

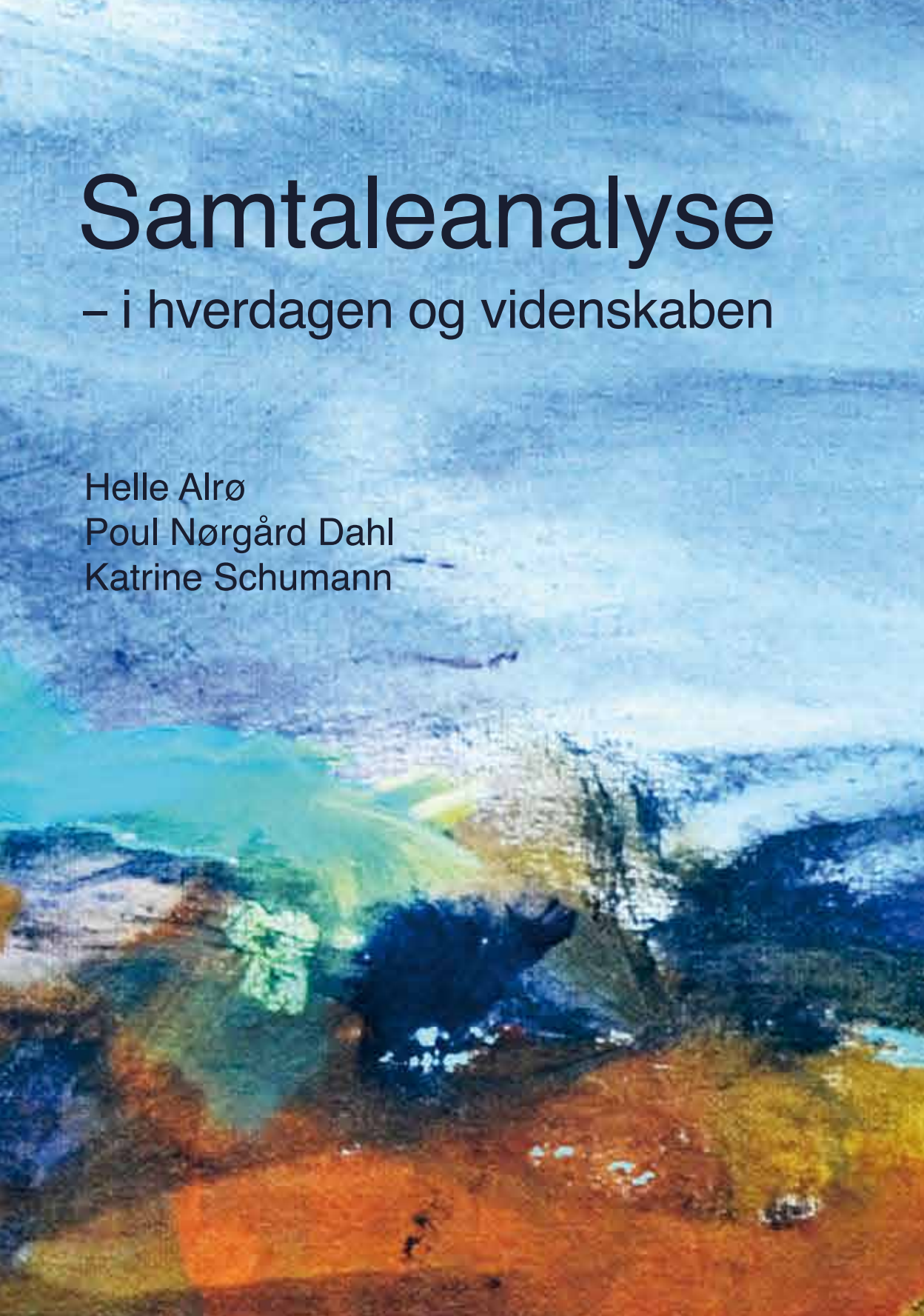
# Samtaleanalyse

– i hverdagen og videnskaben

Helle Alrø

Poul Nørgård Dahl

Katrine Schumann



# Samtaleanalyse

– i hverdagen og videnskaben

Helle Alrø

Poul Nørgård Dahl

Katrine Schumann

AALBORG UNIVERSITETSFORLAG

*Samtaleanalyse i hverdagen og videnskaben*

Af Helle Alrø, Poul Nørgård Dahl, Katrine Schumann

Serie om Interpersonel Kommunikation i Organisationer nr. 12

1. udgave, 1. oplag 2016

© Forfatterne og Aalborg Universitetsforlag, 2016

Omslag: Pia Nørgård Dahl

Grafisk tilrettelægning: Connie Thejll Jakobsen

Illustrationer: Pernille Hansen Krogh

Trykt hos Toptryk Grafisk ApS, 2016

ISBN: 978-87-7112-480-4

ISSN: 1397-1239

Udgivet af: Aalborg Universitetsforlag

Skjernvej 4A, 2. sal

9220 Aalborg Ø

T 99407140 / 99407141

aauf@forlag.aau.dk

www.forlag.dk

Illustration s. 119: 'Mother, Father and Daughter': A Three-Aspect Ambiguous Figure From American Journal of Psychology. Copyright 1968 by the Board of Trustees of the University of Illinois. Used with permission of the University of Illinois Press.

I serien er udkommet:

Nr. 1 Helle Alrø (red.)

*Organisationsudvikling gennem dialog, 1996.*

Nr. 2 Marianne Kristiansen og Jørgen Bloch-Poulsen

*I mødet er sandheden – en videnskabsteoretiske debatbog om engageret objektivitet, 1997.*

Nr. 3 Helle Alrø og Lone Dirckinck-Holmfeld (red.)

