af en.⁸⁸ Til at beskrive dette bruger han det dramaturgiske perspektiv – eller teatermetaforen, som teoretisk bias og heuristisk redskab.⁸⁹ Han påstår hermed ikke, at livet *er* et teater, men hævder at ”hele verden naturligvis ikke er scene, men de måder hvorpå den ikke er det, er ikke lette at specificere.”⁹⁰

Grundlaget for den dramaturgiske bias

Det er, ifølge Jacobsen og Kristiansen, ikke teater i den gængse forstand, Goffman beskæftiger sig med, men det minutiøse dagligdags skuespil, vi konstant opfører for hinanden.⁹¹ I en telefonsamtale, som er rammen for vores empiri, kan man fx virke mere interesseret i det, den anden siger, ved at komme med små tilsluttende verbale udbrud såsom ”aha”, ”ja” og ”nå”. I virkeligheden behøver man ikke at være nær så interesseret, som man giver udtryk for, og man spiller derfor en art skuespil ved at påtage sig en *rolle* som interesseret lytter.

⁸⁵ Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 88

⁸⁶ Goffman, 1987, p. 133

⁸⁷ Et radiospil (eller ”hørespil”) udgør et eksempel på at dramaturgiske virkemidler kan opfattes kun via lyd. Godt nok er radiospil naturligvis baseret på ”traditionelt” skuespil i og med at det indebærer personer der er til stede i samme lokale under opførelsen, men det centrale må være at det er *muligt* at forstå dramaturgiske virkemidler rent lydligt.

⁸⁸ Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 92

⁸⁹ Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 88

⁹⁰ Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 88

⁹¹ Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 90

Goffmans menneskesyn kan virke ganske kynisk i kraft af den grundlæggende manipulerende karakter, som hans aktører tillægges, idet det ”skuespil”, de opfører over for andre, netop ikke er udtryk for sande følelser. Således mener Goffman at "[...] the 'true' or 'real' attitudes, beliefs, and emotions of the individual can be ascertained only indirectly, through his avowals or through what appears to be involuntary expressive behavior." ⁹² Goffman anser dog ikke selv sit menneskesyn for værende kynisk. Han mener at skuespillet ikke blot tjener aktøren selv, men ligeledes tilskuerne den sociale situation og i sidste ende samfundet som helhed. Skuespillet har således ikke manipulationen som sit egentlige formål, men skal betragtes som en mekanisme til at beskytte og facilitere den menneskelige samhandling. ⁹³

Goffman påpeger, at man konstant skifter mellem at være skuespiller og tilskuer på den sociale scene. En aktør har forskellige rettigheder og forpligtelser, alt efter om denne har status af skuespiller eller publikum på et givent tidspunkt. ⁹⁴ Disse roller er to af i alt tre roller, som Goffman mener gør sig gældende i alle sociale situationer, hvor den sidste rolle er den udenforstående. ⁹⁵

Betragtningen af hverdagen som en skueplads bygger ifølge Marianne Hopper på fem grundantagelser, beskrevet med begreberne: *mening*, *selv*, *samhandling*, *identitet* og *motivation*. Disse begreber tager Goffman til sig og anvender som grundlag for sit teoretiske arbejde. ⁹⁶ I det følgende gennemgås de fem begreber ud fra Jacobsen og Kristiansens udlægning af, hvad Goffman forstår derved. ⁹⁷ Det bliver ikke her beskrevet, hvad Goffman forstår ved selve begreberne, men blot hvorfor han opfatter dem som grundlaget for sin teoretiske bias.

Mening

Mennesket stræber efter mening, og dramaturgien tilfører mening til menneskers handlinger.

Selv

Mennesker består af forskellige selver, som præsenteres gennem sociale handlinger.

Samhandling

Den dramaturgiske selvrepræsentation foregår i den menneskelige samhandling.

⁹² Goffman, 1987, p. 126

⁹³ Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 89

⁹⁴ Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 90

⁹⁵ Jacobsen & Kristiansen, 2002, pp. 114 - 115

⁹⁶ Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 90

⁹⁷ Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 91 – den efterfølgende liste er taget fra denne side.

Identitet

Ens dramaturgiske præstation spejler ens identitet, som man ønsker den opfattet af andre mennesker.

Motivation

Den dramaturgiske selvrepræsentation motiveres ved, at man ønsker at præsentere et bestemt og indøvet udtryk for ens selv over for andre.

Det fremgår altså af det ovenstående, at dramaturgien tilskrives en funktionel kvalitet – den er meningsgivende i det sociale. I kraft af denne kvalitet har mennesker brug for dramaturgien, ikke blot fordi den faciliterer den sociale samhandling, men ligeledes idet vi, ifølge Jacobsen og Kristiansens udlægning af Goffman, stræber efter mening. Hvad Goffman forstår ved mening vil blive belyst senere i dette afsnit.

Det er derimod, ifølge Jacobsen og Kristiansen, svært at indfange, hvad Goffman har forstået ved *selvet*. De fastslår dog, at det er fundamentalt for Goffman, at mennesket er i besiddelse af et selv, som kommer til udtryk gennem dets handlinger.⁹⁸ Man kommer dog lidt tættere på, hvad Goffman har forstået ved dette begreb i slutningen af hans værk, hvor han anskuer individet ud fra to fundamentalt forskellige synspunkter – henholdsvis som en *optrædende* og en *rolle*. Goffman siger om denne tvedeling af individet at ”En optrædendes egenskaber og en rolles egenskaber er af fundamentalt forskellig art, men begge sæt af egenskaber har deres betydning for det spil, der må fortsætte for enhver pris”⁹⁹ Den optrædende har, ifølge Goffman, dybest set egenskab af at være fabrikatøren af rollen, og rollen er således resultatet af denne fabrikation.¹⁰⁰ At mennesket, ifølge Goffman, har denne tvedeling, er måske netop grunden til, at det er svært at pege på, hvad han egentlig forstår som selvet. Er det den optrædende eller dennes rollefabrikation eller noget midt imellem? Den optrædende kan anskues som værende den del af individet, som repræsenterer dennes mere ægte følelser og holdninger. Som det blev beskrevet tidligere i dette afsnit, lader dette selv sig kun percipere indirekte. Rollen derimod, er det selv, som netop er fabrikeret til at repræsentere individet i den sociale samhandling, og er således det selv, som Goffman beskæftiger sig med i sin teoretiske bias. Derfor vil ”selv” og ”rolle”, i nærværende opgave, fremover opfattes som et og samme begreb – forstået som det af den optrædende, fabrikerede ”produkt”, som bruges til at skabe mening samt facilitere den menneskelige samhandling med. I en telefonsamtale er præsentationen af selvet, pga. den manglende visuelle dimension, reduceret til at skulle foregå gennem italesat kommunikation.

⁹⁸ Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 90-91

⁹⁹ Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 105-106

¹⁰⁰ Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 105-106

Derfor er det vigtigt, at man i høj grad verbalt ekspliciterer det selv, man ønsker at præsentere. Det samme individ kan derfor præsentere sig som henholdsvis ”Jens’ far”, forurettet kunde, ”Morten” eller ”direktør Hansen”.

Præsentationen af selvet motiveres, ifølge Jacobsen og Kristiansens udlægning af Goffman, af, at man ønsker at præsentere et bestemt og indøvet udtryk for ens selv. De forklarer, at Hopper mener, at Goffman hermed viser, hvorledes dramaturgien ikke blot er medvirkende til at forklare *hvordan* folk handler, men også *hvorfor* de handler, som de gør.¹⁰¹ Dette kan fx være med til at forklare, hvorfor man ikke bare lægger på, når man bliver ringet op af en sælger, hvis produkt man ved, man ikke vil købe. Medmindre man ønsker at præsentere et meget ubehageligt selv, og dette er en del af ens indøvede repertoire af selver, er man nødsaget til at afslutte samtalen på en pæn og ordentlig måde.

Mening

Goffmans meningsbegreb beskrives af Jacobsen og Kristiansen således: ”At en handling eller en ytring har en mening, betyder, at den for den pågældende person, der udfører den, er meningsfuld.”¹⁰² Hermed definerer Goffman altså mening som noget, der er absolut subjektivt og som hermed ikke nødvendigvis er afhængigt af, hvad de andre deltagere i den sociale samhandling finder meningsfuldt. Tilskuerne kan, rent subjektivt, opfatte den optrædendes handlinger og ytringer, som denne intenderede dem eller på en anden måde, uden at det behøver at have indflydelse på, om den optrædende finder sine handlinger og ytringer meningsfulde.¹⁰³ Goffman uddyber dette forhold således at "[...] in so far as the others act as if the individual had conveyed a particular impression, we may take a functional or pragmatic view and say that the individual has 'effectively' projected a given definition of the situation and 'effectively' fostered the understanding that a given state of affairs obtains." ¹⁰⁴

Oplysningslegen

Goffman opdeler en persons forskellige udtryk, verbale som nonverbale, i to diametralt modsatte typer af tegn:

De udtryk en person *giver*.

De udtryk en person *afgiver*.

¹⁰¹ Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 91

¹⁰² Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 90

¹⁰³ Goffman, 1987, p. 129

¹⁰⁴ Goffman, 1987, p. 129

Det første skal ses som det, man i snæver forstand forstår ved kommunikation, dvs. de verbale og nonverbale tegn, som en person åbent og intentionelt benytter i kommunikationen. Det andet er derimod de tegn, som personen uundgåeligt og ubevidst afsender, og som tilskueren anser for værende karakteristiske for personen.¹⁰⁵ Et simpelt eksempel er en person, der verbalt *giver* udtryk for at være meget interesseret i en anden persons optræden. Alligevel tolker den anden person vedkommende som værende uinteresseret i kraft af andre tegn, som personen *afgiver*, såsom lad stemmeføring, distraheret blik eller gaben.

Jacobsen og Kristiansen skriver, at det er en af Goffmans hovedpointer, at enhver person i en given social sammenhæng ønsker, at de andre deltagere får et bestemt indtryk af vedkommende. For at kunne kontrollere dette indtryk, må personen have færdigheder udi *indtryksstyring*.¹⁰⁶ Hvis personen i det førnævnte eksempel fx ønskede at virke oprigtigt interesseret, ville dette kræve, at personen blev opmærksom på de signaler, som vedkommende afgav – i form af gaben, distraheret blik osv., og som den anden person anså for undergravende for det indtryk, som denne forsøgte at give. Denne kontrol med de signaler, man afgiver, er netop, hvad begrebet indtryksstyring dækker over. Goffman siger, at man som skuespiller i en social situation kan have en mere eller mindre bevidst indgang til den indtryksstyring, man udfører. Man kan være meget kalkulerende omkring ens forsøg på at give tilskuerne et bestemt indtryk for at opnå en bestemt respons, og samtidig være meget bevidst herom. Men man kan også udføre den samme form for kalkulerende indtryksstyring uden selv at have gjort sig det bevidst. Desuden kan årsagerne til ens fremtræden i det sociale være drevne af ydre omstændigheder. Således kan man bevidst udtrykke sig på en bestemt måde, blot fordi ens sociale status eller gruppetilhørsforhold kræver det, men ikke fordi at man ønsker en bestemt reaktion fra dem, som bliver påvirket af ens fremtræden.¹⁰⁷

Indtryksstyringsbegrebet vil blive gennemgået mere dybdegående i afsnittet om dramaturgiske elementer.

Som tidligere nævnt skifter man i den sociale samhandling hele tiden mellem at være tilskuer og optrædende. Det er den optrædende, som er i fokus, og som skal forsøge at definere sig selv og situationen, således som vedkommende ønsker, bl.a. ved hjælp af indtryksstyring. Men tilskueren forsøger samtidig at teste gyldigheden af de tegn, som den optrædende giver, ved at sammenligne dem med de tegn, som vedkommende *afgiver*, og som af tilskueren opfattes som utilsigtede. Det er derfor essentielt for den optrædende, i fald denne skal kunne opretholde sin definition af sig selv og

¹⁰⁵ Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 92

¹⁰⁶ Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 92

¹⁰⁷ Goffman, 1987, p. 129

situationen, at tage højde for alle de afsendte tegn tilskueren kan opfange. Goffman identificerer en fundamental assymetri i kommunikationsprocessen, hvor tilskueren har en klar fordel i denne oplysningsleg. Således vil tilskueren generelt kunne opfatte flere af den optrædendes tegn, end denne vil kunne tage højde for.¹⁰⁸

Arbejdsenighed

Hvis alle personer i den sociale samhandling ønsker at definere situationen på en måde, som er meningsfuld for dem, og disse definitioner er forskellige, vil det vanskeliggøre den sociale samhandling. Goffman peger i forbindelse med dette på, at mennesker i den sociale samhandling forsøger at vurdere, hvordan de øvrige deltagere definerer situationen, for derved at kunne lægge deres egen definition nogenlunde op af det, de vurderer som værende de andres. På denne måde beskyttes samværet, og det pinlige undgås. Goffman mener desuden, at samhandlingens parter får lov til at definere de områder, som er af speciel vigtighed for dem. Således kan en person få lov at udtrykke gruppens officielle holdning i sager, som er vitale for vedkommende. Til gengæld må denne person holde sig tilbage i definitionsspørgsmål, som er af større vigtighed for andre parter.¹⁰⁹

Goffman kalder denne modus vivendi for *arbejdsenighed* og påpeger, at den ikke så meget består af virkelig enighed, som den består af enighed om, hvilke personers definitioner om hvad, der midlertidigt vil blive respekteret. En ting skal man dog virkelig være enige om for at opretholde en arbejdsenighed – alle de involverede skal afstå fra at ville diskutere de etablerede definitioner af situationen.¹¹⁰

Dramaturgiens elementer

Goffman identificerer seks dramaturgiske elementer til brug i hans analyse af social samhandling: *optrædener* (eller *forestillinger*), *hold*, *regioner* (eller *områder*), *selvmodsigende roller*, *kommunikation uden for rollen* samt *indtryksstyring*. Disse elementer, som vil blive gennemgået i det følgende, er forskellige aspekter af den dagligdags dramaturgi, som Goffman arbejder med.

Optræden

Goffman definerer en optræden som ”den del af individets aktivitet, som finder sted i en periode kendetegnet ved vedkommendes kontinuerlige tilstedeværelse foran en gruppe af tilskuere, og som har en vis indflydelse på disse”¹¹¹ Goffman mener altså, at man optræder, når som helst man er

¹⁰⁸ Jacobsen & Kristiansen, 2002, pp. 94-96

¹⁰⁹ Jacobsen & Kristiansen, 2002, pp. 96-97

¹¹⁰ Goffman, 1987, p. 131

¹¹¹ Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 97

sammen med andre mennesker, som lægger mærke til en. Når man optræder, påtager man sig en rolle, som har til formål at give et bestemt indtryk af ens person og en bestemt definition af den sociale situation. I kraft af at alle andre mennesker også forsøger dette, bliver den sociale samhandling en slags skuespil – eller scene, hvor de medvirkende forsøger at definere deres egen rolle og situationen i det hele taget.

Goffman introducerer tre begreber til at analysere en optræden: *facade*, *dramatisering* og *idealisering*. Facaden er en persons *udtryksudstyr*, fx i form af mimik, gestik, stemmeføring osv., som mere eller mindre bevidst tages i brug under optrædenen. I en telefonsamtale er de optrædendes udtryksudstyr fx begrænset til verbale udtryk i kraft af den manglende visuelle dimension. *Dramatisering* skal forstås som udøvelsen af dramatiske tegn under en optræden, som understreger situationens betydning. Fx kan man klæde sig i tøj, som understreger ens humør. *Idealisering* kunne også knytte sig til tøjeksemplet. Hvis man fx klædte sig i sort til en begravelse, selvom man i virkeligheden ikke var ked af personens død, ville man på denne måde idealisere sig selv ved hjælp af dramatiske tegn.¹¹²

Hold

Goffman hævder, at en enkelt persons optræden næsten altid har en betydning for noget, som er større end personen selv. I den sociale samhandling er flere personer tilsammen ofte med til at skabe en bestemt definition af situationen. De indgår således i en art samarbejde om at opretholde denne definition. Goffman kalder disse samarbejder for *hold* og definerer dem som ”enhver samling af individer, der samarbejder om iscenesættelse af en enkelt rutine”.¹¹³ Selv optrædere, som fremstår meget individuelle, ville ifølge Goffman ikke kunne finde sted uden en vis form for indblanding fra andre. Holdene ledes af holdledere, som har to vigtige funktioner. Dels har de ansvaret for at styre begivenhedernes gang, og dels skal de tildele de optrædende roller.¹¹⁴ Et eksempel på et hold kunne være de ansatte i en butik, som samarbejder om at iscenesætte definitionen af denne butik overfor kunderne, som hermed bliver tilskuere til denne iscenesættelse. Faktisk benytter moderne virksomheder netop ofte holdmetaforen (”team”) til at betegne de ansatte i virksomheden.

Regioner

Holdene optræder på *scenen*, men planlægger optræden på *bagscenen*. Goffman skelner mellem disse to regioner, hvor de optrædende har vidt forskellige muligheder. På scenen foran et publikum

¹¹² Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 97

¹¹³ Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 98

¹¹⁴ Jacobsen & Kristiansen, 2002, pp. 98-99

må de rette deres selvrepræsentation ind efter de normer og standarder, som de mener er gældende i denne region. Bagscenen er til gengæld et sted, hvor kun holdet befinder sig, og hvor de optrædende har mulighed for at træde ud af rollen og tale om, hvordan de skal gribe tingene an. Her kan de undertrykte sider af deres selvrepræsentation komme til udtryk, og der er plads til fejl og modsætningsfyldte selvrepræsentationer. Bagscenen er dog blot en ny scene for en ny social samhandling, og derfor opfører man stadig skuespil for hinanden. Der er altså en form for uendelighed over regionsbegrebet, idet en bagscene blot bliver til en ny forscene.¹¹⁵ Her eksisterer måske nye konstellationer af hold, udskilt fra det overordnede hold, som samarbejder om en anden iscenesættelse, hvor resten af holdet er tilskuere. I det i sidste afsnit nævnte eksempel med en butik, kunne bagscenen udgøres af et personalerum, hvor kunderne ikke havde adgang. Her kunne andre konstellationer af hold finde sted, som samarbejdede om iscenesættelsen af andre typer definitioner. Fx kunne det overordnede hold være delt op i henholdsvis arbejdsgivere og ansatte.

Selvmodsigende roller

Hvis en person, som er publikum til et hold af optrædende, befinder sig på holdets bagscene, vil denne være i en selvmodsigende rolle. Personen vil hermed få et indblik i begivenheder, som ikke er ment for publikum. Der kan være mange grunde til, at man havner i en selvmodsigende rolle. Man kan gøre det med fuldt overlæg for at afsløre holdets hemmeligheder, eller man kan ved et uheld simpelthen bare være det forkerte sted på det forkerte tidspunkt.¹¹⁶ Således ville en kunde som entrerede personalerummet, i det tidligere beskrevne butikseksempel, befinde sig i en sådan selvmodsigende rolle. Hermed kunne det fx blive afsløret overfor kunden, at de ansatte talte nedladende om kunderne, eller at de var trætte af deres arbejde. Holdets hemmeligheder kan også forstås som mindre kompromitterende forhold, såsom at ekspedienterne ryger og drikker kaffe – hvilket ikke virker særligt afslørende, men dog alligevel kan betragtes som en hemmelighed i fald dette ikke var noget, der foregik på forscenen.

Kommunikation uden for rollen

Når en optrædende taler om noget, som falder uden for rammen af den optræden, som holdet samarbejder om at fremføre, er der, ifølge Goffman, tale om kommunikation uden for rollen.¹¹⁷ Dette kan eksemplificeres ved at tage fat i butikseksemplet endnu engang. Hvis to ansatte i butikken fx begynder at tale indbyrdes om, hvad de skal lave i weekenden, mens de er på forscenen over for et

¹¹⁵ Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 100

¹¹⁶ Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 101

¹¹⁷ Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 101

publikum, som udgøres af kunderne i butikken, vil dette være at betragte som kommunikation uden for rollen. Deres kommunikation vil falde uden for rammerne af den iscenesættelse, som holdet samarbejder om at fremføre.

Goffman påpeger, at kommunikation uden for rollen altid finder sted¹¹⁸, hvilket butikseksemplet også antyder, idet det er svært at forestille sig, at de ansatte altid vil holde sig stringent og udelukkende til kommunikation inden for rammerne af iscenesættelsen. Det nævnte eksempel ville dog heller ikke i særlig høj grad være kompromitterende for situationen, men ville dog stadig udgøre en vis trussel mod holdets iscenesættelse.

Indtryksstyringens kunst

Den største forpligtelse en optrædende har, når denne er på scenen, både over for publikum, de andre på holdet og sig selv, er at skulle styre de indtryk, som vedkommende giver og afgiver. Den optrædendes evner udi *indtryksstyringens kunst er vigtige* for at undgå pinligheder og deciderede sammenbrud af det sociale møde. Goffman identificerer en række såkaldte *forsvarsmekanismer*, som den optrædende kan gøre brug af i sin indtryksstyring. Det er vigtigt, at denne udøver *dramaturgisk loyalitet* og ikke afslører nogle af holdets hemmeligheder overfor publikum, fx de aftaler der er indgået på bagscenen. Desuden skal den optrædende have *dramaturgisk disciplin*, hvilket vil sige, at denne udviser et emotionelt og intellektuelt engagement i optrædenen. Det er dog en balance, idet man heller ikke skal lade sig rive alt for meget med og på den måde kompromittere optrædenen og gøre publikum mistænksomme overfor oprigtigheden i det fremførte. Samtidig er det vigtigt, at den optrædende har *dramaturgisk omtanke* og er i stand til at være fremsynet mht. optrædenen og overvejer, hvordan denne gribes bedst an.

Publikum har også forpligtelser overfor de optrædende. De bør undgå at se deres fejltagelser, såsom selvmodsigelser og kommunikationer uden for rollen. På denne måde er publikum også med til at beskytte de optrædende og den sociale situation i det hele taget. Publikum udøver, hvad Goffman kalder *taktfuld uopmærksomhed*. Det er her vigtigt, at de optrædende er *taktfulde overfor taktfuldheden*, dvs. at de udviser taknemmelighed overfor et taktfuldt publikum og samtidig er opmærksomme på dette publikums signaler om fejltrin.¹¹⁹

Goffmans spilteori

Jacobsen og Kristiansen hævder, at Goffmans spilmetafor ligger implicit i hans dramaturgiske perspektiv. Det vil sige, at den sociale samhandling, som Goffman beskriver med sin teatermetafor, får

¹¹⁸ Jacobsen & Kristiansen, 2002, pp. 101 - 102

¹¹⁹ Jacobsen & Kristiansen, 2002 pp. 102 - 103

karakter af et spil om at kontrollere, percipere, anvende og kontrollere informationer om hinanden.¹²⁰ De to perspektiver, henholdsvis teater- og spilmetafor, beskriver i bund og grund det samme, nemlig aspekter af, hvorledes mennesker agerer i den sociale samhandling – hvilket helt nøgternt set er Goffmans projekt. De anlægger blot forskellige syn på dette projekt og tydeliggør således forskellige aspekter af dette.

Den tidligere beskrevne oplysningsleg er et eksempel på et aspekt af den sociale samhandling, som kan beskrives ud fra begge perspektiver. I et essay fra 1969 belyser Goffmann det såkaldte udtryksspil, som dybest set er det samme som oplysningslegen, blot beskrevet med en spilmetafor. I dette spil gælder det om at afsløre andre folks intentioner, samtidig med at man forsøger at skjule sine egne vha. indtryksstyring. I indtryksstyringen prøver man desuden at gætte hvilke informationer, den anden er interesseret i, for at være i stand til at kontrollere disse.¹²¹

Karakterkampe

En karakterkamp er en kamp, som går ud på at forbedre ens karakter eller image via en opvisning i selvkontrol. Den kan opstå, når en persons karakter på en eller anden måde bliver udfordret og ifølge Goffman er hverdagen rig på potentielle udfordringer til karakterkampe, idet ”Når som helst individer beder om eller modtager undskyldninger, afsender eller modtager komplimenter, ringeagter andre eller selv bliver ringeagtet, kan en konkurrence på selvkontrol gå hen og blive resultatet. På samme vis kan de små stiltiende flirterier mellem venner og mellem fremmede afføde en konkurrence på utilgængelighed”.¹²² En karakterkamp tager, ifølge Goffman, altid sin begyndelse ved, at en person svigter sine ceremonielle forpligtelser og herved krænker en eller flere personers ære i den sociale samhandling. Hvis krænkeren ikke vil undskylde, må den krænkede udfordre vedkommende i en karakterkamp for ikke at tabe ansigt. Denne udfordringsfase kalder Goffman for *run in* fasen. Herefter kan den egentlige karakterkamp, hvis ikke resultatet kan afgøres på forhånd, begynde. Det er svært at sætte selve karakterkampen på formel, ligesom udfaldet kan være meget forskelligt. Fx kan begge parter tabe eller vinde ære, en kan tabe eller vinde klart, eller man kan tabe med ære osv. Til gengæld definerer Goffman en række kriterier, som skal være opfyldt for at kampen er ”gyldig”, og man således reelt kan tale om at sætte sin karakter på spil. For det første skal begge parter tage kampen alvorligt og gøre sig tilgængelige for hinanden under kampen. Desuden må den tilsyneladende vinder afstå fra at bruge nemme fordele.

¹²⁰ Jacobsen & Kristiansen, 2002 pp. 106 - 107

¹²¹ Jacobsen & Kristiansen, 2002 p. 107

¹²² Jacobsen & Kristiansen, 2002 p. 110

Efter kampens afslutning må vinderen gå bort med ryggen til modstanderen, for at signalere at denne betragter vedkommende som besejret.

Disse kriterier er stærkt dramatiserede og kan sagtens foregå på et mere subtilt plan. Fx kan man ikke vende ryggen til en person i en telefonsamtale, men til gengæld kan man verbalt signalere, at man mener, man har vundet, eller man kan simpelthen smække på, i fald man selv opfatter denne handling som et tegn for sejr.¹²³

Ansigtsarbejde

Goffman taler om, at mennesker præsenterer et *ansigt* i den sociale samhandling. Ansigtet er et emotionelt anliggende, hvilket indebærer, at mennesker reagerer følelsesmæssigt på den måde, deres ansigt bliver behandlet på. Det er derfor vigtigt for situationens stabilitet, at de deltagende passer på hinandens ansigter. Hvis en persons ansigt på en eller anden måde bliver krænket, vil denne reagere følelsesmæssigt negativt, hvilket kompromitterer situationen. Det faktum at man, på grund af sit ansigt, udsætter sig selv for emotionel fare i den sociale samhandling, medfører ifølge Goffman, at mennesker betragter ethvert socialt møde med andre som en forpligtelse og en udfordring.

Ansigtsarbejde er ganske enkelt det arbejde, mennesker udfører for at bevare sit eget og andres ansigt i den sociale samhandling. Det skal blandt andet undgås, at de deltagende kommer til at vise et *upassende ansigt* eller *miste fátningen*. Det værste er dog at *tabe ansigt*, hvilket er forbundet med stor pine, både for den det går ud over, og det publikum som oplever det.¹²⁴

En meget grundlæggende form for ansigtsarbejde, som Goffman udpeger som den sikreste måde at undgå trusler mod ansigtet på, er simpelthen at undgå disse trusler.¹²⁵ Dette kan lyde meget banalt, hvilket det også er, men ikke desto mindre udføres denne handling ofte af mennesker. Man kan fx lade som om man ikke hører krænkende bemærkninger, eller man kan undgå mennesker, som man er bange for vil krænke ens ansigt.

William Labov og David Fanshel

Labov og Fanshel præsenterer en teori der overordnet beskriver, hvordan man, ud fra ikke-grammatiske og ikke-syntaktiske egenskaber, kan determinere, om en talehandling vil blive opfattet

¹²³ Jacobsen & Kristiansen, 2002, pp. 110 - 111

¹²⁴ Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 112

¹²⁵ Jacobsen & Kristiansen, 2002, p. 112

som en *anmodning/forespørgsel* eller ej, og i givet fald hvilken type af anmodning. Der kan både forespørges om *information* eller *handling*.¹²⁶

Ytringen ”Vil du hjælpe mig med mine lektier?” kan ud fra syntaksen kategoriseres som et spørgsmål om, hvorvidt en person vil hjælpe spørgeren eller ej med lektierne – altså en forespørgsel efter information. Det, der dog egentlig efterspørges, er selve handlingen – altså hjælp med lektierne, og spørgeren vil finde det uforskammet, hvis vedkommende blot får svar på sin forespørgsel efter information.

Labov og Fanshel søger at opstille en præcis definition, der kan afgøre, hvilken form for anmodning, der faktisk er tale om – altså hvordan anmodningen skal opfattes af modtageren. Desuden behandles årsagerne til, at mennesker ikke bare anvender ordrer, men derimod benytter sig af denne indirekte taleform som er eksemplificeret i det ovenstående.¹²⁷

Regler

Labov og Fanshel argumenterer for, hvorfor de som lingvister bruger ordet *regel* på måder, som er distinkt anderledes i forhold til daglig tale. Det, man normalvis forbinder med *regel*, er en eksplicit forskrift om, hvad man skal gøre og ikke gøre i en eller anden situation, hvor man står overfor et bevidst valg. De lingvistiske regler, som opstilles her, er nærmere en slags generaliserede regelmæssigheder. De drager sammenligningen med, hvordan en masse regler i folks modersmål sjældent overvejes bevidst, og at disse regler derfor først bliver tydelige, når man skal lære et sekundært sprog. De regler, Labov og Fanshel præsenterer, er regler på samme måde, som grammatiske regler er det i et modersmål. Men bare fordi reglerne ikke er tydelige, betyder det ikke at de ikke eksisterer. Labov og Fanshel argumenterer ved brug af et eksempel:

A: ”Vil du række mig saltet”

B: ”Ja” [rækker ikke saltet]

Argumentet er, at en sådan joke kun er sjov, fordi reglen eksisterer på et bevidsthedsniveau, der ikke er fjernere, end at reglen kan brydes bevidst. Labov og Fanshels opgave er at formulere generaliserede lingvistiske regler for, hvordan vi fortolker ytringer i sproget.¹²⁸

¹²⁶ Labov & Fanshel, 1977, pp. 71-74

¹²⁷ Labov & Fanshel, 1977, pp. 71-74

¹²⁸ Labov & Fanshel, 1977, pp. 74-76

Fire forudsætninger for gyldige anmodninger

Ud fra almindelig sund fornuft vil anmodninger være formuleret i bydeform, men der er ikke nødvendigvis en lineær sammenhæng mellem imperativer og ønskede handlinger.¹²⁹ Således opfattes ytringen ”gå ud og leg på motorvejen” ikke som en anmodning om den handling, som ytringen indikerer – i hvert fald ikke i langt de fleste tilfælde! Det kan dog alligevel opfattes som en anmodning om andre handlinger i stil med ”gå et andet sted hen og leg” eller ”lad være med at larme så meget”.

Labov og Fanshel opsætter fire forudsætninger, som skal være opfyldt for at en ytring vil blive opfattet som en gyldig anmodning: *behov*, *evner*, *forpligtelser/lyst* samt *rettigheder*. Alle fire forudsætninger skal være opfyldt, før der er tale om en gyldig anmodning. Der skal altså både være et behov for at anmodningen opfyldes, den der anmodes skal have evnerne til at opfylde anmodningen samt enten en lyst eller forpligtelse til at opfylde anmodningen, og desuden skal den, der anmoder, have retten til at ytre anmodningen. Hvis bare én af forudsætningerne er brudt, er der grund til at antage, at ytringen blot skal forstås som en spøg eller noget andet, som man ikke behøver reagere på.¹³⁰

Direkte anmodninger om handling

Hvis A beder B om at udføre en handling X på et givent tidspunkt T, vil det blive opfattet som en gyldig anmodning, hvis B tror at A tror:

1. enten a eller b:
 - a. X bør gøres – der er altså et *behov* for handling
 - b. B ville ikke gøre X uden at blive bedt om det – der er et *behov* for selve anmodningen
2. B har evnen til at gøre X
3. B har en forpligtelse til at gøre X eller en lyst til det
4. A har ret til at anmode B om at udføre handlingen.¹³¹

Det springende punkt i ovenstående er observationen af to omstændigheder: For det første handler det om, hvorvidt en ytret forespørgsel vil blive *hørt* som en gyldig anmodning, og altså ikke om, hvordan man rent faktisk frembringer ytringen i første omgang. For det andet handler det kun om, hvad B tror, at A tror. Hvad A rent faktisk tror er underordnet. Der er altså ingen af ovenstående

¹²⁹ Labov & Fanshel, 1977, p. 77

¹³⁰ Labov & Fanshel, 1977, pp. 81-82

¹³¹ Labov & Fanshel, 1977, p. 78

regler, der forhindrer A i at sige ”fald død om!” – det vil bare ikke blive hørt som en gyldig anmodning, da ingen af forudsætningerne er opfyldt, medmindre vi har at gøre med et absurd tilfælde, hvor B’s verdensopfattelse er helt skæv, så B faktisk tror på at ovenstående er opfyldt, altså at B har en evne og forpligtelse til at falde død om.

Både A og B vil prøve at regne ud, hvad modparten tror, og derfor kommer man ud i situationer hvor:

B tror, at A tror

A tror, at B tror, at A tror

B tror, at A tror, at B tror, at A tror

Det er ikke alene upraktisk at skrive, det er også umuligt at holde styr på. Derfor vælger Labov og Fanshel at definere, at A’s viden i denne sammenhæng er delt således, at både A og B ved, hvad A tror.¹³² Dette relaterer sig i øvrigt til Goffmans oplysningsleg, hvor deltagerne gensidigt prøver at afdække hinandens motiver.

Indirekte anmodninger om handling

Hvis alle forudsætningerne for anmodninger er opfyldt, og A så forespørger information fra B, vil det blive hørt som en anmodning om handling, hvis forespørgslen omhandler:

1. det faktum om B har udført handlingen X
 - fx ”har du husket at vaske tøj?”
2. konsekvenserne af at udføre X
 - fx ”Det ville altså være rart at få vasket tøj”
3. det tidspunkt T hvor handlingen X måske vil blive udført af B
 - fx ”hvornår har du tænkt dig at vaske tøj?”
4. en henvisning til en af de fire forudsætninger
 - fx ”du kan godt vaske tøj nu, for vi har vasketid”¹³³

I det følgende gennemgås et eksempel fra samtale nummer fire, hvor en indirekte anmodning om handling overhøres. Samtalen foregår mellem Claus fra Sammenslutning af Danske Småøer (A) og en ikke-navngivet kvinde fra Grønlands Hjemmestyre (B). Her foreslår A, at de bare kan lægge på, altså en indirekte anmodning om handling, idet A jo henviser til en af de fire forudsætninger, nem-

¹³² Labov & Fanshel, 1977, p. 80

¹³³ Labov & Fanshel, 1977, pp. 82-83

lig deres evne/mulighed for blot at lægge røret på. I forhold til det oprindelige transskript er A og B byttet om, da det i Labov og Fanshels regler altid er A som ytrer anmodningen.

9 (15s) A: Nej det er det ikke, det var dig der ringede til mig
10 B: [ler.....]
11 (19s) A: Men eehm, vi kan da bare lægge på så
12 (20s) B: Det lyder da mystifistisk

Eksempel 8 – fra samtale nummer fire

Der sker dog det, at B ikke godtager denne anmodning, indikeret ved, at hun blot fortsætter samtalen i yderligere 37 sekunder. Det kunne selvfølgelig være, at B ganske enkelt ikke hører/opfatter, hvad A foreslår, men det kunne også være, at ytringen ikke overholder de regler som Labov og Fanshel opstiller.

Der er ikke noget direkte *behov* for at lægge røret på.

Det er heller ikke sikkert at B har en *forpligtelse* eller *lyst* til at lægge på.

Det er svært at se, hvorledes A skulle have nogen særlig *ret* til at give denne ordre om at lægge på.

Der er altså flere indikationer af, at A's ytring ikke bliver hørt som en anmodning om handling.

Hvis ytringen ikke opfattes som en anmodning om handling, hvad opfattes den så som? Dette ligger udenfor Labov og Fanshels teori, men et bud ville være, at det opfattes som en konstatering af en mulighed, som blot er med til at specificere rammerne for den videre samtale. Det, der altså i virkeligheden menes, kunne derfor være: ”vi er begge forvirrede, og ingen af os ved, hvorfor vi pludselig har hinanden i røret, ergo kan vi jo bare lægge på. Hvis vi ønsker at fortsætte samtalen, er det åbenbart ikke noget, vi skal, men noget vi selv vælger”.

En anden mulighed er, at B godtager A's anmodning som gyldig og blot vælger at trække tiden lidt ud. Ifølge Labov og Fanshel er det sådan, at hvis der ikke er angivet noget tidspunkt for handlingen X, så menes der snarest muligt.¹³⁴ Hvis ”snarest muligt” for B er ”så snart vi har løst mysteriet”, så forklarer det jo meget godt, hvorfor B fortsætter samtalen.

Fordelen ved at anvende indirekte anmodninger er, at det formilder ytringen, som jo stadig i bund og grund er en ordre. I daglig tale kalder vi det høflighed, som modsætning til det at være ufor-skammet. Man er ufor-skammet, hvis man, i stedet for at formilde sin ytring, vælger at skærpe den, så den bliver mere direkte.¹³⁵

¹³⁴ Labov & Fanshel, 1977, p. 80

¹³⁵ Labov & Fanshel, 1977, pp. 84-86

I forskellige sociale sammenhænge forventes der forskellige niveauer af høflighed, og det er vigtigt, at alle samtals deltager anvender nogenlunde samme grad af høflighed. Ellers vil det give anledning til ytringer som fx ”kan du ikke bare sige det direkte, i stedet for at pakke det sådan ind?”.

En operationslæge siger således ikke: ”kære sygeplejerske N.N. vil De ikke nok være så elskværdig at række mig skalpellen?” – det er for besværligt. Hvis et barn derimod anvender den direkte retorik: ”is nu!”, som jo må sige at være en yderst præcis ordre, så er det i hvert fald helt sikkert, at der ikke bliver nogen is.

Anmodning om information

Som vi så under regler for indirekte anmodning om handling, er disse ofte udformet som anmodninger om information, men skal altså qua deres forudsætninger opfattes som anmodninger om handling. Men der findes selvfølgelig også anmodninger om information, der skal opfattes som sådan.

Hvis A anmoder B om en information I, eller henleder samtals fokus på I, vil det blive hørt som en gyldig anmodning om information, så længe B *ikke* tror, at A tror, at:¹³⁶

1. A allerede kender I
2. B ikke har I

Eller hvis man skifter fortegn: så længe B tror, at A tror, at:

1. A ikke allerede kender I
2. B har I

Desuden skal alle de fire forudsætninger for gyldige anmodninger fortsat være opfyldt, hvilket, når det drejer sig om information, er trivielt at vise:

1. I langt de fleste tilfælde har A *ret* til at anmode B om svar, da man kan sige at et svar jo (i modsætning til en handling) ikke ”koster noget”.
2. I langt de fleste tilfælde er B *forpligtet* til at svare A. Om ikke andet så i hvert fald med et tilsagn om at B ikke har informationen.
3. Det er sandsynligt, at B har *evnen* til at svare – der er en grund til, at A har valgt at spørge netop B.
4. *Behovet* for et svar angives implicit, idet anmodning overhovedet ytres.

¹³⁶ Labov & Fanshel, 1977, pp. 88-90

Et banalt eksempel på en anmodning om information, som ofte forekommer i alle samtalerne, er spørgsmålet om, hvem de taler med. Det opfattes ikke som værende unormalt at blive ringet op af en som ikke kender *information*en, altså modtageren af opkaldets navn. At forudsætningerne ligeledes er opfyldt behøver ikke yderligere udpensling.

Der, hvor det kan gå galt, er, hvis en anmodning om information i virkeligheden skal opfattes som en indirekte anmodning om handling. Som tidligere nævnt er det nemlig utrolig uforskammet ikke at reagere på en anmodning om handling. Mennesker kan være så bange for at være uforskammede, at de reagerer som om ytringer er anmodninger om handlinger, selvom disse blot er anmodninger om information. Fx kan vi se en sådan situation i samtalen mellem omstillingen ved Dansk Vandrelaug (C) og Bente fra Dansk Gangforbund(B).

4	(3s)	C: Halloo ja Dansk Vandrelaug
5	(5s)	B: Ja daw det er Dansk Gangforbund
6	(7s)	C: Ja..... Du får....lige et øjeblik

Eksempel 9 – fra samtale nummer fem

C introducerer sig, og da B gør det samme, vælger C altså at opfatte dette som en meget indirekte anmodning om at blive stillet om til rette vedkommende. Det er selvfølgelig særligt, fordi der netop er tale om en person, der sidder i en omstilling, og som derfor er vant til, at alle, der ringer ind, skal stilles om. I Labov og Fanshels optik vil man notere, at hun jo i hvert fald har evnen/muligheden for at foretage omstillingen, og at hun også er forpligtet til at gøre det. Hun kan ikke selv føre samtalen, så der er også et behov for at stille om, og B har selvfølgelig også ret til at blive stillet om, idet vedkommende tilsyneladende har ringet indenfor åbningstiderne qua sekretæren tager telefonen. De fire forudsætninger er altså ikke brudt, og selvom eksemplet måske virker banalt, rammer det alligevel meget godt en af pointerne hos Labov og Fanshel, nemlig at vi konstant må undersøge ytringer og overveje, om de skal fortolkes som indirekte anmodninger om handling, så vi ikke risikerer at opføre os uforskammet.¹³⁷

Relationer til øvrig teori

Labov og Fanshels begrebsapparat er umiddelbart kompatibelt med de øvrige teorier, vi har beskæftiget os med. Det kan blandt andet ses som et værktøj, som aktørerne i Goffmans skuespil kan benytte sig af til at sikre, at de spiller deres rolle på en passende måde, således at skuespillet kan fungere uden pinligheder. Det relaterer sig svagt til Luhmann ved også at lægge vægt på den tredje

¹³⁷ Labov & Fanshel, 1977, p. 90

selektion, nemlig hvordan ytringen *opfattes*, og dermed om den resulterer i handling, besvarelse af spørgsmål eller ikke-handling som tilslutningskommunikation.