*Videoobservation, 1997.*

Nr. 4 Helle Alrø og Marianne Kristiansen

*Supervision som dialogisk læreproces, 1998.*

Nr. 5 Poul Nørgård Dahl

*Kommunikation – jokeren i organisationsudvikling, 1999.*

Nr. 6 Marianne Kristiansen og Jørgen Bloch-Poulsen

*Kærlig rummelighed i dialoger – om interpersonel organisationskommunikation, 2000.*

Nr. 7 Søren Frimann

*Kommunikation – tekst i kontekst, 2004.*

Nr. 8 Helle Alrø og Marianne Kristiansen (red.)

*Dialog og magt i organisationer, 2004.*

Nr. 9 Jørgen Bloch-Poulsen

*Dialog – en udfordring. Mellem involvering og demokratur i organisationsudvikling, 2006.*

Nr. 10 Helle Alrø og Søren Frimann (red.)

*Kommunikation og organisationsforandring, 2008.*

Nr. 11 Helle Alrø, Poul Nørgård Dahl og Per Kloster

*Dialogisk gruppecoaching – facilitering af ledelsesudvikling, 2013*

Nr. 12 Helle Alrø, Poul Nørgård Dahl, Katrine Schumann

*Samtaleanalyse i hverdagen og videnskaben, 2016*

Alle rettigheder forbeholdes. Mekanisk, fotografisk eller anden gengivelse af eller kopiering fra denne bog eller dele heraf er kun tilladt i overensstemmelse med overenskomst mellem Undervisningsministeriet og Copy-Dan. Enhver anden udnyttelse er uden forlagets skriftlige samtykke forbudt ifølge gældende dansk lov om ophavsret. Undtaget herfra er korte uddrag til brug i anmeldelser.

## INDHOLD

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Indledning</b>   | <b>7</b>  |
| Samtaleanalyse i hverdagen  | 9         |
| Samtaleanalyse i videnskaben  | 11        |
| Samtaleanalyse i hverdagen OG videnskaben                             | 11        |
| Bogens indhold  | 13        |
| <br>  |           |
| <b>Kapitel 1. Professionelle samtaler – samtaleanalysens genstand</b> | <b>17</b> |
| Samtaler er genstanden i samtaleanalyse                               | 17        |
| Samtalen er en dynamik mellem sprog, sprogbrugere<br>og kontekst      | 20        |
| Samtaleanalyse undersøger, hvad der er på færde i samtaler            | 30        |
| <br>  |           |
| <b>Kapitel 2. Samtaleanalysens formål</b>                             | <b>35</b> |
| Analytikerens optik   | 36        |
| Teoretisk optik   | 37        |
| Problemstilling   | 37        |
| Samtaleanalyse i hverdagen og i videnskaben                           | 38        |
| <br>  |           |
| <b>Kapitel 3. DiaLoop – en dynamisk model til samtaleanalyse</b>      | <b>43</b> |
| Dynamisk progression i analysen                                       | 52        |
| DiaLoop – en dynamisk samtaleanalysemodel                             | 54        |
| Et eksempel på samtaleanalyse   | 55        |
| <br>  |           |
| <b>Kapitel 4. Intuition i samtaleanalyse</b>                          | <b>61</b> |
| Intuition grovsorterer materialet                                     | 62        |
| Kilden til intuition er læring og erfaring                            | 64        |
| Intuitiv ekspertise   | 65        |
| Intuition i analyse af samtaler                                       | 68        |
| Intuition og at få fært i samtaleanalysen                             | 69        |
| <br>  |           |
| <b>Kapitel 5. Problemstilling i samtaleanalyse</b>                    | <b>71</b> |
| Fra problemfelt til problemstilling                                   | 71        |
| Et problem er ikke altid et problem                                   | 73        |

|   |            |
|---|------------|
| Forholdet mellem praktiske og teoretiske problemer                  | 76         |
| Problemstilling i analyser af egen samtale                          | 79         |
| <b>Kapitel 6. Iagttagelse i samtaleanalyse</b>                      | <b>81</b>  |
| Optagelse og transskription af samtaler                             | 82         |
| Fra samtale til data  | 90         |
| <b>Kapitel 7. Oplevelse i samtaleanalyse</b>                        | <b>93</b>  |
| Kropslige sansninger, følelser og mentale indfald                   | 93         |
| Oplevelser i hverdagens samtaler – og i analyser af dem             | 96         |
| Oplevelser i samtaleanalyse i videnskaben                           | 102        |
| <b>Kapitel 8. Identifikation i samtaleanalyse</b>                   | <b>107</b> |
| Sprogbrugsanalyse   | 108        |
| Pragmatisk sprogbrugsanalyse  | 112        |
| <b>Kapitel 9. Argumentation i samtaleanalyse</b>                    | <b>125</b> |
| Argumentationsteori   | 126        |
| Dialektikken som argumentationsideal i samtaleanalyse               | 129        |
| <b>Kapitel 10. Fortolkning i samtaleanalyse</b>                     | <b>139</b> |
| Fortolkning som menneskeligt grundvilkår                            | 140        |
| Spontanfortolkninger og fortolkninger baseret på analyse            | 142        |
| Fortolkningen er svar på spørgsmålet: Hvad viser analysen?          | 144        |
| <b>Kapitel 11. Fortolkningsmønstre i samtaleanalyse</b>             | <b>147</b> |
| Fortolkning koblet til teoretisk optik                              | 148        |
| Fortolkningsmønstre i samtaleanalysen i videnskaben                 | 155        |
| Fortolkningsmønstre i samtaleanalysen i hverdagen                   | 156        |
| <b>Kapitel 12. DiaLoop-modellens videnskabsteoretiske fundament</b> | <b>161</b> |
| Hermeneutikken som fortolkningsvidenskab                            | 162        |
| Forforståelse og forståelse   | 164        |
| Forståelse og fortolkning – almenmenneskeligt og i videnskab        | 166        |
| Hermeneutisk cirkel – mellem del og helhed                          | 169        |