Fravalg

Labov og Fanshel bruger flere steder begreber omkring tiden T, og tidspunkter T₀ og T₁. Da vi i vores empiri udelukkende beskæftiger os med telefonsamtaler, hvor der sjældent er brug for at differentiere mellem tidspunkter, idet der altid forventes et svar her og nu, har vi i enkelhedens navn valgt at udelade dette aspekt.

Robert Nofsinger

Der er utallige ting i vores dagligdag, som er organiseret efter et turskift-princip. Når man står i kø ved bageren, eller når talerne i Folketinget er ordnet efter en talerliste. På samme måde er almindelig konversation også struktureret efter et tur-princip, idet vi som mennesker har utrolig svært ved at håndtere flere talestrømme på én gang. Deltagerne i samtalen skiftes således til at ytre sig, men, modsat talerlisten i Folketingssalen, er rækkefølgen af ture ikke foruddefineret i konversationen, og, modsat køen ved bageren, er den heller ikke afgjort af ankomsttidspunktet. Det, der organiserer rækkefølgen af ture i konversation, er det, Nofsinger kalder tur-systemet. Tur-systemet er egentlig først beskrevet af Sacks, Schegloff and Jefferson (1978). Denne opgave vil dog kun beskæftige sig med Nofsingers gennemgang af disse.¹³⁸

Vi vil her udtrække og ganske kort gennemgå nogle konkrete elementer fra Nofsinger, nemlig organiseringen af ture og behandlingen af stilhed i konversationer, da det er disse elementer, vi har fundet mest anvendelige i forhold til vores empiri.

Konstruktion af tur

Første skridt i beskrivelsen af tur-systemet er altså at afgrænse, hvad en tur er, og hvordan man identificerer, at en tur er slut. En tur kan både bestå af et enkelt ord, fx ”ja” eller ”nej”, flere ord, som *ikke* er en sætning fx ”under sofaen” samt flere ord, som *er* en sætning, fx ”vil du med ud og drikke en kop kaffe?”

En turs afslutning benævnes det transitionsrelevante punkt herefter blot TRP (Transition Relevance Place). Hvis samtalen skal fungere, er det vigtigt, at deltagerne kan projicere, hvornår deres tur kan slutte, så andre deltagere får mulighed for at byde ind. Hvis alle deltagere overholder dette,

¹³⁸ Nofsinger, 1991, pp. 78-80

vil det mindske antallet af gange, hvor de deltagende afbryder hinanden og ”taler i munden på hinanden”.¹³⁹

I vores empiri er der flere eksempler på både vellykkede og aldeles mislykkede forsøg på at projicere og opfatte TRP.

I nedenstående eksempel synes det nærmest umuligt at forstå, hvad der siges, idet de to konversanter nærmest ihærdigt fejltolker hinandens TRP.

8 (13s) B: Der er noget i vejen med telefonerne herovre
9 A: Ja, det må der være

Eksempel 10 – fra samtale nummer to

I dette eksempel lader det til, at A forudser et TRP efter ordet ”telefonerne”, og derfor er klar til at byde ind, inden ordet er helt færdigartikuleret.

Til sidst i dialogen opstår, som det ses i nedenstående eksempel, en sekvens af fejltolket TRP.

33 (42s) A: Ja, tak skal du.. held og lykke med dit
34 B: Det er godt
35 (44s) A: ..den telefon [mumler] jaa godt hej
36 B: Det er fugle ja jaa hej

Eksempel 11 – fra samtale nummer to

I andre tilfælde er konversanterne bedre til at projicere og fortolke TRP. I nedenstående eksempel er turskiftene hurtige og uden egentligt overlap:

20 (32s) B: Nååå
21 (32s) A: M'det kan jeg ikke forstå.
22 (33s) A: Det forstår jeg altså ikke noget af

Eksempel 12 – fra samtale nummer tre

Allokering af ture

Når en tur er slut, markeret med et TRP, definerer Nofsinger tre mekanismer, der afgør hvilken deltager, der får den næste tur. Den nuværende taler kan vælge den næste taler (Current speaker selects next). Dette kan ske ved at rette et spørgsmål til en bestemt person, men også non-verbale tegn, som fx et blik eller anden gestik, kan repræsentere et valg af næste taler. En anden mekanisme som nævnes, er selvudvælgelse, hvor en af de øvrige deltagere vælger sig selv som næste taler. Her handler det primært om at være først til at byde ind, men andre faktorer, som fx den sociale rangorden, kan også være afgørende for hvem, der har lov til at vælge sig selv som næste taler. Den sidste meka-

¹³⁹ Nofsinger, 1991, pp. 80-82

nisme Nofsinger definerer, er, når den talende selv vælger at fortsætte efter et TRP. Mekanismen, hvor den talende selv vælger den næste taler, har en forrang i forhold til de to øvrige, idet den implementeres inden et TRP. De to andre mekanismer er begge knyttet til TRP.¹⁴⁰

Resultatet af disse mekanismer er, at samtale kommer til at fungere som et lokalt interaktionsstyret system, hvor rækkefølgen af ture hele tiden bestemmes af de tilstedeværende deltageres interaktioner.¹⁴¹

Håndtering af stilhed

Udover en sekventiel afvikling af ture kan der i konversation også opstå stilhed, hvor ingen siger noget. Nofsinger opdeler denne stilhed i tre kategorier: *ophør*, *hul* og *pause* (Lapse, gap og pause) *Ophør* er, når selve samtalen ophører, fordi ingen af de tre tur-allokeringsmekanismer træder i kraft. Efter et ophør begynder en ny samtale. *Huller* forekommer de steder, hvor en taler ikke har valgt den næste taler, og ingen taler har valgt sig selv. Dette *hul* i samtalen tilhører ikke nogen af talerne, og er altid kortere end et *ophør* hvor samtalen reelt er slut.¹⁴²

I nedenstående eksempel fra samtale nummer fem ses et typisk hul i samtalen:

14 (28s) A: Jeg vil hellere spørge hvad kan jeg gøre for dig? [efter yderligere to sekunders pause]
15 (29s) B: Nåh! Okay
16 (31s) B: Øøøhm
17 (31s) A: Hve.. hvem taler jeg med

Eksempel 13 – fra samtale nummer fem

Der går omkring to sekunder fra B's første ytring – hvor begge deltagere afventer den andens udspil – til B selv må tage turen, da A ikke, som B tilsyneladende ventede, tog turen indenfor en rimelig tidsramme.

En pause har den særlige egenskab, at den tilhører en taler. Pauser kan igen inddeles i tre typer med følgende karakteristika: 1) stilhed under en talers tur. 2) Hvis en taler vælger sig selv efter et TRP, bliver stilheden retrospektivt tildelt vedkommende. 3) Hvis en taler vælger en næste, bliver stilheden tildelt den næste taler.

I nedenstående eksempel ses et eksempel på en pause der tilhører den næste taler:

10 (18s) B: Hvad var navnet?

¹⁴⁰ Nofsinger, 1991, pp. 82-85

¹⁴¹ Nofsinger, 1991, p. 86

¹⁴² Nofsinger, 1991, pp. 94-96

11 (20s) A: Hanne Christiansen men altså *jeg* fik en opringning fra dig lige nu!
[efter lang pause]

Eksempel 14 – fra samtale nummer et

Her stiller B et spørgsmål, og et tydeligt TRP projiceres, men A tøver med at svare, og denne pause tilfalder derfor A.

Tur-systemet i telefonisk konversation

For at kunne anvende Nofsingers teori i vores opgave, må vi være os bevidste om de implikationer, det giver, at samtalen foregår telefonisk. En oplagt observation er, at man ikke har mulighed for at gestikulere i en telefonsamtale. Det er derfor værd at overveje, om det så bliver sværere at finde ud af hvem, der skal have den næste tur, eller om der måske findes nogle verbale substitutter, så samtalen alligevel kan forløbe uden de store problemer. En anden observation er, at der altid kun er to deltagere i samtalen. Dette burde umiddelbart simplificere tur-allokeringen, idet det altid er givet hvem, der har næste tur, medmindre taleren vælger at fortsætte selv, eller der har været et ophør eller hul i samtalen.

Der forekommer generelt ikke stilhed i vores empiri – i hvert fald sjældent i mere end et par sekunder. En plausibel forklaring på dette kunne være, at man som deltager i en telefonsamtale altid er opmærksom på, at man ikke kan se hinanden, samt at der er tale om et stykke teknik, der erfaringsmæssigt kan fejle. Efter blot ganske korte pauser er man derfor nødt til at tjekke, om den anden stadig er på linjen.

Sammenstilling af teorier

Teoriene beskrevet i de foregående afsnit har tydeligvis meget uens udgangspunkter og fokusområder inden for det overordnede domæne ”social kommunikation”, ligesom de opererer på forskellige heuristiske niveauer. Således forsøger Luhmann at definere en almen eller ”universel” teori om det sociale, hvor kommunikationen er central og ses som en egendynamisk proces. Hvor Luhmann betragter sprog som kun én af mange meddelelsesformer, som kommunikation kan antage, og som sådan forklarer at sprog overhovedet er muligt, er det talte sprog derimod selve fundamentet for Eklundhs arbejde med Wittgensteins sprogspil. Eklundhs teoretiske fokus er således på analysen af dialogen som en sekvens af klassificerbare, atomare handlinger udført af mennesker. Dette er en anderledes epistemologisk tilgang end Luhmanns systemteoretiske adskillelse mellem det psykiske system (den menneskelige bevidsthed) og den selvstændige systeminterne proces, som udgør kommunikationen. Sprogspilsteorien kan således i et vist omfang konciperes som omhandlende en kon-

kretisering af et Luhmannsk kommunikationssystem, med en kobling til de interagerende subjekter, som er tættere på den almene, dagligdags forståelse heraf.

Goffmans udgangspunkt kan siges at være det enkelte menneskes handlingsmotiver i social interaktion, og hvorledes disse vil påvirke kommunikationen. I en Luhmannsk optik tilsvarende dette analyse af de psykiske systemers motiver for pirring af kommunikationen på denne eller hin måde, men med fokus rettet væk fra selve kommunikationssystemet. Idet et sådant ikke kan eksistere uden mindst to psykiske systemer i sin omverden, er Goffmans arbejde således en for os værdifuld og empirisk funderet teori, der kan bidrage til forståelsen af forholdet mellem mennesker gennem den egendynamiske kommunikation og menneskers forhold hertil. Endelig skal nævnes, at vi i analysen benytter Labov & Fanshells teorier om forståelsen af anmodninger samt Nofsingers tursystem til at forklare kommunikationen, i situationer hvor denne ikke umiddelbart er logisk – det være sig enkeltstående eller sekventielt ordnede ytringer. Vores brug kan således ses som supplerende Goffmans teorier, med det formål at forklare afgrænsede kommunikative sekvenser, altså hvilken forståelse der – i systemteoretisk optik – ligger til grund for tilslutningskommunikationer.

På trods af de overordnede forskelle kan der, som det også er antydnet, vises en række brugbare paralleller eller ”kontaktpunkter” mellem de forskellige teorier, som vil være fordelagtige i appliceringen af teori på empiri. Idet teorien om sociale systemer, som den eneste af vores teorier, gør krav på universalitet, kan den i nogen grad være bindeled, som i ovenstående sammenstilling.

Vores overordnede tolkning vil i den forbindelse være, at forholdet mellem menneskers ageren på den Goffmanske ”scene”, og den dialog – forstået som en strøm af sprogspil – der resulterer, er resultatet af den strukturelle kobling mellem psykiske systemer og kommunikationssystemer.

En af de konkrete paralleller, vi mener at kunne drage, og som vil være brugbar i koblingen af systemteori og empiri, er mellem dialogen – konciperet som en strøm af sprogspil – og differentieringen af sociale systemer.

Systemdifferentiering er hos Luhmann sociale systemers evne til at danne interne delsystemer, for hvilke det overordnede sociale system er omverden. Dannelse af interne systemer i sociale systemer er ikke kvalitativt forskellig fra dannelsen af det omgivende sociale system. Således er dannelsen også auto-katalytisk (eller selv-selektiv) i den forstand, at der ikke kræves nogen aktivitet eller ”plan” i det omgivende sociale system.¹⁴³ Vi overvejer, at et gængs interaktionssystem, hvor sproget – særligt det talte – er kommunikationens primære meddelelsesform, deler sig i tilsvarende delsystemer, og at denne deling er parallel til Eklundhs inddeling af sprogspillets struktur i hierarkier af

¹⁴³ Kneer & Nassehi, 1997, p. 116

interne spil. I denne parallel er det emne, delsystemet tematiserer, lig objektet for det indlejrede (eller sidespringende) sprogspil, og forholdet mellem det overordnede sprogspil og et internt spil er ækvivalent med system/omverdens differensen, når vi betragter sprogspil som kommunikationssystemer. Således vil fx objektet for et indlejret reference-identifikations spil jo netop være defineret i dets overordnede sprogspil, hvilket svarer til et delsystem der tematiserer noget i sin omverden. For Luhmann er der ikke en lineær korrelation mellem den mulige egenkompleksitet i et samfundssystem og kvantitativ differentieringsgrad. Altså er samfundets egenkompleksitet – og dermed dets evne til at reducere kompleksitet i omverdenen – ikke et produkt af antallet af delsystemer indeholdt i samfundssystemet. Det væsentlige for den kompleksitetsreducerende egenskab er derimod den form, som differentieringen antager. Denne abstrakte betragtning giver udmærket mening under overvejelse af parallellen mellem indlejring af sprogspil i sprogspil og kommunikationssystemers differentiering, idet den kvantitative differentiering af sociale systemer ikke er ækvivalent med systemets egenkompleksitet, på samme måde som det heller ikke er mængden af interne spil, der afgør et sprogspils evne til at reducere omverdenskompleksitet.¹⁴⁴ Tværtimod er det netop differentieringsformen, der er væsentlig, altså hvorledes de interne sprogspil opstår. Eklundh klassificerer netop sprogspil efter deres funktion i forhold til et overordnet spil.¹⁴⁵ Disse funktioner er ofte af reparerende og genoprettende karakter, således at der opstår interne sprogspil på et lavere funktionelt niveau for at sikre gennemførelsen af det overordnede sprogspil, som finder sted på et højere funktionelt niveau.¹⁴⁶

For afslutningsvis at vende tilbage til egenkompleksitet kan et højniveau sprogspil, som fx en akademisk debat, betragtes som havende større egenkompleksitet, forstået som evne til at reducere omverdenskompleksitet, i fald deltagerne har fælles reference punkter til de diskuterede objekter (men evt. er uenige om fortolkningen etc.), end hvis halvdelen af deltagerne intet ved om disse og således kræver mange indlejrede reference-identifikations spil.¹⁴⁷

Mellem Luhmanns systemteori og Goffmans teori om menneskelig ageren i det sociale kan der ligeledes drages paralleller mellem en række begreber for at illustrere forholdet mellem de to teorier. Det væsentligste skillepunkt må siges at ligge i brugen af begrebet ”mening”. Hos Goffman dækker dette begreb over, hvad et individ, ud fra nogle ikke nærmere definerede subjektive kriterier, finder

¹⁴⁴ Jævnfør at kommunikationssystemer reducerer omverdenskompleksitet for de tilkoblede psykiske systemer - altså den omverden, der ligger uden for det sociale system, de to psykiske systemer er koblet til.

¹⁴⁵ Jf. Funktioner i form af Spørgsmål/svarspil, identifikation – referencespil etc.

¹⁴⁶ Eklundh, 1983, pp. 22-27

¹⁴⁷ Kneer & Nassehi, 1997, pp. 116-120

meningsfuldt. Med en forsimpning af teorien kan man sige, at mening hos Luhmann afgrænser, hvorledes forskellige psykiske systemer (eller individer) kan knytte kommunikationer sammen på en meningsfuld måde. En sådan sammenknytning af kommunikation, forstået som skabelsen af en ny kommunikation, afsluttes netop ved, at et psykisk system selekterer en forståelse og på denne baggrund initierer skabelsen af en ny kommunikation. Denne vil kun være meningsfuld i fald den foregående kommunikation blev forstået korrekt. Goffmans meningsbegreb forholder sig ikke til denne tredje selektion af forståelse, og individet kan i stedet principielt agere på en hvilken som helst måde, det finder meningsfuldt. Således er vi tilbage ved den centrale forskel, som blev beskrevet indledende, nemlig at Goffman beskæftiger sig med menneskers ageren *i forhold til* den sociale samhandling, mens Luhmann beskæftiger sig med "social samhandling" *i sig selv*, og betragter dette som noget adskilt fra, hvad der normalt forstås ved handling.

Til at definere hvorledes individer vil forholde sig meningsfuldt til hinanden, bruger Goffman i stedet begreber såsom ansigtsarbejde, karakterkamp, indtryksstyring og roller, som må siges udelukkende at beskrive menneskers "indre" motiver. Begreberne kan således svært relateres til Luhmann ud over det forhold, at et psykisk system (den menneskelige bevidsthed) er strukturelt koblet til kommunikationssystemer og mennesker på den måde indgår i det, Goffman benævner social samhandling.

Nofsingers tur-system og Labov og Fanshels anmodningsteori opererer begge på et meget operationelt plan og knytter sig især til Goffman. Mekanismerne gør det muligt at improvisere dagligdagens teater, uden at replikkerne skal være skrevet ned i forvejen.

Analyse

Efter foregående gennemgang af opgavens teoretiske fundament er det nu muligt at foretage en egentlig analyse af det empiriske materiale i forhold til problemformuleringen. Først gennemgås samtalerne ud fra et systemteoretisk syn, hvor interaktionssystemets opståen, struktur, kompleksitet og forhold til omverden overvejes. Herefter sættes samtalerne ind i en spilteoretisk struktur, hvor samtalerne inddeles i forskellige spil og overgangene mellem disse defineres.

Til sidst sættes samtalerne i dramaturgisk lys, hvor Goffmans begrebsapparat belyser hvorledes de deltagende parter opnår en fælles forståelse af situationen. Undervejs i analysen vil reglerne for anmodninger blive anvendt til at uddybe betydning og fortolkning af visse ytringer.

Telefonsamtalerne i en systemteoretisk optik

Telefonsamtalerne må grundlæggende kategoriseres som basale interaktionssystemer, der er strukturelt koblede til to psykiske systemer – samtals deltagerne. De psykiske systemer sanser hinanden via den kommunikative pirring fra interaktionssystemet og kommunikationen er altid begrænset til kun én meddelelsesform – det talte sprog. Endvidere er den begrænset til at finde sted gennem geografisk separerede telefoner. De psykiske systemer kan således ikke pirre via mimiske, gestikulatoriske eller korporlige meddelelsesformer, men kun den lyd som transmitteres gennem telefonerne.

Systemets opståen

Kommunikationssystemet kan siges at være konstitueret fra det øjeblik, hvor begge psykiske systemer har tilkoblet sig – konkret ved at tage telefonen. Når begge er tilkoblet og den ene part har foretaget den initiale selektion af meddelelse og information, som begge parter opfatter, vil systemets autopoiesis være igangsat. I eksemplet fra samtale nummer seks herunder er systemet således konstitueret fra linje tre, idet begge de psykiske systemer da med sikkerhed sanser hinanden.

1	(0s)	A:..vægelsen imod EU det Niels Eriksen
2	(4s)	B: ..ropabevægelsen
3	(5s)	A: Hallo

Eksempel 15 – fra samtale nummer seks

Man kan fremføre, at en telefon der *ikke* bliver taget, strengt taget også er en kommunikation, indeholdende den information at den ene person ikke ønsker at tale med den anden, jf. umuligheden af at *ikke-kommunikere*. Således kunne en ikke-besvaret opringning siges at udgøre et kortvarigt

kommunikationssystem bestående af et par af kommunikationer men uden nogen egentlig fungerende autopoiesis. Denne anskuelse må imidlertid forudsætte, at det psykiske system der først tilkobler sig, på den ene eller anden måde har vished om, at det andet er blevet pirret til at foretage en selektion, dvs. har været i nærheden af telefonen og valgt ikke at tilkoble sig. Dette kan naturligvis være svært, når de to psykiske systemer ikke kan sanse hinanden på andre måder end gennem telefonen. En sådan teoretisk diskussion er imidlertid uden egentlig betydning for analysen af vores empiri, da denne består af faktiske samtaler, det vil sige interaktionssystemer af længere varighed og med fungerende autopoiesis.

Systemets struktur

Det interaktionssystem, som en samtale udgør, må siges at have en ret formaliseret initial struktur, som er identisk med de normale sociale forventninger til en telefonsamtale.

En af disse forventninger er, at systemet har *netop* to psykiske systemer tilkoblet, hvilket udelukker, at samtalen fx aflyttes eller pludselig afbrydes, ved at et tredje psykisk system tilkobler sig. Undtagelsen fra dette kunne være telefonmødet, men her vil de psykiske systemer ved tilkoblingen altid være bevidste om den anderledes struktur. I vores empiri motiveres de interagerende psykiske systemer til at tilkoble sig interaktionssystemet, når telefonen ringer, og dermed vil deres forventninger på dette punkt være meget fasttømrede, da de antageligt begge mange gange før har været tilkoblet et interaktionssystem med denne struktur. Dette ses tydeligt, idet at ingen af kommunikationssystemerne i vores empiri tematiserer muligheden af, at der faktisk *kunne* være tredje psykisk system tilkoblet. I stedet forklares den mærkelige situation fx ved, at ”der er noget galt med jeres system”,¹⁴⁸ eller at ”der er noget i vejen med telefonerne herovre”.¹⁴⁹ I disse tilfælde er der altså tale om en tematisering af noget eksternt selve kommunikationssystemet.

Undtagelsen, der kan siges at bekræfte reglen, er samtale nummer syv, hvor B i linje 24 beskriver at ”[...] da jeg tog røret af, så var det ligesom der var en mand der forsøgte at sige noget men så... [griner kort]”. Her hentyder B til studieværten Mikael Bertelsen, der i sit forsøg på at sætte de to parter sammen har været nødt til at sige ”hallo” et par gange, inden A tog telefonen, for dermed at fastholde B. Imidlertid fortsætter systemets tema med at være baseret på iagttagelsen af situationen ud fra forskellen ”mystisk/normal”, hvilket som sådan skyldes brud på andre dele af forventningsstrukturen, i stedet for fx ”indblanding/isolation”. Hermed kan eksemplet siges, at illustrere denne del af forventningsstrukturens persistens.

¹⁴⁸ Samtale nummer et, linje 14

¹⁴⁹ Samtale nummer to, linje otte

Den mest betydningsfulde komponent i den initiale forventningsstruktur er, at et af de psykiske systemer forventes, aktivt at ville pirre kommunikationen hen imod at tematisere et emne. Dette emne vil formodes at være det psykiske systems motivation for initialt at tilkoble sig kommunikationssystemet. I forhold til den gængse opfattelse af en telefonsamtale skal dette naturligvis forstås derhen, at en sådan samtale altid opstår, ved at den ene deltager ringer den anden op, med et mere eller mindre konkret formål for øje – fx bestilling af en pizza. Et sådant kommunikationssystem vil således altid overordnet iagttage og tematisere noget eksternt systemet.

I vores empiri viser denne systemstruktur sig hurtigt ikke at være kompatibel med de pirringer, der kommer fra de to psykiske systemer. Det vil derfor hurtigt blive evident for de tilsluttede psykiske systemer, at deres pirringer ikke forstås korrekt, idet tilslutningskommunikationer ikke illustrerer forståelse af tidligere kommunikation. Denne forståelse er nemlig stærkt bundet til den initiale systemstruktur, som altså ikke er gyldig. Herunder er et eksempel fra samtale nummer et.

1	(0s)	B:	Hallo?	
2	(1s)	A:	Hallooo?	
3	(2s)	A:	Den grønne kælder det er Hanne	
4		B:	D..	ja, hej
5	(3s)	A:	Hej	
6	(6s)	B:	Hallooo?	

Eksempel 16 – fra samtale nummer et

Her vil B forstå kommunikationen i linje fem som manglende forståelse af den foregående, idet denne egentlig indeholder en opfordring til at præsentere temaet for det netop oprettede kommunikationssystem. Man kan anskue situationen ud fra nogle af de begreber, Labov og Fanshel introducerer omkring anmodninger. Hvis der var tale om en konventionel telefonsamtale, ville det fra A's synspunkt fremstå således, at B's ytring i linje fire var et udtryk for, at B lytter og dermed indirekte anmoder A om at præsentere temaet for samtalen. Årsagen, til at A *ikke* gør dette, skyldes de manglende forudsætninger for at forstå B's meddelelse som en gyldig anmodning, idet A jo ikke kender temaet for samtalen og derfor ikke har *informationen*. Fra A's synspunkt er reglerne for anmodning om information altså ikke opfyldt.

Resultatet af tilslutningskommunikationernes manglende forståelse af foregående kommunikation er, at disse falder uden for systemets meningshorisont og ofte vil "give anledning til en refleksiv kommunikation om kommunikationen", som Luhmann beskriver det.¹⁵⁰ Derfor må det forventes, at samtalerne umiddelbart efter deres indledning vil overgå til en art meta-kommunikation, idet kom-

¹⁵⁰ Luhmann, 2000, p. 184

munikationens tema ændres til at være kommunikationssystemet i sig selv. Dette betegner Luhmann ”refleksiv kommunikation”.¹⁵¹

Skiftet af tema må siges at være nødvendigt for at muliggøre nye tilslutningskommunikationer og dermed opretholde systemets autopoiesis. Ændres temaet ikke, fra det indeholdt i den initiale forventningsstruktur, vil kommunikationen antageligt blive mere og mere støjfyldt eller helt ophøre. En mulighed for det psykiske system ville være at frakoble sig (konkret ved at lægge på), hvilket fornemmes at være en reel risiko, jf. den lange pause mellem linje fem og seks i ovenstående eksempel. I stedet tilslutter B imidlertid en kommunikation i linje seks, hvis information er en tilkendegivelse af manglende forståelse for informationen i den foregående kommunikation i form af en eksplicit forespørgsel efter kommunikationens tema. Forstås denne kommunikation korrekt af den anden part, er temaskiftet som sådan sket.

I betragtning af systemets veldefinerede initiale forventningsstruktur, kan man sige, at allerede den første tilslutningskommunikation mangler indeholdt forståelse for den initiale kommunikation. Der er imidlertid basis for nogle få yderligere kommunikationer, før dette forhold bliver evident for de tilkoblede psykiske systemer.

Omverdensforhold

Interaktionssystemerne ligger næsten alle under for det særlige forhold, at mindst ét af de tilkoblede psykiske systemer (normalt begge) foruden at være tilkoblet interaktionssystemet også opretholder en strukturel kobling til et organisationssystem. I de fleste af samtalerne udgøres organisationssystemet af den arbejdsplads, hvor individet er ansat og bl.a. har til opgave at repræsentere organisationen ud ad til, fx ved telefoniske henvendelser. Repræsentationen kan naturligvis have vidt forskelligt indhold og funktion. I alle tilfælde vil, de deltagende psykiske systemers kobling til deres respektive organisationssystemer dog medføre en større eller mindre styring og (eller) begrænsning af, hvilke informationer de psykiske systemer meningsfuldt kan afgive. I samtale nummer ni er Connie (A) således, som repræsentant for badetøjsfirmaet Speedo, ikke i stand til at acceptere natu-
risten Kims påstand om, at ”badetøj, det er så'n med til så'n og lissom at klip'... klip' mennesker over”.¹⁵² I stedet må hun informere på en måde, som leder kommunikationen i retning af at skabe tvivl om synspunktets gyldighed. Det kan ikke udelukkes, at hun som selvstændigt psykisk system er enig i Kims holdning (om end det virker usandsynligt). Selv hvis dette var tilfældet, ville det organisationssystem hun er tilkoblet, ved, som Luhmann formulerer det: at ”reproducere adfærdsmå-

¹⁵¹ Luhmann, 2000, p. 185

¹⁵² Samtale nummer ni, linje 31

der af en i høj grad kunstig art”, sikre at hun præsenterede organisationen korrekt.¹⁵³ Et konkret eksempel på en simpel reproduceret adfærdsmåde, der styres direkte af organisationen, er fx, når B i samtale nummer otte, del et kontinuert spørger A, om vedkommende ”har bestilt” – underforstået ”pizza” idet organisationssystemet er et pizzeria. Det er i øvrigt værd at bemærke, hvorledes denne stramme styring bevirker, at del et af samtalen bliver meget støjfyldt, idet de to psykiske systemer er så optaget af at udføre deres simple reproducerede adfærdsmåde, som er den samme, at de selekterer en forståelse, som praktisk taget ikke relaterer til foregående kommunikationen. Se samtale nummer otte, del et, linje tre til 14.

Kompleksitetsudvikling

Interaktionssystemernes egenkompleksitet er i udgangspunktet bundet til den forventningsstruktur, som begge psykiske systemer ved tilkoblingen tager for givet og som blandt andet er relateret til systemets fysiske begrænsning til telefoni. Endvidere vil de organisationssystemer, som et flertal af de psykiske systemer i vores empiri er koblet til, også begrænse egenkompleksiteten. Derved er muligheder, såsom at en samtale mellem to restaurationsansatte umiddelbart kan tematisere den sene Wittgensteins sprogpilsteori, udelukket. Helt udelukket er selvfølgelig, at den anden part i samtalen pludselig befinder sig i rummet, eller at begge parter har ringet hinanden op. Dette medfører også begrænsninger af systemets egenkompleksitet fx mht. meddelelsesform. Vigtigst er dog, hvorledes den beskrevne initiale forventningsstruktur betyder, at et af de psykiske systemer forventes – gennem introduktion af et tema – at redefinere systemstrukturen, som herefter vil begrænse og definere systemets egenkompleksitet. Idet dette *ikke* sker, ender systemet hurtigt op med en meget lav egenkompleksitet, hvorfor betydelige mængder kommunikativ støj er at forvente, idet systemet har en tilsvarende meget snæver meningshorisont.

Den videre analyse må således fokusere på, hvorledes de tilkoblede psykiske systemer forholder sig til denne situation, og hvorledes kommunikationssystemet udvikler sig. Til dette formål vil vi, som beskrevet i metodeafsnittet, benytte Erving Goffmans teorier, der jo netop betragter mennesket som meningssøgende. Denne analyse må imidlertid forudsætte en mere nærgående analyse af indholdet og progressionen af den dialog, som for de psykiske systemer – i konventionel forstand samtalens deltagere – udgør kommunikationssystemets parring. Dette kræver en strukturering af samtalen gennem klassificering af funktionelle elementer, og til dette kan Wittgensteins sprogpilsteori benyttes.

¹⁵³ Kneer & Nassehi, 2004, p. 47

Telefonsamtalerne som sprogspil

For at illustrere de i teoriafsnittet beskrevne sammenhænge mellem kommunikationssystemer og sprogspil, vil en indledende analyse af systemets opståen, parallel til den foregående systemteoretiske, men med brug af sprogspilsteorien være nyttig. Denne vil demonstrere, hvorledes sprogspil er brugbar, til at klassificere kommunikationssystemets udvikling gennem analyse af dialogen.

Rammen

I Eklundhs terminologi beskrives rammen, som en funktion der skal forene deltageres ytringer i en interaktion. Deltageres bevidsthed omkring den ramme, der afgrænser deres interaktion, er afgørende for hvilke ytringer de bidrager med. I vores empiri er det tydeligt, at deltagerne er bevidste om telefonsamtalen som ramme, idet de fleste samtaler indledes med ”Hallo”, eventuelt i sammenhæng med en præsentation af den organisation som deltageren repræsenterer.

I en almen telefonsamtale er rammen også defineret ved, at A har ringet B op, fordi at A har en intention. Efterfølgende indledes en sekvens af ytringer, som afsluttes ved, at A – den oprindelige initiativtager – beslutter interaktionens ophør. I vores empiri bliver rammen for telefonsamtaler uvidet, idet både A og B bliver ringet op og således begge tror, at den anden initierer opkaldet. Konsekvenserne af det manglende initiativ og intention – som ses tydeligt i vores empiri – bliver en søgen efter samme, for at interaktionen ikke resulterer i et kollaps. Et eksempel på dette er at se i nedenstående eksempel fra samtale nummer et.

13 (30s) A: Ja-jamen jeg har lige <i>taget telefonen!</i>
14 (32s) A: Der er noget galt med jeres system
15 (33s) B: Det lyder ikke rart
16 (34s) A: Hvad FANDEN foregår der?
17 (35s) B: Det ved jeg ik' det er da underligt det her

Eksempel 17 – fra samtale nummer et

I linje 13 og 14 fralægger A sig via en konkret påstand ansvaret for at have foretaget telefonopringningen. I linje 16 bruges pronominet ”der” til at referere til telefonopringningen og det samme ses i linje 17 med ”det her”. Objektet for disse interaktioner bliver således selve telefonopringningen, hvilket svarer til den reflektive kommunikation, Luhmann omtaler. Her har vi imidlertid via Eklundhs ”objekt” koblet samtalen Luhmannske ”tema” til konkrete sproglige ytringer.

Hvis man betragter telefonsamtalen som et overordnet sprogspil, giver det yderligere mulighed for afgræsning at antage, at så længe der anaforsisk refereres til objektet *telefonopringningen*, består der et afgrænset *kontekstrum* omkring dette objekt.

Internt i dette overordnede telefonopringningsspil opstår indlejring af interne spil. Den næste ytring i interaktionen (ligeledes samtale nummer et) består netop af en sådan indlejring, hvilket ses herunder.

18 (38s) A: Hvor arbejder du henne?
19 (39s) B: Jensens Bøfhus
20 (40s) A: "HAHAHAHAHAHA" [skinger latter]
21 (41s) A: Vi ku' ik' være mere forskellige jeg sidder i en vegetar restaurant
22 (44s) B: Det er noget spooky noget det her
23 (45s) A: Ja det er da noget mærkeligt noget

Eksempel 18 – fra samtale nummer et

Her indledes et internt spil, hvor A har påtaget sig rollen som initiativtager med den klare intention at identificere B. I linje 39 svarer B med en reference til Jensens Bøfhus. A bliver efter dette svar bevidst om deres dikotomiske forhold, mores derover og deler samtidig denne nyerhvervede viden med B ved at referere til sit arbejde i en vegetar restaurant. Således indledes i linje 18 et internt identifikations-referencespil, der forløber til og med linje 21, hvor A's intention accepteres af B, og sprogsillet dermed afsluttes. I eksempel 17 udføres også et påstandsspil, hvorimod eksempel 18 er et spørgsmål/svarspil. Spørgsmål/svarspillet medfører yderligere et forøget gensidigt kendskab til den igangværende aktivitet.

Herefter vendes igen tilbage til det højerestående telefonopringningsspil, da det centrale objekt nu igen er selve telefonopringningen refereret til med pronominerne "det her" og "noget".¹⁵⁴

Klassificering af samtalerne indhold

Som det fremgår i flere af de ovenstående eksempler, er det muligt at afgrænse sprogspil, ved at undersøge hvilket objekt der refereres til i dialogen. Dette objekt kan være refereret eksplicit som fx en "opringning" i samtale nummer et, linje 20. Refereres der ikke direkte, kan anaforiske pronominer bruges som indikator. Hvis der således refereres til "det", "noget" eller lignende, så må dette stå i stedet for et objekt, som er blevet identificeret tidligere i sprogsillet.

I det følgende vil vi redegøre for en klassificering af samtalerne indhold i fire primære sprogspil indlejret det overordnede telefonopringningsspil. De fire spil er: præsentationsspillet, metaspillet, det komplekse spil samt afslutningsspillet. De fire spil forekommer i samtalerne i den nævnte rækkefølge, om end der ses eksempler på tilbagevenden til tidligere spil.

¹⁵⁴ Dette skift fra det overordnede sprogspil til et internt spil og tilbage igen omtales yderligere som nævnt i afsnittet *Kerstin Severinson Eklundh* som gearskifte. Gearskift skulle netop være hyppigere i telefonsamtaler, da men ikke er i besiddelse af de nonverbale indikatorer til at drage konklusioner ud fra.

Præsentationsspillet

I præsentationsspillet er det overordnede objekt at betragte som selve identifikationen af de to deltagere. Dette praktiseres ved, at begge deltagere indleder et identifikations-referencespil ofte karakteriseret ved at opfylde kravene til indirekte anmodninger om information som beskrevet af Labov og Fanshel. Herunder et eksempel fra samtale nummer tre.

- | | | |
|---|------|--|
| 1 | (0s) | A: Hallo |
| 2 | (2s) | A: Jaa hallo, Brolæggerkompagniet, det er Hans |
| 3 | (3s) | B: Skatehouse, det er Morten |
| 4 | (5s) | A: Dav |
| 5 | (5s) | B: Dav |

Eksempel 19 – fra samtale nummer tre

I det ovenstående eksempel ses hvordan A bruger ”hallo” som en indirekte forespørgsel efter information om identifikation. Denne tolkning kan umiddelbart siges, at ignorere Labov og Fanshels fokus på *modtagerens* tolkning af ytringer, men vi mener dog, det er rimelig antagelse, at menneskers ubevidste kendskab til disse regler også kan bruges af en afsender, der ønsker at ytre en gyldig anmodning. En sådan antagelse styrkes yderligere af nærværende spils veldefinerede ramme og kommunikationssystemets forventningsstruktur.

Dette ”hallo” er netop udløst af forventningerne til en almen telefonopringning, hvor den ringende har en klar intention om hvad denne vil den opringede. Da A tror, at B har ringet op, afventes dennes identifikation. Da den simple hilsen ikke bliver responderet hverken med et ”hallo” eller en identifikation, svarer A på sin egen indirekte forespørgsel og identificerer hermed sig selv. Her ses behovet for, at en initiativtager tydeligt definerer et objekt, der har til formål at udgøre samtals nuværende fokus. A identificerer altså sig selv med reference til både fornavn og organisation, hvorefter B identificerer sig. Med dette nye gensidige kendskab indledes en overgang, idet både A og B med et ”dav” udtrykker en skjult forespørgsel for et nødvendigt objekt, der skal agere tema for den efterfølgende samtale. Dette punkt udløser i de fleste samtaler et misforstået TRP, hvor deltagerne forholdsvis tydeligt giver turen videre til modparten, idet begge deltagere forventer, at modparten præsenterer sin intention. Da begge har denne forventning, bliver turen imidlertid ikke taget, hvilket i fem af samtalerne forårsager stilhed i ret præcist tre sekunder.¹⁵⁵ Dette må betragtes som længe i en telefonsamtale, hvor kommunikationens eneste meddelelsesform er lyd. Det virker naturligt at antage, at begge deltagere opfatter stilheden som en pause, der tilhører den anden, men egent-

¹⁵⁵ Samtale nr. et, linje fem-seks, nr. to linje tre-fire, nr. tre linje fem-seks, nr. fire linje fire-fem, nr. fem linje 11-12

lig fremstår stilheden mere som et ophør i Nofsingers terminologi, hvor ingen af deltagerne har mere at bidrage med, og samtalen derfor i en forstand er slut.

Dette punkt blev tidligere behandlet i en systemteoretisk optik, og vi ser nu, at det markerer overgangen fra præsentationsspillet til metaspillet, hvor objektet ændres fra at være identifikation af deltagerne til at være selve opringningen. Denne markering bekræftes af nedenstående ytring fra samme empiri, der efterfølger eksempel 19.

6	(8s)	B:	Hvad kunne jeg hjælpe med?
7	(10s)	A:	Hvad du kunne hjælpe med?
8	(11s)	B:	Ja
9	(13s)	A:	Eeehhmm, hvad mener du? ["du" afsluttes med halvt grin]
10	(15s)	B:	Jamn', du ringer op ss... [ord afsluttes ikke]

Eksempel 20 – fra samtale nummer tre

Med undtagelse af samtalerne syv og otte gælder det, at overgangen konkret markeres af et mislykket spørgsmål-svar spil som i ovenstående eksempel.¹⁵⁶ Dette indebærer, at den ene af deltagerne på den ene eller anden måde forespørger på den andens intention og dermed forsøger at fastslå målet med det overordnede telefonopringningsspil. Overgangen sker i de fleste tilfælde efter kun seks til otte sekunders samtale, hvilket illustrerer, at der kun er plads til få fejlfortolkende tilslutningskommunikationer, før deltagerne bliver opmærksomme på den manglende forståelse, hvilket blev omtalt i den systemteoretiske analyse.

Det skal nævnes, at præsentationsspillet ikke altid kan gennemføres så smertefrit som i eksempel 20, hvilket fx ses i uddraget fra samtale nummer fem herunder. Bemærk at dette eksempel egentlig er en tilbagevenden til præsentationsspillet, efter at dette oprindeligt var afsluttet.

17	(31s)	A:	Hve.. hvem taler jeg med
18	(32s)	B:	Du taler med Dansk Gangforbund Bente Pløhn
19		A:	Ja
20	(35s)	A:	Jaa det jeg med på øøøøhhh... men hvem øhh hvilken person....hvad hedder du?
21	(41s)	B:	Jeg hedder Bente
22	(43s)	A:	Ja okay.....