|  |            |
|--|------------|
| Videnskabelighed: sammenhæng mellem meta-,<br>hypotese- og dataplanet  | 172        |
| Problemstillingen er knyttet til metodologien                          | 175        |
| Sandhedskriterier  | 176        |
| Metodiske veje til erkendelse  | 179        |
| Analyseprocessen som hermeneutisk cirkel                               | 186        |
| Analyseprocessen – et kort eksempel                                    | 187        |
| Krav til videnskabelighed  | 190        |
| <b>Kapitel 13. Analyse af egen samtalepraksis</b>                      | <b>197</b> |
| Analyser af egne samtaler er at tage ansvar for<br>fremtidens samtaler | 199        |
| Samtaler på arbejde er magtfulde samtaler                              | 202        |
| Læring som samtaleanalysens afkast                                     | 204        |
| Indgangen til samtaleanalyse i egne samtaler                           | 208        |
| Systematikken og disciplineringen i samtaleanalyse<br>af egne samtaler | 213        |
| <b>Kapitel 14. Feedback</b>  | <b>219</b> |
| Læringsorienteret og dialogbaseret feedback                            | 220        |
| Feedback-model knyttes til samtaleanalyse                              | 221        |
| <b>Kapitel 15. Træning i samtaleanalyse</b>                            | <b>239</b> |
| Træning af samtaleanalyse i uddannelsessammenhænge                     | 239        |
| Kommunikationstræning i universitetsuddannelse                         | 240        |
| Analyse og feedback med klar læringskontrakt                           | 247        |
| Analyse og feedback med videooptagelse                                 | 249        |
| Samtaleanalyse light i professionsuddannelserne                        | 250        |
| Undervisning i aktiv lytning   | 251        |
| Samtaleanalyse med udgangspunkt i venstre-kolonne-skrivning            | 254        |
| Forumteater som læringsrum i hverdagen                                 | 258        |
| <b>Referencer</b>  | <b>267</b> |

## INDLEDNING

Hverdagen er fuld af samtaler. Fra vi siger det første ”Godmorgen” og får et nik, et blik og måske endda et ”Godmorgen” retur – til vi lukker og slukker den direkte ansigt-til-ansigt-kontakt med andre mennesker for den dag. Nogle samtaler har udfordret os: vi taler, hører og forstår tingene forskelligt. Andre har skabt en samhørighed mellem os: vi deler fælles tid, rum og opmærksomhed for en stund. Samtaler er en central kommunikationsform i hverdagen.

Denne bog handler om, hvordan man kan forstå og analysere samtaler. Det gælder som ganske almindelige samtalepartnere, som gerne vil udvikle deres evner til at indgå i hverdagens samtaler på en konstruktiv måde. Det gælder også som studerende inden for faglige områder, hvor samtalen er central, og hvor videnskabelig analyse af samtaler kan frembringe ny viden og indsigt. Bogen betragter altså samtaler gennem analytikerens blik og giver praktiske og teoretiske bud på, hvordan samtaler kan analyseres og forstås.

### **Samtaler på arbejde**

Bogen har særligt fokus på analyse af samtaler i professionelle relationer og kontekster. Det drejer sig om samtaler i en arbejdsmæssig sammenhæng, som samtidig er samtaler, der relaterer sig til løsning af arbejdsopgaver.

Det kan være samtaler mellem kolleger, der forsøger at afklare, hvordan de kommer videre med en udfordring. Eller en chef og en leder, der taler om, hvordan de griber et ledelsesdilemma an. Eller læreren, der taler med eleven og hendes forældre om elevens læring. Eller en gruppe studerende, der prøver at finde en spændende og fælles vinkel i projektarbejdet.

Ikke blot er der mange af den slags samtaler. De har også en ganske særlig betydning som samtaler, fordi samtaler på arbejde er væsentlige for, om vi lykkes med vores arbejde. Samtidig påvirker samtalerne ikke kun vores arbejdsopgaver, men også os selv og vo-

res samtalepartnere som mennesker. Samtaler gør ikke bare noget ved 'det' – de gør også noget ved 'os'.

Kollegerne får ikke kun talt om udfordringen, men får måske samtidig et mere tillidsfuldt forhold til hinanden. Chefen og lederen får talt sig frem til en løsning på dilemmaet, men måske går chefen fra samtalen med en følelse af tvivl om sin egen formåen. Læreren får nok tydeliggjort elevens standpunkt og udfordringer for forældrene, men føler sig komplet drænet for energi efterfølgende. Og gruppen af studerende får måske lidt for hurtigt besluttet sig for en vinkel på projektarbejdet, fordi ingen rigtig tør udfordre hinanden og lede efter originale muligheder.

Arbejdslivet er fyldt med samtaler, som er helt centrale for, om man kan lykkes med sit arbejde. Ens arbejde afhænger i høj grad af, at man er i stand til at tale med de mennesker, man har en professionel relation til, og derfor kan der være rigtig god grund til at fordybe sig i, hvad samtaler er, kan og gør i hverdagen.

### **Der er mere i samtaler, end vi umiddelbart opdager**

Analyser af samtaler i hverdagen og i videnskaben giver indsigt i, hvad der sker i samtaler. For der foregår andet og langt mere i samtaler, end vi er i stand til umiddelbart at identificere og forstå i det flygtige nu, selve samtalen er.

At der foregår mere i samtaler, end vi opdager, mens vi samtaler, er både samtaleens største ressource og største begrænsning. Ressource, fordi det muliggør, at vi kan bringe samtaleens indhold videre i nuet og opnå følelsen af fællesskab: vi forstår hinanden. Begrænsning, fordi vi muligvis overser, at vi netop ikke forstår hinanden, men blot justerer på det, vi forstod i forvejen.