Eksempel 21 – fra samtale nummer fem

¹⁵⁶ Samtale nr. et linje fem, nr. to linje fire, nr. tre linje seks, nr. fire linje fem, nr. fem linje 12 og empiri nr. seks linje 18.

Her er der som sådan et brud på Labov og Fanshels forespørgselsregel om, at B skal tro, at A ikke allerede har informationen, for at kunne forventes at svare. Man kunne altså med andre ord forvente, at Bente (B) ikke ville svare, da hun i linje 20 bliver spurgt om sit navn for anden gang. Hun opgav sit navn for under ti sekunder siden og kan derfor forvente, at A nu kender informationen. Årsagen, til at spørgsmålet alligevel godtages, er formentlig A's tydelige forvirring, jf. det fragmenterede sprog i linje 20. B gentager svaret, A accepterer og samtalen kan fortsætte.

Metaspillet

I eksempel 20 har A og B nået et fælles forvirring, hvorefter B tager initiativet og hvilket markerer det endelige skift til et nyt sprogspil, som isoleres af et nyt reference objekt, nemlig selve telefonopringningen. I linje seks refererer B til objektet ved implicit at spørge A, hvad denne vil med opringningen. A gentager spørgsmålet via et playbacksvar og påbegynder således et kort indlejret internt spil, der har til formål at begrænse svarmulighederne. Dette sker via ytringens karakter af indirekte forespørgsel om mere information, da begge parter antager at modparten kender informationen. Hvad angår forudsætningerne må det endvidere antages, at *behovet* for informationen er yderst påtrængende. B bekræfter sit spørgsmål i den efterfølgende ytring, hvorefter A må tilkendegive sin totale tvivl og hermed vender tilbage til det overordnede sprogspil, da ytringen egentligt er et svar på B's faktiske spørgsmål. Herefter indleder B i linje ti et internt påstandsspil, der tydeliggør for A, at objektet er opringningen og forsøger at pålægge A rollen som initiativtager. Således ville B's position som initiativtager, og dermed ansvarlig for tilendebringelsen af samtalen, være elimineret. I samtalerne et, to, tre, fire og seks forekommer et sådant påstandsspil umiddelbart efter det mislykkede spørgsmål/svarspil, som markerer overgangen til metaspillet. Påstanden afvises i alle tilfælde klart og mødes i stedet af den modsatte påstand, hvilket eventuelt resulterer i en længere kæde af påstand og afvisning med modpåstand. Dette er helt i tråd med den tidligere beskrivelse af kommunikationssystemets fundamentale forventningsstruktur.

Idet begge deltagere indser, at den anden ikke vil acceptere deres påstand, indlejres i stedet ofte et eller flere spørgsmål/svarspil, med det formål at afklare situationens årsag, som det blev set i eksempel 17 eller som herunder fra samtale nummer seks.

24 (33s) B: Det' da underligt
25 (34s) A: Ja det, det er snop-het [sidste ord ikke forstået]
26 (36s) B: Jamen hva' sker der?
27 (38s) A: Det ved jeg sørme ik'
28 (40s) B: Nej, du ringer ik til os?

Eksempel 22 – fra samtale nummer seks

Gennem et sådant spil, eller et eller flere påstandsspil med en påstand lignende den i linje 24 herover, når deltagerne frem til en fælles accept af det overordnede spils karakter, altså at det har brudt den initiale forventningsstruktur. Som diskuteret i den indledende systemteoretiske analyse, betyder det at temaet der nås frem til gennem meta-spillet, er baseret på en iagttagelse af systemet ud fra forskellen mærkelig/normal. I et enkelt tilfælde tematiseres muligheden af, at der er tale om ”telefonfis”, men det er tilsyneladende ikke en mulighed, at der skulle være et tredje psykisk system tilkoblet, hvilket ses af referencen til ”vi” i linje 34 herunder. Eksemplet er fra samtale nummer tre.

32 (58s) B: M’der er da nogen der tager pis på os
33 (59s) A: Det tror jeg da også
34 (61s) B: Det gør da ik’ noget, vi kan da også snakke sammen

Eksempel 23 – fra samtale nummer tre

Generelt ses i dele af vores empiri en tilbagevenden til præsentationsspillet, selvom metaspillet for længst er sat i gang. Dette blev vist i eksempel 21 og det sker bl.a. også i eksemplet fra samtale nummer ni herunder.

15 (24s) A: Men hvorfor tager du så tel... hvorfor, hvorfor siger du så noget i telefonen?
16 (28s) B: Hvem er det?
17 (29s) A: Det er Connie fra Speedo

Eksempel 24 – fra samtale nummer ni

I ovenstående eksempel er metaspillet indtruffet, men pludselig vender den ene deltager tilbage til præsentationsspillet. Dette kan opfattes således, at identifikationen – altså præsentationsspillets objekt – ikke blev fortolket korrekt af deltageren. Måske har vedkommende – for ikke at ødelægge det overordnede sprogs spil – gemt sin tvivl, i håb om at denne kunne forklares senere. Da dette ikke sker, er der brug for en genfortolkning og der vendes derfor tilbage til præsentationsspillet, for at identifikationen kan ske fyldestgørende.

Grunden til vores betegnelse af dette spil som *meta* er som beskrevet at selve telefonopringningsspillet er objekt. Dette kan også finde sted i almindelige telefonsamtaler, men til forskel fra vores empiri vil indlejrede metasprogs spil da ofte være meget korte og hurtigt afklaret. Et typisk metaspil kunne opstå i en mobiltelefonsamtale, hvor signalet i kort tid forsvandt, hvorefter dette hurtigt vil blive omtalt for at sikre gensidig forståelse. Her ville selve telefonopringningen således også kortvarigt være objekt, men rammen om det overordnede spil er fastlagt og dette kan derfor nemt genoptages. Desuden er det her et teknisk aspekt af spillet, der gøres til objekt, og ikke selve spillets for-

mål. Et simpelt tilsvarende eksempel ses i samtale nummer seks, hvor følgende korte udveksling finder sted og i meget konkret forstand har telefonopringningen som objekt.

7 (10s) A: Øhmm jeg har svært ved at høre dig [ler usikkert]
8 (11s) B: Nå
9 (11s) A: Øh
10 (13s) B: Ka' du høre mig nu?
11 (14s) A: Ja det går fint

Eksempel 25 – fra samtale nummer seks

I dette tilfælde er det overordnede telefonopringningsspils objekt imidlertid ikke fastlagt, og ovenstående indlejrede spil forsinkes derfor blot skiftet til det primære metaspil.

Dette er generelt klart det længste af de fire primære spil, hvilket må skyldes det dramatiske brud på den fundamentale forventningsstruktur. Bruddet medfører for deltagerne en anspændt forvirring, der udtrykker sig i et behov for forklaring. I forhold til den indledende systemteoretiske problemkarakteristik ses det, hvorledes kommunikationssystemet gennem metaspillet får defineret en ny forventningsstruktur med en større meningshorisont, end efter det nedbrud der afføder metaspillet.

Overvejelser omkring forvirring

Det værd at overveje, om den forvirring der opstår i kommunikationssystemet under meta-spillet, får nogen synlig indvirkning på de enkelte ytringer eller organiseringen af disse. En relativt umiddelbar iagttagelse er, at sproget i flere af samtalerne bliver fragmenteret og usammenhængende – deltagerne stammer og ord artikuleres ikke ordentligt, som fx i sætningerne ”Jaa det jeg med på øøøøhhh... men hvem øhh hvilken person....hvad hedder du?” og ”Nej, jeg ved ikke hvorfor, jamen – vi har ikke ringet til jer”¹⁵⁷

En anden overvejelse kunne gå på, om metaspillet har en særlig indflydelse på tur-allokeringen, altså om deltagerne bliver dårligere til at projicere og fortolke TRP. Dette lader ikke til at være tilfældet. Deltagere, der er gode til at styre tur-allokeringen, lader ikke til at blive påvirket af metaspillet, og deltagere der er ekstremt dårlige til det, bliver ikke bedre som samtalen skrider frem. Dette kunne tyde på, at mekanismerne for tur-allokering måske fungerer på et ”bevidsthedsplan”, der ikke påvirkes af forvirringen. Hvis dette er tilfældet, vil det netop forklare det før beskrevne fragmenterede sprog som et resultat af, at deltageren godt er klar over, at det er vedkommendes tur til at sige noget, og derfor forsøger at gøre dette, uden egentlig at vide hvad der skal siges.

¹⁵⁷ Samtale nr. to linje syv, nr. tre linje ni, 10, 16 og 27, nr. fem linje 17 og 20, nr. seks linje 23, 25, 29, 34 og 36, nr. syv linje 11, nr. 9 linje 15

Det egenkomplekse spil

Den redefinerede systemstruktur betyder, at kommunikationssystemet efter afslutningen af metaspillet besidder en højere egenkompleksitet, der muliggør at forhold eksternt systemet kan tematiseres. Derfor efterfølges metaspillet i fem af samtalerne, af et spil der netop har objekter i omverdenen som ramme. Vi kalder dette spil *det egenkomplekse spil*.

Kun i samtale nummer fem, seks og otte indtræffer det egenkomplekse spil aldrig og dette af forskellige årsager. For samtale nummer fem gælder det, at metaspillet forløber længe, inden der nås en fælles forståelse af, hvorledes den grundlæggende forventningsstruktur er brudt, ved at *ingen* af de to deltagere har ringet op, se linje 35 til 37. I samtale nummer seks indeholder metaspillet en mængde indlejrede påstands- og spørgsmål/svarspil, der signalerer en meget stor forvirring omkring situationen. Dette kan skyldes, at der i præsentationsspillet var indlejret metaspillet fra eksempel 25, hvilket udskød det primære metaspil. Endelig er samtale nummer otte stærkt påvirket af, at organisationssystemerne, de to deltagere tilhører, styrer kommunikationen væk fra metasamtalen og at derfor sent når frem til en fælles forståelse. Dette eksempel er vist herunder for at illustrere organisationssystemernes indflydelse på kommunikationen. Bemærk at samtalen har stået på i nogen tid.

13 (19s) A: Er det mig der har ringet til dig?
14 (21s) B: Ja
15 (22s) A: Okay øh
16 (23s) B: Okay
17 (25s) A: Ja-jamen det' ringet op telefon selv
18 (27s) B: Har du bestilt?
19 (28s) A: Hvad du bestilt du?

Eksempel 26 – fra samtale nummer otte del to

I denne samtale fortsættes der umiddelbart efter ovenstående eksempel til afslutningsspillet (uden at der er bestilt pizza).

De øvrige fem samtaler udfører dog, som sagt, efter metaspillet en eller anden form for spil, der tematiserer noget eksternt kommunikationssystemet. Herunder er et eksempel fra samtale nummer to.

8 (13s) B: Der er noget i vejen med telefonerne herovre
9 A: Ja, det må der være
10 (15s) A: Hvo-hvor er du henne af i verden
11 B: det er dansk ornitologisk forening
12 (18s) A: Jaa hvor ligger det henne?
13 B: På Vesterbrogade
14 (19s) A: Høhøhø jeg er i Fredericia

15 (21s) B: Er du i Fredericia, nej ved du hvad
16 A: jaa
17 (23s) A: Jaa
18 (23s) B: Ja den er da helt rive gal

Eksempel 27 – fra samtale nummer to

I linjerne forudgående eksemplet ses et metaspil af samme karakter som eksempel 20, som afsluttes med A's påstand og B's følgende accept. Herefter er der skabt udgangspunkt for en samtale af mere kompleks karakter. Således ses et objekt af faglig karakter opstå som følge af en misforståelse i linje ti. Her søger A en geografisk identifikation af B men bliver af B besvaret med en faglig reference. Som det ses i den efterfølgende ytring, kender A ikke til det refererede objekt (eller har ikke tilstrækkeligt kendskab til at foretage en geografisk placering) og A og B deler altså ikke en nødvendig gensidig viden om objektet. Derfor indledes et internt spil af A, hvilket har til formål at reparere denne misforståelse, for således at kunne få besvaret sit egentlige spørgsmål. Ved hjælp af pronominet "det" refereres anaforisk til B's foreslåede objekt og det præciseres dermed overfor B, at det var en geografisk og ikke faglig identifikation der ønskedes. Herefter svarer B på A's egentlige spørgsmål og der vendes tilbage til overordnede sprogspil. Det interne spil havde altså en hensigtsmæssig reparerende funktion. Efterfølgende indtræder et lignende reference-identifikationsspil, der også får A geografisk placeret.

I linje 18 ses en tilbagevenden til metaspillet pga. den anaforiske reference til pronominet "den", der refererer til metaspillets objekt, altså selve telefonopringningen.

Benævnelsen *det egenkomplekse spil* skyldes, at relevante omverdensobjekter her kan gøres til objekt for samtalen, da interaktionssystemet nu indeholder en vis mængde egenkompleksitet. Til forskel kan metaspillet pr. definition kun indeholde ét objekt, nemlig telefonopringningen. I praksis er objekterne for de egenkomplekse spil generelt ganske begrænsede. Således er vejret objekt i samtale nummer tre og syv, mens deltagerens geografiske lokation og (eller) arbejdsplads er objekt i samtalerne et, to, fire og syv.

I almindelige telefonsamtaler vil det komplekse spil ofte være det vigtigste og det længstvarende, da samtalens temaer her fremlægges og bliver objekter for den efterfølgende samtale.

Dette er generelt ikke tilfældet i vores empiri, men samtale nummer ni er dog en undtagelse. I dette eksempel bliver begge deltagerne efter længere tids samtale bevidste om deres dikotomiske forhold. Herefter indledes en æstetisk diskussion med menneskekroppen som objekt. Indledningen til den længerevarende diskussion er vist i eksemplet herunder.

19	(33s)	B:	Øhh ja jeg er ingeniørstuderende og øhh... ja så i min fritid der er jeg øhh, der er jeg formand for danske unge naturister
20	(40s)	A:	Okay
21	(42s)	A:	Jeg er... øhh ansvarlig for øhh et svømmemærke der hedder Speedo
22	(47s)	A:	Og jeg er ansvarlig for det i Danmark
23		B:	Nååh
24	(51s)	B:	Nååh jamen jeg har altid spekuleret på hvad folk de øh de skulle bruge badetøj til
25	(55s)	A:	[sukker]
26	(56s)	A:	Jamen det kan jeg godt forstå du spekulerer på, du synes selvfølgelig folk er pæneste...
27	(60s)	A:	uden noget, jeg synes de er pæneste hvis
28		B:	je...
29	(62s)	A:	de har bare en lille smule på

Eksempel 28 – fra samtale nummer ni

Fra B's side udtrykkes en begejstring over den nøgne menneskekrops naturlige sandfærdighed, imens A imødekomme foreslår blot en anelse ydmyghed overfor den totale blottelse af kroppens mere intime dele. Som det ses i nedenstående eksempel opnås til sidst enighed, og samtalen kan herefter afsluttes.

59	(112s)	B:	Jeg synes alle mennesker er rigtig flotte [griner]
60	(114s)	A:	Ja - okay
61	(115s)	B:	Ja - hej hej
62		A:	Godt - hej hej

Eksempel 29 – fra samtale nummer ni

Det egenkomplekse spil i samtale nummer ni, er interessant i en Goffmansk optik idet en del af den udformer sig som en *karakterkamp*. Karakterkampen opstår på baggrund af modsætningsforholdet mellem samtaleparterne som begge ønsker at definere den officielle holdning til menneskekroppens æstetik. I eksempel 28 ser vi at det er A som initialt anmoder om at få lov til at definere denne holdning i linje 24. Måske i kraft af A's lidt udfordrende måde at ytre denne anmodning på, som muligvis krænker B's rolle som repræsentant for et badetøjsmærke, accepterer B den ikke. I stedet kommer B med sin egen definition i linje 26, 27 og 29 som er i modstrid med A's. I linje 30 og 31 går samtalen ind i den såkaldte *run-in* fase, hvor B i linje 31 endnu engang fastslår at denne ikke vil give sig med hensyn til sin definition af situationen og herefter, fra linje 32 til 42, går samtalen over i en egentlig karakterkamp.

Hvorvidt denne karakterkamp er gyldig i forhold til Goffmans kriterier er tvivlsomt. Fx er det, i kraft af Goffmans egen pointe om at det er svært at tilegne sig individers sande og ægte følelser, svært at påvise hvorvidt deltagerne tager kampen seriøst eller ej. Af denne grund kan det ikke afgø-

res hvorvidt deltagerne føler at de sætter deres karakter på spil i denne karakterkamp. Ikke desto mindre er det evident at der foregår en meningsudveksling i linje 32 – 42 som kan anskues som en Goffmansk karakterkamp. Denne slutter med de nedenstående ytringer:

41	(84s)	B:	“ahm”[ikke udtalt jamen] jeg synes også det er fint nok at man kan vælge at have badetøj på
42	(87s)	A:	Ja okay [griner kort]

Eksempel 30 – fra samtale nummer ni

I linje 41 modificerer A sin initiale definition af dennes udlægning af den officielle holdning til menneskekroppens æstetik. Den nye definition accepteres af A i linje 42. Grinet som efterfølger A's ytring i linje 42 kan anskues som et udtryk for at denne anser sig som vinder af karakterkampen. Den forholdsvis hårde grad af karakterkamp som foregår i denne samtale kan måske forklares ved objektet for det egenkomplekse spil, som denne kamp foregår i. Objektet er her menneskekroppens æstetik, hvilket netop viser sig at være et punkt hvor deltagerne, kraft af deres selvrepræsentation motiveres til at kæmpe for en bestemt officiel holdning til dette objekt. Begge deltagernes selvrepræsentation, som ekspliciteres i henholdsvis linje 19 og 21 i eksempel 28, består i en rolle som repræsentanter for et hold med dikotomiske holdninger til spørgsmålet om hvorvidt menneskekroppen bør være ikklædt badetøj eller ej. Deltagerne er altså mere eller mindre tilfældigt kommet ind i et egenkomplekst spil, hvor objektet for dette har en værdi som begge ønsker at definere i fuldstændig modsat retning.

Afslutningsspillet

I vores empiri er det – som i eksempel 27 – typisk, at der vendes tilbage til metaspillet efter afslutningen af det egenkomplekse spil. Under alle omstændigheder indtræder i samtlige samtaler, det vi benævner afslutningsspillet. I nogle af samtalerne refereres igen i afslutningsspillet til selve telefonopringningen, men til forskel fra metaspillet er denne her omtalt i præteritum eller perfektum. I følgende eksempel, som også tidligere er brugt, ses tre spilskeft: Fra det komplekse spil over metaspillet til afslutningsspillet.

18	(38s)	A:	Hvor arbejder du henne?
19	(39s)	B:	Jensens Bøfhus
20	(40s)	A:	“HAHAHAHAHAHA” [skinger latter]
21	(41s)	A:	Vi ku' ik' være mere forskellige jeg sidder i en vegetar restaurant
22	(44s)	B:	Det er noget spooky noget det her
23	(45s)	A:	Ja det er da noget mærkeligt noget
24	(47s)	B:	Jamen så er der sket en misforståelse
25		A:	Det var da hyggeligt at snakke med dig

26 (49s) B: Okay du i lige måde du

27 (50s) A: Jaha hej hej

28 B: Godt hej

Eksempel 31 – fra samtale nummer et

Fra linje 18 til og med linje 21 ses et kompleks spil, hvor en faglig identifikation udgør det komplekse objekt, på samme måde som vi så i eksempel 27, hvor både en geografisk og faglig identifikation fandt sted. I linje 22 og 23 refereres via pronominerne ”det”, ”det her” og ”noget” til selve telefonopringningen. I linje 24 udsiger B i perfektum en mulig forklaring på objektet for metaspillet, altså telefonopringningen. Denne påstand accepterer A i linje 25, og begge deltagere er nu afklaret og klar til at afslutte. Dette ekspliciteres tydeligt af valget af præteritum, der markerer, at alle objekter nu er uddebatteret. Afslutningsvist kan der af forventningsmæssige årsager vendes tilbage til simple hilsenspil med indhold såsom ”Ja ja hej igen” og ”hej”, som også kunne betragtes i præsentationsspillet. Dialogen er herefter succesfuldt tilendebragt.

Det er som beskrevet i de foregående afsnit, meget forskelligt hvordan afslutningsspillet nås, men det indfinder sig dog altid efter en mulig forklaring eller erkendelse af det uforklarlige fra en af deltagerne samt den anden deltagers accept af dette. Det er bemærkelsesværdigt, at ingen af deltagerne i de forskellige samtaler afbryder samtalen uden at have udført en eller anden form for afslutningspil.

Ud fra denne inddeling i sprogspil, opstilles i bilag 3 en tabel over omfanget af hvert spil i de enkelte samtaler, og ud fra dette tegnes to grafer der illustrerer dette. Endvidere de enkelte sprogspil markeret i empirien i bilag 2, som beskrevet i bilag 1.

Telefonsamtalerne som teater

To individer entrerer en scene, i form af en telefonsamtale. I kraft af den manglende visuelle dimension – og hermed det begrænsede *udtryksudstyr* – ekspliciteres ofte det *selv* som deltagerne ønsker at præsentere i den sociale samhandling, verbalt, i starten af samtalen.

3 (3s) B: Skatehouse, det er Morten

Eksempel 32 – fra samtale nummer tre

2 (3s) B: Sammenslutningen Af Danske Småøer, det er Claus

Eksempel 33 – fra samtale nummer fire

De fleste af deltagerne i telefonsamtalerne præsenterer et selv, som er mere eller mindre dikteret af den organisation – altså det *hold*, de repræsenterer og som der ringes op til. Disse personer vil altså højst sandsynligt have en mere forudindtaget definition af situationen, end dem som ringes op privat. Derfor vil de være mindre tilbøjelige til at være fleksible med hensyn til hvilken *arbejdsenhed* der skal opnås. Dog vil de i kraft af deres officielle rolle være meget opmærksomme på ikke at krænke den andens *ansigt*, da dette ikke ligger inden for rammerne af det selv de præsenterer. Deres selv har betydning for en større sammenhæng, nemlig organisationen, som er det hold personerne er med på.

Fælles for begge parter i den sociale samhandling, som udgøres af telefonsamtalen, er at når de indtræder i denne, udgør det et skift fra en *bagscene* til en *forscene*. Det der er specielt ved dette skift, er at det ikke består i at deltagerne flytter sig fysisk væk fra bagscenen, men blot entrerer forscenen ved at tage telefonen. Af denne grund befinder deltagerne sig stadig fysisk et sted, som udgør bagscenen for den anden deltager i forscenens sociale samhandling. Der er derfor stor fare for at nogle af holdets hemmeligheder vil blive afsløret og hermed vil tilskueren få en *selvmodsigende rolle*. Derfor er det vigtigt at de optrædende udviser stor *dramaturgisk loyalitet* og ikke lader tilskueren få indsigt i bagscenens hemmeligheder, hvilket ville være meget kompromitterende for den definition af situationen, som forsøges opretholdt. Det følgende er et eksempel fra samtale nummer ni, hvor en sådan kompromitterende situation netop opstår:

7	(8s)	A: Det er Connie fra Speedo
8	(10s)	B: Fra?
9	(12s)	A: Jamen er det ikke en der har ringet mig op? [henvendt til kollega]
10	(15s)	B: Øhhh...

Eksempel 34 – fra samtale nummer ni

I kraft af A's *kommunikation uden for rollen* i linje ni, får B adgang til bagscenen og bliver hermed sat i en selvmodsigende rolle. Ytringen i linje ni kan af B tolkes som værende kompromitterende for den definition af situationen og det selv A præsenterer. For det første antyder A at der er en mulighed for at holdet, som denne er en del af, kan have begået en fejl. Desuden afsløres informationer om bagscenens, rammer fx at der sidder flere fra holdet i samme rum, og at disse kan finde på at tale om hinandens telefonsamtaler. Denne indsigt kan være med til at ødelægge den, fra A's side, tilnærmede definition om at samtalen har en intim og personlig karakter, som antydes i linje syv. B's svar i linje ti kan anskues som et udtryk for at B, fejlagtigt, anser ytringen i linje ni som værende henvendt til denne. B undlader gennem hele resten af samtalen, at lade sin optræden være påvirket af A's fejltagelse i linje ni. Hermed udviser B *taktfuld uopmærksomhed* og udsætter hermed ikke samtalen for større belastning på baggrund af A's fejltagelse.

Dramaturgien i telefonsamtalerne

Den største trussel mod den sociale samhandling i telefonsamtalerne, som udgør vores empiri, er, hvad man i Goffmanske termer kan kalde, de grundlæggende uoverensstemmelser mellem aktørernes definition af situationen. Det er disse som, ud fra et Goffmansk synspunkt, forklarer det grundlæggende problem som gør sig gældende for karakteren af telefonsamtalerne – nemlig at ingen af parterne har ringet hinanden op, og hermed ikke vil hinanden noget. For at bringe disse definitioner i overensstemmelse, og hermed opnå arbejdsenighed, tvinges aktørerne derfor til at redefinere deres initiale opfattelse af at det er dem der er blevet ringet op, og at den anden vil dem noget. Da denne definition ikke altid passer til den initiale selvrepræsentation bliver denne også i visse tilfælde redefineret, om end på et meget subtilt plan. Hvis en aktør fx har optrådt insisterende med en påstand om at det er den anden som har ringet op, men senere er nødsaget til at ændre sit udsagn, ændres selvrepræsentationen også en smule. Den initiale selvrepræsentation er blevet afsløret som værende inkonsistent i forhold til situationen, og den optrædende er nødsaget til at ændre denne, ofte til en selvrepræsentation som virker mere personlig.

I samtale nummer et ses et eksempel på et sådant subtilt skift i selvrepræsentationen hos begge parterne i telefonsamtalen. Indledningsvis, i linje tre, præsenterer A sig således: ”Den grønne kælder det er Hanne” – altså med den typiske, tidligere beskrevne, selvrepræsentation som er dikteret af aktørens tilhørsforhold til et hold. I linje 21, derimod, er selvrepræsentationen ændret fra en fuldstændig identifikation med holdet, til en mere personlig repræsentation af selvet. Her ytres det: ”jeg sidder i en vegetar restaurant” hvilket indikerer at A ikke længere udelukkende identificerer sit selv med det hold som denne indgår i. B’s ændrede selvrepræsentation, kommer til udtryk i et ændret sprogbrug. Selve ændringen går den samme vej som A, altså fra en fuldstændig identifikation med holdet, som dog ikke ekspliciteres men blot udtrykkes i sprogbrug som: ”Det skal jeg lige forhøre mig om, øjeblik” og ”Hvad var navnet?” i linje otte og ti; til en mere personlig selvrepræsentation som indikeres ved et ændret sprogbrug som fx ”Det er noget spooky noget det her” i linje 22. I de to første sætninger, anvendes et meget nøgternt ”tjenersprog”, som et *dramatisk* tegn på B’s initiale selvrepræsentation. I linje 22 ændrer B’s sprogbrug sig imidlertid til at dramatisere en mere personlig selvrepræsentation, da denne ytring falder uden for rammerne af tjenerrollens optræden.

Ændringerne i selvrepræsentationen, affødes som nævnt af at den initiale selvrepræsentations definition af situationen afsløres som inkonsistent. Dette kommer til udtryk i følgende eksempel fra samtale nummer et, hvor deltagerne endnu ikke har opnået arbejdsenighed og stadigvæk identificerer sig med deres initiale selvrepræsentation:

11 (20s) A: Hanne Christiansen men altså <i>jeg</i> fik en opringning fra dig lige nu! [efter lang pause]
--

12 (23s) B: Deet tror jeg ikke, jeg kan ikke engang ringe ud fra den telefon jeg står og snakker i, så det tror jeg ik'
13 (30s) A: Ja-jamen jeg har lige *taget telefonen!*
14 (32s) A: Der er noget galt med jeres system
15 (33s) B: Det lyder ikke rart

Eksempel 35 – fra samtale nummer et

Som det fremgår af linje 11 og 12, er A og B's definition af situationen, mht. hvem der har ringet hvem op, fuldstændig inkompatibel. Samtidig kommer A i linje 11, 13 og specielt i linje 14 med ytringer som kan opfattes af B som et angreb mod dennes ansigt. I kraft af at B's selvrepræsentation er defineret af dennes hold, vil ytringen i linje fire, "Der er noget galt med jeres system" kunne opfattes som meget krænkende. B vælger dog at undvige A's angreb ved sin ytring i linje 15 og beskytter herved sit eget ansigt. Løsningen på de inkompatible definitioner af situationen bliver, som tidligere nævnt, en fælles definition af situationen som faciliterer en arbejdsenighed, og eventuelt medfører et skift i deltageres selvrepræsentation. I samtale nummer et opnår deltagerne denne arbejdsenighed i følgende eksempel, idet B accepterer A's forslag til definitionen:

16 (34s) A: Hvad FANDEN foregår der?
17 (35s) B: Det ved jeg ik' det er da underligt det her

Eksempel 36 – fra samtale nummer et

A og B får med disse ytringer tilkendegivet overfor hinanden, at de hver især er uvidende om årsagen til telefonsamtalen. På denne baggrund får de netop skabt en fælles arbejdsenighed, nemlig at de begge er uskyldige i- og uvidende om telefonsamtalens opståen. Da denne arbejdsenighed er i modstrid med begge parter's initiale selvrepræsentationers definition af situationen, medfører dette en redefinition af deres selvrepræsentation som beskrevet tidligere i afsnittet.

Ovenstående eksempel er, i nogen grad, prototypisk for hvorledes deltagerne, med Goffmansk optik, opnår en fælles arbejdsenighed og herved sikrer den sociale samhandling. Således har vi identificeret en sådan fælles arbejdsenighed i alle ti samtaler, om end der er nogen forskel på hvorledes denne kommer til udtryk. Det kan dog konkluderes at ingen af deltagerne i de ti samtaler lægger på uden at have opnået en vis form for fælles definition af situationen.¹⁵⁸

¹⁵⁸ I samtale nummer et, linje 16-17, opnås enighed om at "det er [...] underligt"

I samtale nummer to, linje otte til ni, opnås enighed om at der er "noget i vejen med telefonerne"

I samtale nummer tre, linje 32-33, opnås enighed om der er "nogen der tager pis på os"

I samtale nummer fire, linje 14-17, opnås enighed om at det er "skægt"

I samtale nummer fem, linje 39-40, opnås enighed om at det er "en misforståelse"

15 (16s) A: Ha..eehhvveee.. det er Bjørnegrillen

16 (19s) B: Nej det er Gothersgade her

17 (22s) A: Nå ok, hej [efter pause]

Eksempel 37 – fra samtale nummer otte del to

Arbejdsenigheden kommer til udtryk på mange forskellige måder og i nogle tilfælde er den mere klart defineret end i andre. Det er dog fælles for alle samtalerne, at deltagerne opnår en vis grad af fælles definition af situationen. Om aktørernes sande forståelse af situationen er i overensstemmelse med den vedtagede arbejdsenighed kan man i visse af samtalerne godt tvivle på. Et eksempel hvor denne tvivl bliver særligt underbygget, er i eksempel 37. Selve arbejdsenigheden opstår på baggrund af at ytringen i linje 15 misforstås af B – denne hører højst sandsynligt forkert, og tror at A siger noget i stil med ”er det Bjørnegrillen?”. I virkeligheden konstaterer A blot at denne befinder sig i Bjørnegrillen. B misforstår altså A’s ytring som en anmodning om information – i Labov og Fanshels terminologi.

Fra B’s synspunkt opfylder den misforståede ytring alle de fire forudsætninger for en gyldig anmodning hvilket, som nævnt i teori afsnittet, er trivielt at konstatere i forbindelse med anmodning om information. Desuden er de to regler for anmodning om information ligeledes opfyldt idet B må gå ud fra at A tror at B ved om denne befinder sig i Bjørnegrillen eller ej. Samtidig tror B højst sandsynligt ikke at A allerede ved hvor B befinder sig i kraft af at A stiller spørgsmålet (hvilket han jo i virkeligheden ikke gør). Vi kan altså godt forstå hvorfor B misforstår A’s ytring, da den jo bortset fra en grammatisk ombytning af to ord, er identisk med en gyldig anmodning om information.

B’s misforståelse bliver dog imidlertid udnyttet af A som en mulighed for at opnå en fælles arbejdsenighed, nemlig at A har fået forkert nummer, hvilket medfører at samtalen kan afsluttes. Det bliver hermed evident, at den fælles definition af situationen som rollerne deler, ikke behøver at stemme overens med de optrædendes egne definitioner, hvilket også er en af Goffmans pointer. Så længe at de optrædende, via deres roller, ikke stiller spørgsmålstejn ved arbejdsenigheden, er den sociale samhandling sikret. Men der er dog også tilfælde i vores empiri, hvor den etablerede arbejdsenighed senere i samtalen bliver betvivlet og den sociale samhandling således igen bringes i

I samtale nummer seks, linje 28-33, opnås enighed om at de begge blot ”tager [...] telefonen når den ringer”

I samtale nummer syv, linje 17-20, opnås enighed om at ”det er teleselskabet der er ved at lege lidt med ledningerne”

I samtale nummer otte del et, linje 15-18, opnås enighed om at den ene har fået forkert nummer

I samtale nummer otte del to, linje 12-15, opnås enighed om at det er den ene der har ringet op

I samtale nummer ni, linje 17-20, opnås enighed om at samtalen skal tematisere brugen af badetøj

fare. Fx i samtale nummer fire betvivler A senere i samtalen igen den tidligere etablerede arbejdsenighed:

25 (39s) A: Er du sikker på det ikke er dig [begynder at grine] der har
ringet op?

26 B: Du sidder i Grønlands Hjemmestyre i København [ler, begge ler]

Eksempel 38 – fra samtale nummer fire

A's ytring er en krænkelse af B's ansigt fordi B allerede har forklaret at vedkommende ikke har ringet op. B vælger dog at overhøre denne krænkelse, hvilket Goffman, som beskrevet i teorien, anser for værende en meget basal form for ansigtsarbejde. I kraft af sin rolle som publikum på dette tidspunkt i samtalen, kan man også sige at B udfører sin pligt til at være taktfuld overfor A's fejltagelse. Ud over at redde sit eget ansigt fra krænkelse, redder B samtidig arbejdsdefinitionen fra at blive kompromitteret. At A ler sammen med B i linje 26, kan ansues som et forsøg på at udøve taktfuldhed overfor taktfuldheden, som B udviser.

Konklusion

Opgavens to hovedformål har været at besvare de i indledningen formulerede problemstillinger via en analyse af empirien og samtidig i denne proces at undersøge hvor anvendelige de valgte teorier var for denne analyse. I det følgende konkluderes på disse to hovedformål.

Applikation af teori

De mere ad hoc anvendte teorier var initialt tiltænkt netop denne rolle, og har haft varierende brugbarhed. Vi havde forventet at brug af Nofsingers teorier ville afsløre variationer i turallokeringsmekanismernes gennem samtalerne forløb, hvilket ikke var tilfældet. Turallokeringsmekanismernes funktionsevne viste sig i stedet at være knyttet til de enkelte samtaledeleger. Vi kunne have lavet en mere indgående TRP analyse for at illustrere Nofsingers teori, men mener af ovenstående årsag at dette ikke ville have sagt noget om empirien.

Labov og Fanshels teori ville i vores empiri have svært ved at strukturere en selvstændig analyse, da den selv udgør et empirisk, induktivt studium af anmodninger i dialog. Det empiriske fundament har imidlertid givet teorien en vægtig position, i forbindelse med afdækning af de mulige tolkninger der afgør, om en given ytring kunne opfattes som en gyldig anmodning. Dette har særligt været vigtigt for analysen af samtalerne indledende fase og den måde hvorpå samtalerne fundamentalt skifter karakter. Her sås hvordan en meget konkret empirisk funderet teori, kunne supplere den abstrakte systemteoretiske analyse gennem forklaring af de psykiske systemers selektion af forståelse. Det skal nævnes, at vi i den forbindelse har strukket Labov og Fanshels regler temmelig langt, men at dette blev gjort under iagttagelse af de meget stramt definerede grundlæggende forventninger til en telefonsamtale struktur, i forhold til hvilke vi mener, at vores brug er fuldt ud gyldig.

Af de tre primære teorier må Luhmanns teori om sociale systemer siges ubetinget at være den mest abstrakte og som følge heraf også den sværeste at applicere på empirien. Dette skyldes grundlæggende teoriens universalistiske karakter, idet den er et forsøg på at definere en samlet teori om "det sociale", hvilket her grundlæggende må betragtes som alle de tænkelige former mellem menneskelige forhold antager. Dette ambitiøse mål, samt det systemteoretiske paradigme teorien arbejder inden for, resulterer i at teorien kan fremstå ganske fjern fra den virkelighed, den vil beskrive. Dette i og med at den på en gang opererer på et meget overordnet plan og samtidig arbejder med meget atomare elementer. Særligt adskillelsen mellem kommunikation og handlende individ, som systemteorien medfører, gør Luhmanns teori overordentlig svær at applicere i praktisk analyse. Dette skyldes primært, at den forkastede opfattelse af kommunikation som handling er så fundamental, for den måde kommunikation *faktisk* opfattes i det daglige. Der opstår derfor et stort skel, mellem kommunikationen, som den defineres af Luhmann, og den måde deltagerne i empirien opfatter

kommunikationen på, hvilket gør det svært at analysere disses handlinger på basis af teorien. Men netop idéen om at ville analysere *handling*er for at forstå kommunikationen systemteoretisk er da også fundamental selvmodsigende. Ved en betragtning af selve vores analyse gennem en systemteoretisk optik ville man da også kunne iagttage, at der er et skel mellem de psykiske systemer indeholdt i læsegruppen og den empiriske kommunikation disse psykiske systemer vil forstå. Sådanne overvejelser tilsidesat, mener vi dog at teorien om sociale systemer har været ganske brugbar i den overordnede karakterisering af kommunikationen i vores empiri og herunder formaliseringen af de primære problemstillinger. Dette - og ikke detaljeret analyse af den faktiske dialog - var da også netop formålet med at benytte teorien. Anvendelsen af den systemteoretiske definition af forholdet mellem telefonsamtalen som interaktionssystem, de psykiske systemer og organisationssystemerne muliggør en atomar analyse af hvorledes systemets struktur og meningshorisont påvirkes og hvilke konsekvenser dette vil have for dets udvikling. Desuden mener vi, at teoriens universalistiske karakter har vist en styrke ved at fungere som en art bindeled mellem Goffman og Eklundhs teorier, hvilket har givet analysen en vis enhed. Disse to teorier har så omvendt kunnet benyttes i en operationalisering af de overordnede problemstillinger den systemteoretiske analyse er fremkommet med. Dette særligt i forholdet mellem systemteori og sprogspilsteori, hvor vi mener at have fremdraget en række gyldige og brugbare paralleller.

Med hensyn til den konkrete analyse af dialogen mener vi således, at sprogspilsteorien som den demonstreres brugt af Kerstin Eklundh, har været yderst brugbar til at opdele dialogen i funktionelt adskilte stykker. Man kan anføre, at nogle af disse opdelinger er umiddelbart intuitive i forhold til en telefonsamtale, men brugen af det teoretisk funderede analyseapparat bringer mange nuancer frem i samtals progression, særligt i overgangene mellem de fire primære sprogspil defineret i analysen. Desuden gør den definerede analysemetodik, som Eklundh demonstrerer i sin artikel, sammenligningen mellem de forskellige samtaler nemmere og mere entydig. Dette er da også grundlaget for, at vi har kunnet forsvare den strenge kvantitative opdeling af samtalerne forløb, som er illustreret i bilag nummer tre. Applikationen af sprogspilsteorien har været betydeligt mere intuitiv end systemteorien, hvilket for det første skyldes, at der tages udgangspunkt i dialogen som det centrale, samt at vi har benyttet Eklundhs artikel, som i forhold til Wittgensteins (og Luhmanns!) arbejde må betragtes som relativt praktisk orienteret.

I forhold til den systemteoretiske ramme, hvor man kan sige at Eklundh beskæftiger sig med selve kommunikationssystemets faktiske udtryk gennem sproget, har vi med brugen af Erving Goffmans samhandlings-fokuserede teori villet analysere de psykiske systemers motivationer i forhold til kommunikationen. Det var vores indledende antagelse, at der ville kunne vises en direkte korrelati-

on mellem skift i deltageres roller og skiftene mellem dialogens primære sprogspil. Dette viste sig imidlertid ikke at holde stik. I stedet er Goffmans teori primært blevet brugt til at forklare, hvorledes deltageres tilknytning til en organisation, som også blev beskrevet systemteoretisk, kan påvirke samtalen, samt hvordan deltagerne stræber mod at nå den fælles enighed om situationen. Begge dele må siges at være funderet på en række grundlæggende antagelser om menneskelige handlemotiver, som kan benyttes ganske intuitivt i forklaringen af deltageres handlinger.

Om end teoriens grundlæggende dramaturgiske metafor således ikke har haft nogen funktion i sig selv, mener vi således at teorien har bidraget med konkrete analytiske resultater.

Analyse af empiri

Analysen har båret præg af en i en vis grad at drage komparative paralleller mellem samtalerne, og vi kan således uddrage nogle generelle karakteristika af disse.

Det gælder således for alle samtalerne, at de hver især meningsfuldt kan inddeles i tre overordnede sprogspil – præsentationsspillet, metaspillet og afslutningsspillet – og at seks af samtalerne desuden indeholder et fjerde sprogspil – det egenkomplekse spil. Rækkefølgen af sprogspillene er sådan at præsentationsspillet altid kommer før metaspillet, og at metaspillet altid kommer før et eventuelt egenkomplekst spil. Der vendes dog nogle gange sporadisk tilbage til tidligere spil fx fra metaspillet til præsentationsspillet, eller fra det egenkomplekse spil til metaspillet. Det er endvidere generelt for alle samtalerne, at de altid ender med et afslutningsspil.