Denne bog fokuserer på at udvikle kompetencer til at forstå hverdagens samtaler mere dybtgående og analytisk. Det drivende spørgsmål er: *Hvad foregår der i samtalen?*

Spørgsmålet markerer samtidig bogens perspektiv. I samtaleens flygtige nu er vi nødt til at reagere spontant på hinandens bidrag, og ofte vil mange nuancer af samtalen være utydelige for os. Ved at fordybe os i forståelsen af samtalen i mere analytisk forstand



kan vi afdække flere nuancer og få en rigere forståelse af, hvad der foregår i samtalen i det komplekse samspil, der er mellem samtaleparterne, og den måde, de som sprogbrugere håndterer sproget på i den specifikke kontekst, de taler sammen i.

En samtaleanalyse viser måske, at et teammøde om mødekultur tager en drejning, idét der er én, der lancerer ordet 'mødeledelse'. Herefter bruger alle i teamet ordet mødeledelse, og samtalen fokuserer på, hvordan de kan blive bedre til at lede møderne. Hvad de derimod ikke taler om, er andre facetter af mødekultur så som koncentration, bidrag, forberedelse etc. Det kan også være, at det bliver tydeligt, at pædagogen møder forældrene med noget andet end faglige og videnbaserede holdninger, når hun råder forældrene til en lille dreng: "I skal bare bide tilbage, når han bider jer i hånden". Og det kan være, at en leder opdager, at hun ofte stiller uddybende og afklarende spørgsmål tilbage til medarbejderen, når han kommer og beder hende løse et problem for sig.

Ved at se på hvordan sproget udfolder sig mellem samtaleparterne i den konkrete kontekst, kan analytikeren få nye indsigter i, hvordan de skaber mening i samtalen, og på den måde få en større forståelse for samtalers kompleksitet og dynamik. Det *kunne* jo være, at teamet bedre vil kunne forstå og forandre sin mødekultur, når deltagerne får indsigt i, hvordan de til mødet helt upågtet indsnævrede deres fokus til at tale om mødeledelse. Muligvis vil pædagogen have glæde af at få indsigt i, at hendes råd til forældrene ikke baserer sig på faglighed. Lederen kan måske tilsvarende blive mere opmærksom på, hvilke spørgsmål hun konkret stiller, og om de forstås af medarbejderen som en hjælp.

## **Samtaleanalyse i hverdagen**

Set ud fra en praktisk hverdagssynsvinkel kan vi som deltagere i samtaler anvende analytisk indsigt til for eksempel at lære noget om, hvordan vores samtaler former sig, i kontrast til hvordan vi forestiller os, at de former sig. Særligt kan samtaleanalyse være hjælpsomt i samtaler, hvor vi synes, vi ikke lykkes med at skabe en god relation, eller hvor vi misforstår hinanden.

Det kan være den samtale, hvor pædagogen hjælper forældrene med at sige farvel til barnet om morgenen, og hvor pædagogen mærker en irritation over forholdet til forældrene. Det kan være forståelsen af samtalen i det tværfaglige team, hvor socialrådgiveren sammen med fysio- og ergoterapeuterne afklarer en foranstaltning for borgeren, men de kan mærke, at deres samarbejde bliver forplumret, og møderne tærer. Det kan være bankrådgiveren, der udtaler sig på måder, som kunden ikke forstår, og derfor bliver irriteret eller afvisende. Eller det kan være samtalen, hvor vejlederen støtter gruppen af studerende i at løse en intern samarbejdskonflikt, og hun har brug for at kunne hjælpe dem med at skelne mellem forskellige måder at se tingene på.

I samtaler som disse kan samtaleanalyse hjælpe med at skabe klarhed over, hvad der foregår i samtalens dynamik. En sådan klarhed kan give fornyende løsninger i fremtidens samtaler, fremfor en fastholdelse af uproduktive reaktionsmønstre.

Drivkraften til samtaleanalyse kan også være ønsket om at vide mere om det, der lykkes frem for det, der mislykkes. Det kan være den samtale, hvor sygeplejersken taler med Fru Jørgensen, mens hun lægger en ny forbindelse, og hvor hun opdager, at de trods Fru Jørgensens uvilje mod at modtage behandling i eget hjem i glimt kan have en respektfuld og samarbejdende relation. Det kan være den samtale, hvor læreren endnu engang skal tale med forældrene til en elev, der har brug for særlig støtte i skolen, og hun har brug for, at de får opbygget en gensidig tillid fremfor den mistillid, deres tidligere samtaler har skabt. Eller det kan være coachen, der ønsker at opdage, hvor i hendes coachingsamtaler der skabes åbninger for forandring hos fokuspersonen.

Samtaleanalyse i hverdagen drives altså af ønsket om at få intentionerne for samtalen til at afspejle sig i samtalens hverdagspraksis. For nogle kan det være at skabe fælles forståelse, mere tillidsbaseret samarbejde, større respekt, bedre beslutningsgrundlag eller mere gennemslagskraft. Fælles er en stræben efter at udvikle kompetencer til at skabe bedre samtaler med et mål om bedre forståelse og grundlag for udvikling.

## **Samtaleanalyse i videnskaben**

Samtaleanalyse kan set ud fra en videnskabelig synsvinkel give væsentlig indsigt i, hvordan samtaler udvikler sig i den meningsskabende proces, der foregår i samspillet mellem sprog, sprogbrugere og kontekst. En sådan indsigt, der kan bidrage til at forstå samtalers dynamik og kompleksitet, adskiller sig fra normative teorier om, hvordan gode samtaler bør foregå, og hvilke faldgruber man således bør undgå.