Fra analysen af de enkelte overordnede sprogspil kan ligeledes uddrages komparative ligheder mellem samtalerne.

På præsentationsspillet kan det konkluderes, at dette generelt har et tidsmæssigt omfang, der ikke varierer betydeligt i samtalerne, og der hvor det gør, skyldes det netop, at der sker en tilbagevenden fra metaspillet til præsentationsspillet, idet deltagerne under metaspillets forvirring ønsker en genidentifikation af modparten.

På metaspillet kan det konkluderes at det, i næsten alle tilfælde, udgør hovedparten af samtalen, med undtagelse af samtale nummer to og ni. I de tilfælde hvor det ikke gør, skyldes det, at der opstår et egenkomplekst spil, som dels indtræffer forholdsvis tidligt i samtalen, og samtidig refererer til et objekt der giver anledning til en del dialog.

På det egenkomplekse spil kan det konkluderes, at det generelt begrænser sig til at tematisere simple emner, som ikke giver anledning til konflikter. Kun i et enkelt tilfælde giver emnet anledning til en værdiladet diskussion, som blandt andet indeholder en karakterkamp.

På afslutningsspillet kan det konkluderes at dette har et tidsmæssigt omfang der ikke varierer nævneværdigt.

Generelt for samtalerne sprogpil kan det konkluderes, at der, når et del-sprogspil afsluttes, sker en tilbagevenden til det tidligere sprogpil og evt. indledes afslutningsspillet.

En af vores indledende problemstillinger omhandlede hvorledes karakteren af samtalen, i kraft af dens mangel på mening, ville påvirke deltagerne dialog. På baggrund af ovenstående kan vi konkludere, at den primære påvirkning består i at dialogen antager en meta-karakter der er utraditionel i forhold til normale telefonsamtaler. Det kan desuden konkluderes, at tur-allokeringsmekanismerne tilsyneladende ikke påvirkes af, at meningshorisonten i interaktionssystemet brydes. Dette resulterer i, at deltagerne tager deres tur, selvom de ikke ved, hvad de skal sige, hvilket viser sig flere steder i form af usammenhængende sprog, særligt i metaspillet.

Der kan ligeledes udledes komparative kvaliteter mellem samtalerne ud fra den Goffmanske optik. Det kan således konkluderes, at der i alle ti samtaler etableres en arbejdsenighed, inden samtalen afsluttes. I tilfælde hvor der stilles spørgsmålstejn ved denne arbejdsenighed efter den initialt er blevet etableret, genoprettes den igen inden samtalen afsluttes. Arbejdsenigheden er således en forudsætning for afslutningen af samtalerne. Opnåelsen af en sådan arbejdsenighed er måske især vigtig, fordi stort set alle samtalerne deltager indgår på et hold. Rammerne for hvorledes aktørerne agerer, er i høj grad påvirket af deres hold, hvilket viser sig ved, at deres initiale selvrepræsentation i de fleste tilfælde er associeret med deres funktion på holdet. Således medfører dette, at deltagerne er nødsaget til at afslutte samtalen på en ordentlig måde, hvilket forudsætter opnåelsen af en arbejdsenighed, idet deres selvrepræsentation har betydning for en sammenhæng som er større end dem selv.

Denne konklusion kan således forklare en anden af vores indledende problemstillinger, som stillede spørgsmålstejn ved, hvorledes deltagerne bliver påvirket af deres tilknytning til en organisation.

Den sidste af de indledende problemstillinger gik på, hvorfor og hvordan deltagerne fortsætter den samtale, ingen af dem har initieret. Ud fra Goffman konkluderede vi før, at der tilsyneladende skal opnås arbejdsenighed, før en samtale kan afsluttes, hvilket forklarer, hvorfor deltagerne ikke blot lægger på. For at opnå denne arbejdsenighed sættes dialogens objekt derfor til samtalen selv og der indledes et metaspil. Først når enigheden er opnået gennem metaspillet, kan samtalen afsluttes.

Generelt kan det således overordnet konkluderes, at der i samtalerne må eksisterer nogle fælles regulerende mekanismer, som leder deltagerne i deres søgen efter en mening med kommunikationen.

Litteraturliste

Eklundh, K. S. (1983). The notion of language game – a natural unit of dialog and discourse. University of Linköping.

Goffman, E. (1987). Introduction to the presentation of self in everyday life. *Communication Studies – an introductory reader* (J. Corner & J. Hawthorn, Ed.). Edward Arnold Publishers.

Husted, J. (1994). Wittgenstein. *Vor tids filosofi: Videnskab og sprog*. (P. Lübcke, Ed.). Politikens Forlag A/S.

Jacobsen, M. H., & Kristiansen, S. (2002). *Erving Goffman – Sociologien om det elementære livsformer*. Kbh.: Hans Reitzels Forlag.

Kneer, G., & Nassehi, A. (1997). *Niklas Luhmann – introduktion til teorien om sociale systemer*. Kbh.: Hans Reitzels Forlag.

Labov, W., & Fanshel, D. (1977). *Therapeutic discourse – Psychotherapy as conversation*. New York: Academic Press.

Luhmann, N. (2000). *Sociale systemer – Grundrids til en almen teori*. (J. Cederstrøm, N. Mortensen & J. Rasmussen, Trans.). Kbh.: Hans Reitzels Forlag.

Nofsinger, R. (1991). *Everyday conversation*. Newbury Park: Sage.

Litteraturliste og -henvisninger er udformet i overensstemmelse med APA (American Psychological Association) femte udgave.

Bilag

Bilag 1 – Transskribering – metodologiske overvejelser

Transskribering af lyd til tekst kan gøres på flere forskellige måder, alle med fordele og ulemper. Det er derfor relevant at være bevidst om hvordan man vælger at transskribere i forhold til en given opgaves fokus.

I den ene ende af skalaen ligger den lydlige transskribering, hvor alt transskriberes fonetisk. Dette stiller store krav både forfatter og læsers evne til at håndtere fonetisk skrift. I den anden ende af skalaen ligger den resumerende transskribering, hvor man prøver at skære alt overflødig væk. Pausser, fyldord, lydord og andre udbrud udelades. I denne model må man være bevidst om at selve transskriberingen indeholder en betydelig grad af fortolkning, samt at man mister en del meta-informationer. Hvis den der foretager transskriberingen fx misforstår en ironisk bemærkning, vil det give uforståelige tekster, hvor det kan være svært at genskabe hvad der er foregået i den oprindelige samtale. Fordelen er selvfølgelig at man får tekster der er langt nemmere at læse, hvilket kan være en betragtelig fordel ved store empirimængder.

Transskribering i denne opgave

Nærværende opgave tager udgangspunkt i en relativt begrænset og overskuelig empirisk data-mængde. Vi har derfor valgt at transskribere på en måde hvorved vi bevarer så meget nødvendigt data som muligt. Vi har således valgt at skrive nogle ord i pseudo-fonetisk lydskrift, hvis de er blevet udtalt på en særlig måde.

3 (5s) A: Goddaw?

Hver linje er bygget op efter formatet: linjenummer (tid i sekunder) person: ytring.

Pauser og overlap i tale er også angivet når det afviger fra det naturlige skift mellem de to deltagere, fx:

23 (36s) B: Du sidder i København (?)

24	A:	Omstillingen i-i Grønlands Hjemmestyre
----	----	--

Her kan man således se at A begynder udtalen af ordet ”Omstillingen” lige efter at B har afsluttet udtalen af ”Køben”.

Latter og andre udråb er ligeledes angivet, ligesom særlige trykangivelser og hævet stemme. Kursivering angiver tryk. Kapitæler angiver hævet volumen, fx:

13 (30s) A: Ja-jamen jeg har lige *taget telefonen!*

...

16 (34s) A: Hvad FANDEN foregår der?

Desuden er der flere steder anvendt kantede parenteser til at beskrive udtale og andre metaoplysninger i forbindelse med ytringerne. Her vil der naturligvis være tale om en grad fortolkning, og også derfor har vi valgt at angive disse bemærkninger tydeligt afskilt fra resten af teksten, fx:

9 (9s) [skratten med røret]

Citationstegn angiver onomatopoietika, fx:

20 (40s) A: "HAHAHAHAHAHA" [skinger latter]

Alle transskriptionerne findes i bilag, og er nummereret fra et til ni, og nummer otte er delt i to. Under analysen har vi foretaget en inddeling af samtalerne, i forskellige spil-typer. Disse spil er markeret i empirien vha. farver, således at præsentationsspillet er markeret med **rødbrun**, meta-spillet er markeret med **blå**, det egenkomplekse spil er markeret med **grøn** og afslutningsspillet er markeret med **blomme**.

Bilag 2 – Empirisk materiale

Forklaring til den anvendte syntaks i forbindelse med transskriberingen, kan findes på bilag nummer et.

Samtale nr. 1 – Vegetarer vs. kødspisere

Længde: 52 sekunder

A: Den Grønne Kælder (Hanne)

B: Jensens Bøfhus (ikke-navngivet mand)

1 (0s) B: Hallo?
2 (1s) A: Hallooo?
3 (2s) A: Den grønne kælder det er Hanne
4 B: D.. ja, hej
5 (3s) A: Hej
6 (6s) B: Hallooo?
7 A: Du har ringet til mig
8 (8s) B: Det skal jeg lige forhøre mig om, øjeblik
9 (9s) [skratten med røret]
10 (18s) B: Hvad var navnet?
11 (20s) A: Hanne Christiansen men altså *jeg* fik en opringning fra dig lige nu!
[efter lang pause]
12 (23s) B: Deet tror jeg ikke, jeg kan ikke engang ringe ud fra den telefon jeg står og snakker i, så det tror jeg ik'
13 (30s) A: Ja-jamen jeg har lige *taget telefonen!*
14 (32s) A: Der er noget galt med jeres system
15 (33s) B: Det lyder ikke rart
16 (34s) A: Hvad FANDEN foregår der?
17 (35s) B: Det ved jeg ik' det er da underligt det her
18 (38s) A: Hvor arbejder du henne?
19 (39s) B: Jensens Bøfhus
20 (40s) A: "HAHAHAHAHAHA" [skinger latter]
21 (41s) A: Vi ku' ik' være mere forskellige jeg sidder i en vegetar restaurant
22 (44s) B: Det er noget spooky noget det her
23 (45s) A: Ja det er da noget mærkeligt noget
24 (47s) B: Jamen så er der sket en misforståelse
25 A: Det var da hyggeligt at snakke med dig
26 (49s) B: Okay du i lige måde du
27 (50s) A: Jaha hej hej
28 B: Godt hej
29 (52s) [rør lægges på]

Samtale nr. 2 – Katte vs. fugle

Længde: 49 sekunder

A: Kattens værn (ikke-navngivet dame)

B: Dansk Ornitologisk Forening (ikke-navngivet dame)

1 (0s) B: Hallo - Dansk Ornitologisk Forening
2 (3s) B: Hallo?
3 (5s) A: Goddaw?
4 (8s) B: Hvem vil du tale med?
5 (9s) A: Nm, jeg vil ikke tale med nogen
6 (10s) B: Nå det vil du ikke?
7 (11s) A: Nej, jeg ved ikke hvorfor, jamen - vi har ikke ringet til jer
8 (13s) B: Der er noget i vejen med telefonerne herovre
9 A: Ja, det må der være
10 (15s) A: Hvo-hvor er du henne af i verden
11 B: det er dansk ornitologisk forening
12 (18s) A: Jaa hvor ligger det henne?
13 B: På Vesterbrogade
14 (19s) A: Høhhø jeg er i Fredericia
15 (21s) B: Er du i Fredericia, nej ved du hvad
16 A: jaa
17 (23s) A: Jaa
18 (23s) B: Ja den er da helt rive gal
19 A: Jaa jaa...
20 (26s) A: Jeg formidler katte til nye hjem - du har ikke brug for en kat?
21 (29s) B: Åh nej, je-jeg ville gerne du, men det kan slet ikke nytte noget
22 (32s) A: "Okayheheheheheheheh" [halvt grin]
23 B: Jeg er vild med katte
24 (34s) A: Jeg ved ik' hvad der er sket
25 (35s) B: Gud fri mig vel
26 A: Ja!
27 (36s) A: Men altså det' da hyggeligt at snakke med dig
28 B: Jamen det er det da
29 (38s) A: Ja!
30 (38s) B: Simpelthen
31 (39s) A: Okay!
32 (41s) B: Ja, og held og lykke med kattene
33 (42s) A: Ja, tak skal du.. held og lykke med dit
34 B: Det er godt
35 (44s) A: ..den telefon [mumler] jaa godt hej
36 B: Det er fugle ja jaa hej
37 (49s) [rør lægges på]

Samtale nr. 3 – Brosten vs. rulleskøjter

Længde: 67 sekunder

A: Brolæggerkompagniet (Hans)

B: Skatehouse (Morten)

1 (0s) A: Hallo
2 (2s) A: Jaa hallo, Brolæggerkompagniet, det er Hans
3 (3s) B: Skatehouse, det er Morten
4 (5s) A: Dav
5 (5s) B: Dav
6 (8s) B: Hvad kunne jeg hjælpe med?
7 (10s) A: Hvad du kunne hjælpe med?
8 (11s) B: Ja
9 (13s) A: Eeehmm, hvad mener du? ["du" afsluttes med halvt grin]
10 (15s) B: Jamn', du ringer op ss... [ord afsluttes ikke]
11 (18s) A: Nej jeg har ikke ringet op
12 (19s) B: Nå
13 (20s) B: Hvem taler jeg med?
14 A: Nej [kort]
15 (21s) A: Øh
16 (22s) A: Eh den' ... eh den ringede her på kontoret nu og så tager jeg lige telefonen.
17 (27s) B: Det her det er en skatebutik på Fyn
18 (29s) A: Nå i er en skatebutik på fyn, okay [griner kort]
19 B: ja
20 (32s) B: Nånå
21 (32s) A: M'det kan jeg ikke forstå.
22 (33s) A: Det forstår jeg altså ikke noget af
23 B: [ler dæmpet]
24 (34s) B: Nææ hehe [griner]
25 (35s) B: Det' sku da mærkeligt [griner]
26 A: Jaa, men jeg, jeg, vi
27 (38s) B: Men det ved jeg sku ik' øøøh, jeg, ja, jeg..jeg kan kun sige at øh, jeg, jeg ved at vores det virker.
28 (45s) A: M'jeg sku også sikker på at v-vores virker ud af huset også... altså vi, vi har to linjer inde nemlig
29 (50s) B: Jamen ø-øh, sidder du ikke og ringer op?
30 (52s) A: Nej
31 (54s) B: Vil det sige, og at den ringer også bare ved dig?
A: Den ringer bare ganskealmindeligt ja
32 (58s) B: M'der er da nogen der tager pis på os
33 (59s) A: Det tror jeg da også
34 (61s) B: Det gør da ik' noget, vi kan da også snakke sammen
35 A: ja, "hehe" [ler dæmpet]
36 (63s) B: Det skal da ikke være det. Herovre regner det.
38 A: Nej, okay
39 (65s) B: Okay
40 A: Okay Morten
41 (66s) B: Ja, hej
42 A: hej
43 (67s) [rør lægges på]

Samtale nr. 4 – Store øer vs. små øer

Længde : 58 sekunder

A: Grønlands Hjemmestyre (ikke navngivet kvinde)

B: Sammenslutningen Af Danske Småøer (Claus)

- 1 (0s) A: Grønlands Hjemmestyre - omstilling [lyder som præindtalt stemme]
2 (3s) B: Sammenslutningen Af Danske Småøer, det er Claus
3 (5s) A: [rør løftes] Grønlands Hjemmestyre, goddag
4 (7s) B: Ja dav
5 (10s) B: Hvem skulle de have fat i?
6 (11s) A: Hvad siger du?
7 (12s) B: Hvem skal d..[ord afsluttes ikke] ..hvem skal du have fat i?
8 (14s) A: Jeg skal ikke have fat i nogen, det er da dig der ringer op
9 (15s) B: Nej det er det ikke, det var dig der ringede til mig
10 A: [ler.....]
11 (19s) B: Men eehm, vi kan da bare lægge på så
12 (20s) A: Det lyder da mystifistisk
13 B: Jaa, tænk det...
14 (21s) B: [ler...] Altså min telefon ringer, jeg løfter røret og så får jeg dig i røret
15 A: [ler.....]
16 (27s) B: Såå..
17 A: Det var da skægt
18 (28s) B: Hvor ringer du fra?
19 A: Hvor ringer du fra?
20 (29s) B: Jeg ringer ovre fra Strynø
21 (32s) B: Hvor ringer du fra?
22 (34s) A: Jamen øøøhh, jeg sidder i København og er...
23 (36s) B: Du sidder i København (?)
24 A: Omstillingen i-i Grønlands Hjemmestyre
25 (39s) A: Er du sikker på det ikke er dig [begynder at grine] der har ringet op?
26 B: Du sidder i Grønlands Hjemmestyre i København [ler, begge ler]
27 (43s) A: Ej det lyder helt mystifystisk
28 B: Well ja jeg ringer for sammenslutningen
29 (47s) B: eller, jeg er fra Sammenslutningen Af Danske Småøer, Grønland den er sku nok for stor til at... [griner.....] Amen øøhh..
30 A: [griner.....] Det fatter jeg da ikke noget af
31 (55s) B: Næ
32 (56s) A: Så vi lægger på igen
33 (57s) B: Ja ik'
34 A: Kan du ha' det godt
35 (58s) B: I lige måde, hej
36 A: Hej
37 (60s) [rør lægges på]

Samtale nr. 5 – Dansk Vandrelaug vs. Dansk Kapgængerforbund

Længde: 72 sekunder

A: Dansk Vandrelaug (Lars Rhode)

B: Dansk Kapgængerforbund (Bente Pløhn)

C: Dansk Vandrelaug (omstilling, ikke navngivet kvinde)

1 (0s) B: Gangforbundet det' Bente
2 C: Dansk Vandrelaug
3 (2s) B: Halloo
4 (3s) C: Halloo ja Dansk Vandrelaug
5 (5s) B: Ja daw det er Dansk Gangforbund
6 (7s) C: Ja..... Du får....lige et øjeblik
7 (9s) B: Ja tak
8 (10s) "duuut" [der omstilles]
9 (13s) A: Det er Lars Rhode
10 (15s) B: Ja godaw det er Dansk Gangforbund
11 (17s) A: Jaa daws
12 (20s) B: Hva ku' jeg gøre for dig?
13 (24s) A: Øhh ja øhhh [efter tre sekunders pause]
14 (28s) A: Jeg vil hellere spørge hvad kan jeg gøre for dig? [efter yderligere to sekunders pause]
15 (29s) B: Nåh! Okay
16 (31s) B: Øøøhm
17 (31s) A: Hve.. hvem taler jeg med
18 (32s) B: Du taler med Dansk Gangforbund Bente Pløhn
19 A: Ja
20 (35s) A: Jaa det jeg med på øøøhhh... men hvem øhh hvilken person....hvad hedder du?
21 (41s) B: Jeg hedder Bente
22 (43s) A: Ja okay.....
23 (44s) A: Vi har ikke....jeg har ikke ringet til dig
24 (46s) B: Nnnej ved du hva' der var en der sagde Dansk Vandrelaug da jeg [pause] øh tog telefonen
25 (50s) A: Ja
26 (51s) B: Og så sagde hun lige et øjeblik
27 (52s) A: Ja
28 (52s) B: Og så kommer du
29 (53s) A: Ja
30 (54s) B: "Argh" [kort hæst udbrud]
32 (55s) B: Men jeg ved ik, var det nogen her i Idrættens hus du skulle have fat i?
33 (59s) A: Øhnm nejxxx
34 (60s) B: Nej?
35 (62s) A: Øhhh jeg er ik' klar over hvorfor du ringede, jeg vil meget gerne hjælpe hvis du har et spørgsmål
36 B: Ja men jeg har ikke ringet op
37 (66s) A: Aha. Nej okay vi har heller ik' ...vi har heller ik'
38 B: [glædelig men lavmælt latter.....]
39 (69s) A: Det' en misforståelse ja
40 B: Nej ja det må det være
41 (70s) A: Pyt med det
42 B: Okay
43 (72s) B: Farvel igen
44 A: Farvel
45 (73s) [rør lægges på]