Et forskningsprojekt om læringssamtaler i matematikundervisningen tager afsæt i analyser af konkrete samtaler mellem lærer og elever og mellem eleverne indbyrdes (Alrø & Skovsmose, 2002). På baggrund af en lang række næranalyser bliver det muligt at udlede nogle mønstre i samtalerne, der har indflydelse på elevernes måde at lære matematik på. Et klassisk mønster i undervisningssamtalen er båret af initiativ-respons-feedback (I-R-F), hvor læreren stiller et spørgsmål (I), som eleven svarer på (R), og læreren evaluerer svaret (F) (Sinclair & Coulthard, 1975). Men det er også muligt at identificere andre mønstre, hvor samtalen er båret af en undersøgende proces. Her indgår meningsskabende elementer i samtalen som at skabe kontakt, opdage, identificere, advokere, tænke højt, reformulere, udfordre og evaluere. Analyserne resulterer i udviklingen af et alternativ til IRF-modellen, som kaldes IC-Modellen (Inquiry Cooperation Model), og det bliver muligt at diskutere, hvordan forskellige typer af læringssamtaler er forbundet med forskellige måder at lære på.

Kendetegnende for samtaleanalyser, der har et videnskabeligt formål, er ønsket om at skabe ny indsigt, viden og teorier om samtaler. Det kan f.eks. være viden om, hvordan måden at kommunikere på i en samarbejdsrelation kan få indflydelse på måden at løse opgaver på. Denne viden kan formidles og danne grundlag for fornyet nysgerrighed og udforskning af samtaler i bestræbelsen på at forstå og få ny indsigt.

## **Samtaleanalyse i hverdagen OG videnskaben**

I mange fagprofessionelle uddannelser ligger en forventning om,

at man lærer at forholde sig refleksivt og analytisk til de samtaler, man som professionel deltager i som led i sit arbejde. Når man som praktiker videnskabeligt studerer egne samtaler gennem en analytisk systematik, har man mulighed for at opnå en slags både-og-effekt, der løfter udvikling af både viden og kompetencer på samme tid.

Birgitte, der både er coach og videnskabeligt studerer coaching-samtaler på Masteruddannelsen i Organisatorisk Coaching og Læring ved Aalborg Universitet, opdagede f.eks. væsentlige forskelle mellem sin spontane fortolkning af samtalen og de videnskabelige fortolkninger af samtalen ved systematisk at analysere en af sine egne coachingsamtaler:

Da vi sluttede coachingsamtalen, tænkte jeg, at det var i den grad fokuspersonen, der satte dagsorden, og mig, der fulgte hendes initiativ. Men i selve analysen af samtalen, blev det tydeligt, at jeg jo styrede samtalen meget gennem mine spørgsmål og den måde, jeg betonedede noget frem for noget andet. Det gav mig noget at tænke på.

Birgittes analytiske opdagelse kom umiddelbart bag på hende og har ført til en større ydmyghed overfor de samtaler, hun professionelt deltager i. Hun ved nu, at hun absolut ikke opdager alt, der er på spil i samtalen, men at hun upåagtet i høj grad former samtalen i kraft af virkemidler som betoning og pauser og gennem måden at spørge på. Samtidig har hendes analyser bidraget til viden om coaching ved at flytte fokus fra store mønsterbrud i samtalen til de små forskelle i betoning, pauser og ordvalg, der kan skabe en forskel.

Katrine, der er medforfatter til bogen her, arbejder i det daglige som ledelseskonsulent og aktionsforsker. En stor del af hendes arbejde består i at facilitere ledergrupper til at finde nye og innovationsfremmende måder at lede på i hverdagen. Som forsker arbejder Katrine på at udvikle viden om, hvordan grupper udvikler innovationskompetence. Katrine har udviklet en særlig model for

facilitering ud fra sine videnskabelige analyser af egen konsulentpraksis.

Facilitering er i bund og grund en samtale, der har til formål at lette gruppens arbejde i at forfølge det fælles mål. Katrine opdagede ved at næranalysere egen facilitering, at der var et mønster i samtalerne med lederne: Når samtalsens dynamik var letgenkendelig for lederne, blev der opbygget tillid til facilitator og tryghed i gruppen, men ingen kreativitet i samarbejdet. Når samtalen i stedet bar præg af kreative provokationer og mønsterbrud, underminerede det tilliden til facilitator som seriøst hjælpende, og relationerne i gruppen blev præget af 'Det er bare noget, vi leger'. Når det genkendelige og reproducerende derimod blev balanceret med det mønsterbrydende og nyskabende i samtalen, voksede både tillid, tryghed og kreativitet. Sådanne samtalemønstre er imidlertid ikke umiddelbart iagttagelige. De fremkommer først gennem en grundig samtaleanalyse.

Samtaleanalyse er altså ikke blot relevant i hverdagen og i videnskaben, men i høj grad også i det kryds, der kan findes, når hverdagens bestræbelse på læring og kompetenceudvikling betjener sig af videnskabens drivkraft mod at skabe og formidle ny viden om samtalers komplekse forhold. Målet med samtaleanalyse i dette kryds bliver så at sige både at skabe abstrakt forståelse og konkret udvikling af samtaler.

## **Bogens indhold**

*Samtaleanalyse – i hverdagen og videnskaben* præsenterer en hermeneutisk og sprogvidenskabeligt forankret tilgang til analyse af samtaler, der bygger på mere end 25 års teoretisk, analytisk og praktisk erfaring.

*Samtaleanalyse – i hverdagen og videnskaben* har fokus på, hvordan man kan forstå det kommunikerede indhold ud fra en analyse af samtalsens manifesterede og latente betydningslag i konteksten. Der er således tale om en anden tilgang til forståelse af samtaler end den, som foreskrives af konversationsanalysen.

*Samtaleanalyse – i hverdagen og videnskaben* bevæger sig formidlingsmæssigt mellem videnskabsteoretiske, teoretiske, analytiske og praktiske diskussioner, og den er således forsynet med en lang række illustrative figurer, eksempler, fortællinger og diskussioner, der stammer fra forfatterens professionelle erfaringer og oplevelser med samtaleanalyse og feedback i professionelle kontekster.

*Samtaleanalyse – i hverdagen og videnskaben* tematiserer samtaleanalyse kombineret med feedback i professionelle sammenhænge. Der er særligt fokus på systematik i analysearbejdet som et støttende stillads til at kunne skabe både videnskabelig erkendelse og praktisk anvendelig læring med deltagerne i den kommunikative praksis.

*Samtaleanalyse – i hverdagen og videnskaben* henvender sig til studerende, undervisere og forskere på universiteter og professionsuddannelser, der har faglig interesse i analytisk at forstå, hvad der er på færde samtaler, og hvordan man kan give en professionel konstruktiv feedback. Den henvender sig desuden til studerende i efter- og videreuddannelse på diplom- og masterniveau samt konsulenter i kommunikationsbranchen, der arbejder med kommunikationsanalyse og -træning.

Bogen indeholder 15 kapitler. Man kan vælge at læse bogen lineært fra start til slut, hvis man vil have en grundig indføring i en hermeneutisk funderet samtaleanalyse på et praktisk, metodisk, teoretisk og videnskabsteoretisk niveau. Hvert kapitel kan også læses og forstås som en selvstændig tekst, selv om de løbende henviser til hinanden. Det er f.eks. muligt at starte med Kapitel 12, hvis man er særligt optaget af samtaleanalysens videnskabsteoretiske fundament. Hvis man derimod skal have fat i de metodiske grundprincipper, kan det være en god idé at begynde med Kapitel 3, fordi det præsenterer en dynamisk analysemodel, DiaLoop, som er direkte anvendelig i forhold til samtaleanalysens praksis. Kapitel 14 bevæger sig ud over samtaleanalysens metodiske greb og anskueliggør,

hvordan samtaleanalyse kan være del af læringsorienteret og dialogbaseret feedback. Kapitel 15 giver konkrete praktiske eksempler på, hvordan underviseren og konsulenten kan facilitere træning i samtaleanalyse for studerende og praktikere.

Vi skylder stor tak til dem, der har bidraget til bogen med konkrete eksempler på samtaleanalyser, egne oplevelser af at analysere egne samtaler, forslag til mere hjælpsomme modeller, faglig sparring samt korrekturlæsning. Tak til Birgitte Laursen, Mette Krohn, Marit Johnsen-Høines, Dennis Jim Frederiksen, Karen Schmidt Poulsen og Kirstine Dahl.

Aalborg, maj 2016

Helle Alrø, Poul Nørgård Dahl og Katrine Schumann

## **KAPITEL 1. PROFESSIONELLE SAMTALER – SAMTALEANALYSENS GENSTAND**

Professionelle samtaler er både formelle og uformelle samtaler, der foregår, når samtalens indhold og relationer er bestemt af det arbejde og det arbejdsfællesskab, der er relevant for løsningen af arbejdsopgaverne.

Denne bog afgrænser og definerer professionelle samtaler som samtaler på arbejde for at tydeliggøre, at de samtaler, samtaleanalyse relaterer sig til i bogen, skal forstås i netop en faglig professions- eller arbejdsmæssig sammenhæng. Det er således ikke bogens ærinde at se på private samtaler mellem eksempelvis venner eller kærester.

### **Samtaler er genstanden i samtaleanalyse**

Samtaleanalyse i denne bog beskæftiger sig altså med at forstå, hvilken mening der skabes, og hvordan den skabes mellem samtaleparterne i en arbejdsrelateret sammenhæng. Analysen søger svar på, hvordan parterne prøver at forstå hinanden, hvordan de sommetider ikke forstår hinanden, hvordan de løser opgaver sammen, hvordan det lykkes dem at blive klogere sammen osv.

En samtale kan i sin grundform forstås som en ansigt-til-ansigt-kommunikationsproces mellem mindst to mennesker, der er i direkte kontakt med hinanden i samme tid og rum, og som udveksler betydning og producerer mening (Alrø & Kristiansen, 1988, s. 11). Parterne befinder sig i en fælles nutid, hvor de har mulighed for at opleve hinandens tilstedeværelse med alle sanser, og hvor de har mulighed for spontant at reagere på hinandens bidrag til samtalen. Samtalen er irreversibel i betydningen uigenkaldelig i det øjeblik, den er gennemført.

Samtaler består af sprog i bred forstand forstået som brug af ord, krop og stemme. Ordnes mening signaleres ofte gennem måden, ordene siges på med krop og stemme, og det er ofte netop disse nonverbale faktorer, som parterne i samtalen både koder og afkoder, når de bestræber sig på at skabe mening.