Samtale nr. 6 – Folkebevægelsen Mod Eu vs. Europbevægelsen

Længde: 58 sekunder

A: Folkebevægelsen mod EU

B: Europabevægelsen

1 (0s) A: ..vægelsen imod EU det Niels Eriksen [¹⁵⁹]
2 (4s) B: ..ropabevægelsen
3 (5s) A: Hallo
4 (6s) B: Ja Europabevægelsen
5 (8s) A: Ja Goddag
6 (9s) B: Goddag
7 (10s) A: Øhmm jeg har svært ved at høre dig [ler usikkert]
8 (11s) B: Nå
9 (11s) A: Øh
10 (13s) B: Ka' du høre mig nu?
11 (14s) A: Ja det går fint
12 (15s) B: Ja
13 (17s) A: Ja du har fået at vide hvem vi er ik'ås' [samme usikre latter]
14 (18s) B: Nej
15 (19s) A: Nå det er Niels Erik fra folkebevægelsen imod EU
16 (21s) B: Ja
17 (21s) A: Ja
18 (22s) A: og hvad ka' jeg gøre for dig
19 (24s) B: Halo jeg har ikke ringet til jer
20 (27s) A: Det det må du have gjort [ler usikkert]
21 (28s) B: Nøj fordi telefonen har lige ringet her, og jeg har taget den
22 (31s) A: Nå
23 (32s) A: Jo ja øhmm tss ja
24 (33s) B: Det' da underligt
25 (34s) A: Ja det, det er snop-het [sidste ord ikke forstået]
26 (36s) B: Jamen hva' sker der?
27 (38s) A: Det ved jeg sørme ik'
28 (40s) B: Nej, du ringer ik til os?
29 (41s) A: Nej nej altså jeg modtager jeg tager bare telefonen når den ringer
[nervøs latter] .. herinde ..hos os
30 (44s) B: Ja men det gør samme gør vi her
31 (46s) A: Ja
32 (47s) B: Det da helt vildt
33 (47s) A: Ja
34 (48s) A: Ja fordi ja [ler højt og knækkende]
35 (49s) B: Jeg er forvirret [ler højt men nærmest stakåndet, samtidig med A]
36 (51s) A: Øhh ja men deet jamen jeg kan ik' [ler usikkert]
37 (54s) B: Nøj, vi må se hvor mange gange vi kommer til at tale sammen i dag
38 (56s) A: Ja det finder
vi ud af
39 (58s) B: Det' godt
40 (58s) A: Ja ja hej igen
41 B: hej
42 (60s) [rør lægges på]

¹⁵⁹ Formodentlig pga. at han ikke taler direkte ind i røret bliver det der skulle have været "Europa-bevægelsen" til blot "vægelsen"

Samtale nr. 7 – Slik vs. tandlæger

Længde: 64 sekunder

A: Tandlægehuset (Karin)

B: Slikcaféen (ikke-navngivet kvinde)

C: Studieværten (Mikael Bertelsen)

- 1 (0s) A: ...huset det Karin
2 (3s) A: Hallo
3 (4s) C: Hallo
4 (6s) A: Hallo
5 (8s) C: Hallo
6 (9s) B: Det er slikcafeen
7 (10s) A: Er det det?
8 (11s) B: Ja!
9 (12s) A: Okay
10 (13s) A: Altså det her det er tandlægehuset i Mogenstrup
11 (16s) B: Jamen jeg ved ikke... Der er et eller andet...
12 (18s) B: Det er nok... Det er nok sætternissen eller et eller andet
13 (21s) B: [griner]
14 A: [griner]
15 (22s) A: Hvad nummer skulle du have fat i?
16 B: Jeg har ikke nogen spørgsmål
17 (25s) B: Jeg tror det er... Jeg tror det er teleselskabet der er ved at lege lidt med ledningerne
18 (30s) A: Det kan da godt være
19 B: Det må det være
20 (31s) A: Ja
21 (32s) A: Okay [Grinende]
22 B: Ej det var da mærkeligt!
23 (34s) A: Ja
24 (35s) B: Men jeg kunne jo høre... da jeg tog røret af, så var det ligesom der var en mand der forsøgte at sige noget men så... [griner kort]
25 (41s) B: Så der må jo være nogen der er inde og gøre et eller andet
26 A: Hvor bor du henne?
27 B: I Frederikshavn
28 (45s) A: I Frederikshavn?
29 (46s) B: Ja [klukker]
30 (47s) B: Så det er fra den ene ende af landet til den anden [griner]
31 (50s) A: Det er mystisk hva'?
32 (51s) B: Ja det er meget mystisk [grinende]
33 (53s) A: Ja - men øhh - det var da hyggeligt at tale med dig
34 B: Ja
35 (55s) B: Ja i lige måde
36 A: Øhh har i også regnvej? [griner]
37 (57s) B: Ja
38 (58s) A: Nå det har i [grinende]
39 B: det har vi [grinende]
40 (60s) A: Ja - okay - jamen øhh - så må du hygge dig [grinende]
41 B: [griner]
42 (63s) B: Ja i lige måde da
43 A: hej hej
44 (64s) B: Hej
45 (65s) [rør lægges på]

Samtale nr. 8.1 – pizza vs. falafel del 1

Længde: 23 sekunder

A: Bjørnegrillen, Amager (ikke-navngivet mand)

B: Pizzahuset, Gothersgade, Kbh K. (ikke-navngivet mand)

1 (0s) A: Bjørnegrillen
2 (2s) B: Pizzahuset
3 (3s) A: Hallo
4 (4s) B: Hallo
5 (5s) A: Hallo
6 (6s) B: Ja?
8 (7s) A: Bjørnegrillen, hvad har i tænkt jer [meget utydeligt]
9 (10s) B: René?
10 (10s) B: Ja
11 (11s) A: Ja
12 (12s) B: Hvad siger du?
13 (13s) A: Hvad siger *du*?
14 (15s) B: Hvem er det?
15 (16s) A: Ha..eehhvveee.. det er Bjørnegrillen
16 (19s) B: Nej det er Gothersgade her
17 (22s) A: Nå ok, hej [efter pause]
18 (23s) [rør lægges på]

Samtale nr. 8.2 – pizza vs. falafel del 2

Længde: 44 sekunder

1 (0s) B: Pizzahuset goddag
2 (1s) A: Ja hej
3 (2s) A: Hv-hvad skal du ha'?
4 (5s) B: Hvad skal du bestille!?
5 (6s) A: Har du ringet til mig?
7 (8s) B: Hvem er i telefonen?
8 (9s) A: Det er Bjørnegrillen
9 (11s) B: Neej vi har ik' ringet til jer
10 (13s) A: Er det mig der har ringet til dig?
11 (14s) B: Jeg ved det ikke min ven, jeg ved det ikke
12 (16s) B: Vi har ik ringet til je.. du har ringet til os, det' rigtigt
13 (19s) A: Er det mig der har ringet til dig?
14 (21s) B: Ja
15 (22s) A: Okay øh
16 (23s) B: Okay
17 (25s) A: Ja-jamen det' ringet op telefon selv
18 (27s) B: Har du bestilt?
19 (28s) A: Hvad du bestilt du?
20 (29s) B: Jamen jeg ved det ik' for jeg har ik' ringet til nogen som helst -
vi arbejder i pizzeria min ven
21 (35s) A: Jeg arbejder også i Bjørnegrillen
22 (36s) B: Vi har ik' ringet
23 (37s) A: ..har ikke ringet ok
24 (38s) B: Der nogen måske der har ringet herfra - det kan godt være men ik' os
25 (41s) A: Nå okay
26 (42s) B: Nogen kunder ik'
27 (43s) A: Hej
28 B: Ja hej
29 (44s) [rør lægges på]

Samtale nr. 9 - Nudister vs. badetøj

Længde: 115 sekunder

A: Speedo (Connie)

B: Unge Danske Naturister (Kim)

- 1 (0s) A: Det er Connie
2 (2s) B: Det er Kim
3 (4s) A: Hallooo
4 (4s) B: Ja hallo det er Kim
5 (5s) A: Hej Kim goddag
6 (7s) B: Hvem er det?
7 (8s) A: Det er Connie fra Speedo
8 (10s) B: Fra?
9 (12s) A: Jamen er det ikke en der har ringet mig op? [henvendt til kollega]
10 (15s) B: Øhhh...
11 (18s) A: Hvem ringer du egentlig til?
12 (20s) B: Jamen jeg ringer ikke til nogen
13 (22s) A: Ringer du ikke til nogen?
14 (23s) B: Nej
15 (24s) A: Men hvorfor tager du så tel... hvorfor, hvorfor siger du så noget i telefonen?
16 (28s) B: Hvem er det?
17 (29s) A: Det er Connie fra Speedo
18 (31s) B: [Griner højt]
19 (33s) B: Øhh ja jeg er ingeniørstuderende og øhh... ja så i min fritid der er jeg øhh, der er jeg formand for danske unge naturister
20 (40s) A: Okay
21 (42s) A: Jeg er... øhh ansvarlig for øhh et svømmemærke der hedder Speedo
22 (47s) A: Og jeg er ansvarlig for det i Danmark
23 B: Nååh
24 (51s) B: Nååh jamen jeg har altid spekuleret på hvad folk de øh de skulle bruge badetøj til
25 (55s) A: [sukker]
26 (56s) A: Jamen det kan jeg godt forstå du spekulerer på, du synes selvfølgelig folk er pæneste...
27 (60s) A: uden noget, jeg synes de er pæneste hvis
28 B: je...
29 (62s) A: de har bare en lille smule på
30 (63s) B: Nå
31 (64s) A: Det må jeg indrømme [griner kort]
32 (66s) B: Jeg synes jo - jeg synes badetøj, det er så'n med til så'n og lissom at klip'... klip' mennesker over...
33 (70s) B: Så'n så der bliver lissom, lissom en del for oven og så en del for nedent og så er der det der underlige badetøj inde i midten
34 (76s) A: Men du går..
35 B: jeg synes...
36 (77s) A: Du går osse med sko ikk' os?
37 (79s) B: Øhh...

38 A: Så kan du osse lige så godt gå med bare tær
39 (81s) B: Jamen det gør jeg også tit
40 (83s) A: Jahh men ikke om vinteren vel?
41 (84s) B: "ahm"[ikke udtalt jamen] jeg synes også det er fint nok
at man kan vælge at have badetøj på
42 (87s) A: Ja okay [griner kort]
43 (88s) B: Jeg tror det kommer an på så'n hvilken personlighedstype man er og
44 A: mmm...
45 (91s) B: Og så handler det elles om at øhh...
46 (93s) A: Jeg tror det handler mere om holdninger
47 B: så'n...
48 (95s) A: Hvad man vil og ikke vil som menneske
49 (97s) B: Hvad si'r du?
50 A: Så'n er det jo med alt
51 (99s) B: Ja [griner]
52 A: [griner kort]
53 (100s) B: Men jeg håber da vi så'n kan blive enige om at øhh... at øhh det
heldigvis er noget folk selv bestemmer om de skal bruge øh
badebukser eller de skal være naturister
54 (106s) A: Ja, jeg synes de skal kigge sig i
spejlet og se hvornår de er flottest
55 (109s) B: [griner højt]
56 A: ik'? [griner kort]
57 (111s) A: Ka' du ha'det rigtig godt
58 B: Jeg synes...
59 (112s) B: Jeg synes alle mennesker er rigtig flotte [griner]
60 (114s) A: Ja - okay
61 (115s) B: Ja - hej hej
62 A: Godt - hej hej
63 (117s) [rør lægges på]

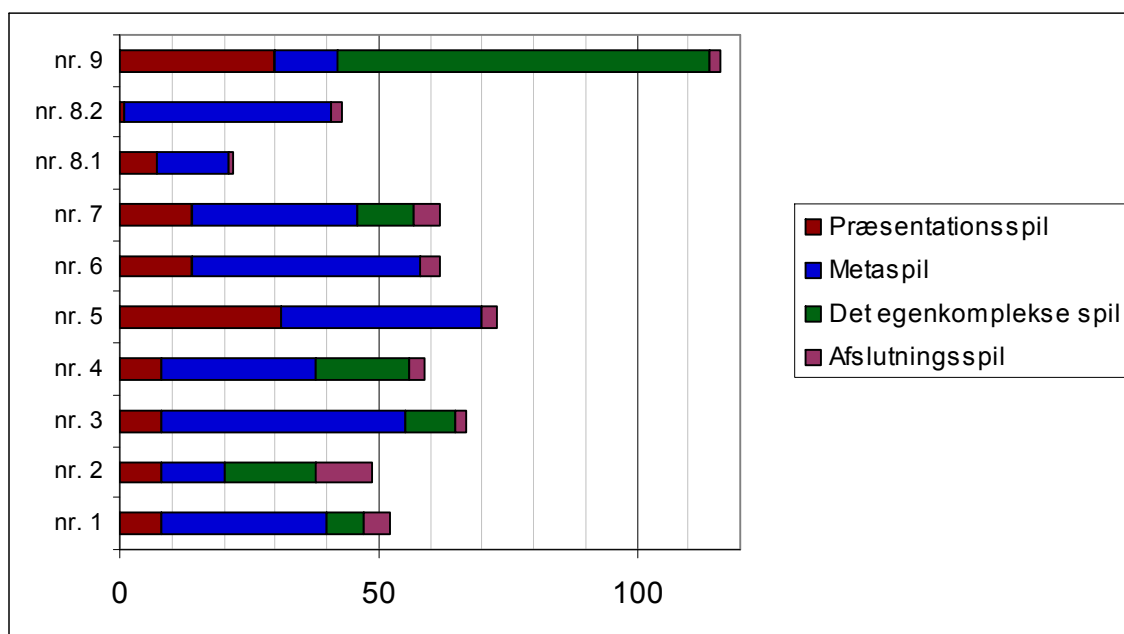
Bilag 3 – Tidsmæssig fordeling af samtalerne faser

I vores analyse har vi foretaget en inddeling af samtalerne, i fire forskellige spil. For at sammenligne hvor meget tid der bruges i hvert spil, samt hvor stor en andel af samtalen det svarer til, har vi lavet en tabel over denne fordeling.

	Præsen- tations- spil	%	Metaspil	%	Det egen- komplek- se spil	%	Afslut- nings- spil	%	Samlet
nr. 1	8 s	15%	32 s	62%	7 s	13%	5 s	10%	52 s
nr. 2	8 s	16%	12 s	24%	18 s	37%	11 s	22%	49 s
nr. 3	8 s	12%	47 s	70%	10 s	15%	2 s	3%	67 s
nr. 4	8 s	14%	30 s	51%	18 s	31%	3 s	5%	59 s
nr. 5	31 s	42%	39 s	53%	s	0%	3 s	4%	73 s
nr. 6	14 s	23%	44 s	71%	s	0%	4 s	6%	62 s
nr. 7	14 s	23%	32 s	52%	11 s	18%	5 s	8%	62 s
nr. 8.1	7 s	32%	14 s	64%	s	0%	1 s	5%	22 s
nr. 8.2	1 s	2%	40 s	93%	s	0%	2 s	5%	43 s
nr. 9	30 s	26%	12 s	10%	72 s	62%	2 s	2%	116 s

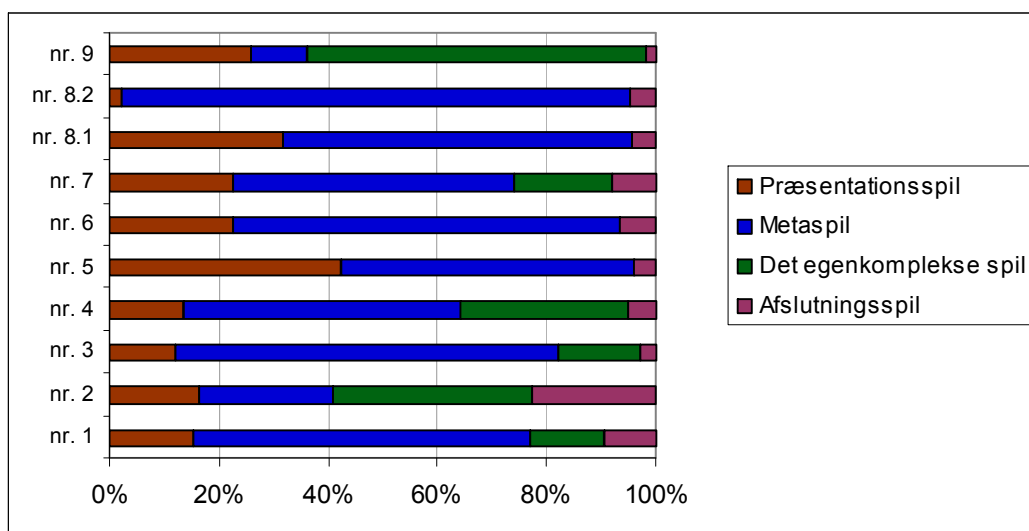
Ud fra disse data har vi endvidere lavet to grafer som viser fordelingen i tid, samt den relative fordeling.

Tidsmæssigt omfang af spil



Det er her værd at lægge mærke til at samtalerne et til fire, samt otte del et bruger stort set lige meget tid på præsentationsspillet. Det er kun nummer fem og ni hvor der bruges særligt lang tid. I begge tilfælde skyldes det at der efter metaspillet er gået i gang, sker en tilbagevenden til præsentationsspillet. Bemærk at grafen ikke viser den tidlige udvikling i samtalerne, men blot den tidlige fordeling i de enkelte spil. Ud fra grafen er det også tydeligt at afslutningsspillet i alle tilfælde er kort, og at det aldrig er udeladt.

Relativ fordeling af spil



Grafen viser den relative fordeling af de enkelte spil i samtalen. Her ses det at metaspillet i næsten alle tilfælde udgør hovedparten af samtalen.

Bilag 4 – Et informationsvidenskabeligt syn på fremtidige muligheder med transskribering

Ved kvalitative undersøgelser, hvor der anvendes interviews, sker analysen sjældent på baggrund af det faktisk udtalte ord, og i stedet på en transskriberet oversættelse til tekst, idet det giver nogle betydelige praktiske fordele. Men det rejser naturligvis også nogle problemer idet man dårligt kan forestille sig at det kan lade sig gøre at lave en adækvat oversættelse fra lyd til skrift. Alene oversættelsen fra det faktiske møde/interview til lydlig optagelse er problematisk, da man ikke kan se ansigtsudtryk og gestik.

Med vores informationsvidenskabelige baggrund vil vi derfor her fremsætte vores bud på hvordan man udelukkende ved indførelse af it-baserede værktøjer kan opnå væsentligt mere præcise analyser idet det analyserede vil kunne komme tættere på det faktisk foregåede, hvilket vi vil uddybe herunder.

Grundigere analyse

Det kan være svært at høre hvad folk siger på en optagelse. Man kan sidde og høre det samme klip igen og igen, uden at blive klogere. Ved at bruge værktøjer som ellers er beregnet til musisk produktion, får man en lang række nye muligheder for at finde ud af hvad der bliver sagt.

Især algoritmer som ”time-stretch”, altså hvor man kan få lyden til at gå langsommere, men uden at stemmen bliver helt dyb og uforståelig som den gør hvis man skifter hastighed på en diktafon.

Også mulighederne for visuel repræsentation af lyd, i form af forskellige farvespektre kan være anvendeligt. Desuden giver det mulighed for meget præcise målinger af tid i forbindelse med fx pauser. I nærværende opgave er gjort brug af en såkaldt wave-editor kaldet Audition.

Deling af kildemateriale

For at undgå fejltolkninger, kunne man forestille sig at man altid indlejrede de originale optagelser direkte i opgaven. Således vil alle læsere ikke blot kunne læse analysen ud fra det transskriberede, men også være i stand til høre det sagte, og dermed kontrollere transskriptionens præcision.

Man burde selvfølgelig både inkludere hele optagelsen i den fulde længde, sammen med transskriptionerne, men hver gang man i selve brødteksten inddrager det empiriske materiale kunne man også let indsætte et lille lydclip der blot afspejler det inddragede.

Det vil selvsagt ikke være muligt at printe disse informationer i en trykt udgave, men hvis alle analyser publiceredes via Internettet, ville læseren altid kunne rekvirere en elektronisk udgave og høre lydklippene fra sin computer.

Brug af flere lydspor og video

Det hyppigst anvendte redskab til optagelse af møder/interviews må antages at være diktafonen, men ved flere deltagere giver denne løsning nogle alvorlige problemer. Fx er det aldeles umuligt at høre hvad der bliver sagt hvis folk taler i munden på hinanden.

Hvis man i stedet vælger at opfatte situationen, som en tv-transmitteret sportsbegivenhed, og derfor anvendte flere, uafhængige mikrofoner på de enkelte deltagere, og videokameraer der kan vise situationer fra forskellige vinkler, vil man efterfølgende have langt bedre mulighed for at gennemskue hvad der foregår. Især analyser omkring tur-allokering(Nofsinger, 1991) vil kunne nyde godt af denne teknologi, da det jo ofte kan være de steder hvor allokeringen fejler, som kan være interessante at undersøge.

Sammenfatning

Alt det ovenstående kræver naturligvis at man har de rette værktøjer og den rette viden om brug af disse, men faktum er at ingen af forslagene er fantasier. Alle værktøjer til at realisere ovenstående findes allerede og kan erhverves umiddelbart.