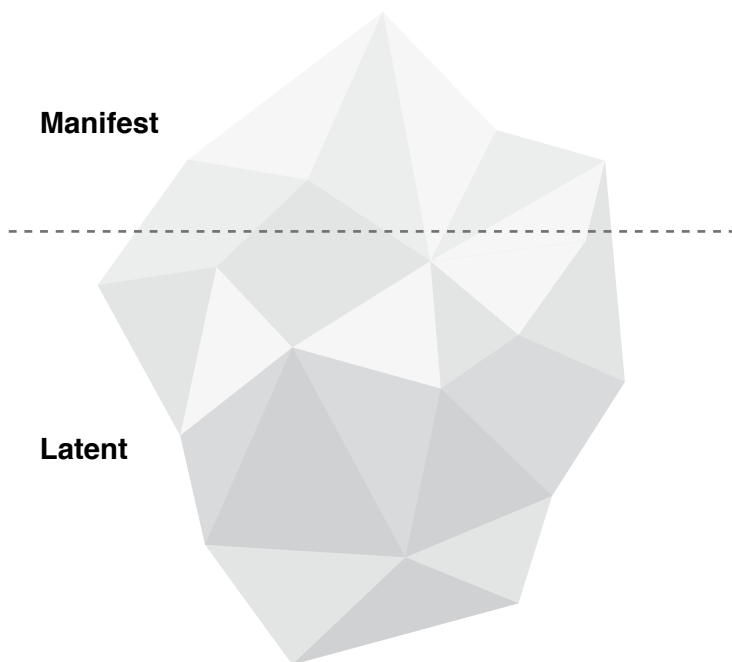


Denne definition omfatter ikke medierede samtaler, som f.eks. foregår via telefon, da der her ikke er tale om fælles fysisk rum, selv om parterne er i direkte kontakt med hinanden i samme tid. Det betyder selvfølgelig ikke, at telefonisk kontakt ikke kan betegnes som samtaler, men at der i forhold til samtaleens grundform er nogle begrænsninger i, at parterne ikke kan se og mærke hinanden. Netop det forhold gør, at parterne i telefonen må kompensere for de betydningsbærende informationer, den anden ikke kan se, høre eller mærke i den anden ende af røret ved at give dem ord: "Jeg tager mig til hovedet" eller "Nu kommer min kollega lige ind og siger noget til mig".

I samtaler, der foregår med billedforbindelse via internettet, f.eks. Skype eller FaceTime, kan parterne se hinanden og et udsnit af den fysiske kontekst, der kommunikeres i. Det gør det nemmere – hvis forbindelsen er god – at afkode de visuelle elementer i samtalen, men der kan alligevel være mange ting, som er fraværende både i den visuelle og i den kinæstetiske kontakt, og som parterne indimellem bliver nødt til at metakommunikere om eller se bort fra, afhængigt af hvad de anser for vigtigt i samtalen, f.eks. "Vent lidt, jeg lukker lige døren, så vi ikke forstyrrer min kollega" eller "Lydforbindelsen er dårlig, vil du lige prøve at sige det igen?". I ansigt-til-ansigt-samtaler kan der naturligvis også sommetider opstå forståelsesproblemer, hvis parterne taler lavt eller på andre måder har svært ved at høre hinanden. Men det har i så fald ikke noget at gøre med medietekniske betingelser. Medieformidlede samtaler kan analyseres på samme måde som samtaler, der foregår her-og-nu. I kraft af mediet er der dog en række kontekstbestemte forhold, som hverken samtalepartnerne eller analytikeren har adgang til, og som derfor ikke kan inddrages i analysen.

## Samtalers manifeste og latente lag

Man kan forstå samtaler metaforisk set som et isbjerg:



*Figur 1.1 Samtalens manifeste og latente lag*

Isbjerget over overfladen viser det, samtaleparterne siger og gør i en samtale. Det sagte og gjorte i samtalen. Det er manifest og observerbart på samtals overflade som ord, stemme og kropssprog. Det er det lag, man vil kunne se og høre, hvis samtalen var filmet. Her vil man også kunne se deltagerne i samtalen og noget af den fysiske kontekst, samtalen foregår i.

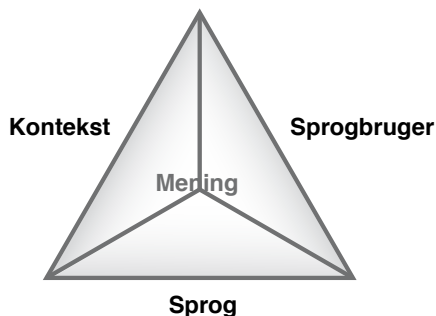
Men det manifeste er kun en lille del af samtalen. Samtaler er fyldt med underforståede betydninger, som samtaleparterne kommunikerer og ræsonnerer sig frem til for at kunne skabe mening i samtalen. De betjener sig her af en implicit viden om, hvordan det sagte skal forstås i konteksten – en viden, der findes på det latente, dvs. ikke direkte iagttagelige niveau, men som det er muligt at

spørge til og undersøge nærmere, såfremt der opstår misforståelser eller mangel på forståelse i situationen. De latente lag ligger under vandoverfladen i isbjergsmetaforen.

Det er et genialt karaktertræk ved samtaler, at parterne i samtalen bestræber sig på og i de fleste tilfælde lykkes med at skabe mening i samtalen ved intuitivt at dykke ned under vandoverfladen for at søge den usagte mening med det sagte. Men det er samtidig her, at kimen til misforståelser kan findes, hvis en ytring fortolkes på en anden måde, end det er intenderet.

### **Samtalen er en dynamik mellem sprog, sprogbrugere og kontekst**

Det, der foregår i samtalen, er ikke altid umiddelbart synligt og hørbart. Samtalen er altså ikke kun afhængig af det manifeste sprog i samtalen, men også af dem, der bruger sproget, og den kontekst, samtalen er en del af. *Samtalen kan ses som den menings-skabende dynamik mellem sprog, sprogbrugere og kontekst.* Dynamikken kan forstås som tre flader i en pyramide, der tilsammen skaber meningen. Ydersiden af pyramiden illustrerer det, man udefra kan se og høre ved sproget, sprogbrugerne og konteksten – altså det manifeste ved samtaler. Indersiden er det latente ved samtaler, dvs. de usagte lag ved sproget, det der er forbundet med konteksten, men som man ikke kan se udefra i samtalsituationen, og det der foregår inde i sprogbrugerne.



*Figur 1.2 Samtalebegrebet*

## KAPITEL 3. DIALOOP – EN DYNAMISK MODEL TIL SAMTALEANALYSE

Samtaleanalyse er relevant, når man har en undren, man kan forvente at belyse ved at nærstudere en konkret samtale. Men hvordan kan man helt konkret arbejde med samtaleanalyse? Hvordan får man som analytiker enderne til at nå sammen på en faglig og sober måde?

Analyse er kendetegnet ved at være den proces, der tager et fænomen – her en samtale – piller det fra hinanden i enkeltd dele, undersøger enkeltdelene for så at samle delene igen, så der opstår fornyet forståelse af fænomenet. Dette kapitel præsenterer en konkret metode til netop den proces, der piller samtalen fra hinanden, undersøger enkeltdelene og sætter delene sammen i kraft af en fornyet, faglig forståelse. DiaLoop-modellen, den dynamiske model til samtaleanalyse, introduceres her som bogens metodiske ærinde.

### **Helles historie:**

Det er forsommeren 1990 på uddannelsen i Humanistisk Informatik, Aalborg Universitet. Jeg vejleder en projektgruppe i interpersonel kommunikation. De undersøger kommunikation, roller og magt i en personalegruppe, de har observeret nogle personalemøder, de har transskriberet samtalerne, og de har afleveret første udkast af deres analyse til mig som vejleder. Her skriver de en hel masse om, hvad de mener, der er interessant i den pågældende personalegruppe, og hvilke roller, de mener, gruppens medlemmer tildeler sig selv og hinanden i gruppen. En af deltagerne, mener de, er den dominerende, mens de opfatter en anden som passiv og en tredje som tilpasset type. De kategoriserer deltagerne, men det sker i min optik ikke på baggrund af en egentlig videnskabelig analyse. Det sker på baggrund af deres spontane fortolkninger.

De studerende bliver meget fortørnede, da jeg forholder dem dette, og helt forståeligt, for jeg sidder med et forklaringsproblem. Jeg gør nemlig blot det samme, som de gør – nemlig forholder mig vurderende til det arbejde, de har gjort, ligesom de forholder sig vurderende til den personalegruppe, hvis kommunikation og roller, de prøver at forstå. Det er svært at lære noget af, fordi det er uigennemskueligt, hvad vurderingerne og konklusionerne bygger på. Der mangler nogle mellemregninger.

Jeg bliver stillet over for opgaven at gøre rede for, hvad der gør en analyse videnskabelig. Det bliver til en spontan vejledning i samtaleanalyse, der med få justeringer resulterer i den analysemodel, som studerende flere år senere refererer til som "Helles model". Modellen er senere publiceret i et samarbejde med Marianne Kristiansen, som har bidraget med præcisering og nuancering især af delelementerne intuition og oplevelser (se Alrø & Kristiansen, 1997, s. 84-85).

Den omtalte projektgruppe er optaget af, hvordan roller og magt udspiller sig i en samtale i en personalegruppe. Det har de valgt som fokus for deres analyse. Det valgte fokus indeholder en hypotese om, at samtalen faktisk afspejler roller og magt, og markerer således en bestemt indfaldsvinkel til samtaleanalysen, der vil være medskabende for opfattelsen af selve samtalen som tekst. De studerende vil så at sige analysere samtalen med 'roller og magt-briller' på, dvs. de vil have et analytisk blik for roller og magt, som samtidig gør andre perspektiver mindre væsentlige eller irrelevante i analysen.

Roller og magt kommer imidlertid ikke direkte synligt og hørbart til udtryk i samtalen. Roller og magt er fortolkningskategorier. Hvis de studerende skal kunne sandsynliggøre deres fortolkninger om forskellige roller, skal de kunne argumentere for, at der *er* iagttagelige udsagn og forholdemåder i samtalen, der afspej-

ler magtforhold i relationerne mellem mødedeltagerne. Det kan de gøre gennem en analytisk argumentation, der kobler til ord, krop og stemmeføring i samtalen, eksempelvis: Hvordan taletiden fordeles på mødet; hvem, der lancerer nogle konkrete idéer, og hvordan disse idéer bliver modtaget og reflekteret af andre deltagere; hvordan blikretning og øjenkontakt flytter sig mellem de talende og de tavse deltagere; hvordan de administrerer ordet osv.

De skal så at sige bygge en tydelig bro mellem datamaterialet: samtalen, som den fremtræder på videooptagelsen eller i transkriptionen, og fortolkningen, som sammenfatter analysen, og som kan danne grundlag for at udsige noget om magt- og rollemønstre. Der er det en god idé at gå systematisk til værks, og her kan en analysemodel være til hjælp i analyseprocessen for at sikre, at samtalen reflekteres på forskellige niveauer.

I en samtaleanalyse er det ikke muligt at have fokus på alt, hvad der er på færde i samtalen. Analytikeren vil som regel have interesse i at forstå nogle bestemte og afgrænsede forhold, som i eksemplet ovenfor, og derfor vil analysen tage afsæt i en problemformulering eller nogle undersøgelsesspørgsmål. Det betyder, at der vil være ting, man i særlig grad lægger mærke til i samtalen, mens andre forhold glider i baggrunden. Det analytiske blik er subjektivt bestemt af de spørgsmål, man søger svar på, men analysen er videnskabeligt funderet, hvilket vil fremgå af det følgende.<sup>1</sup> Nedenstående model illustrerer, at en analyse består af forskellige, men sammenhængende delelementer:

1. Intuition (et indfald)
2. Problemstilling (en konkretiseret undren)
3. Iagttagelse (ydre sansning – eksempler)
4. Oplevelse (indre sansning – eksempler)

---

<sup>1</sup> Analysemodellen her er ikke kun møntet på analyse af samtaler, men på tekster i bred forstand. Man kan f.eks. også bruge den som hjælperedskab, når man vil forsøge at knække koden i teoretiske tekster.

5. Identifikation (samtaleanalytiske begreber)
6. Argumentation (analytisk redegørelse)
7. Fortolkning (funktion i kontekst)
8. Fortolkningsmønstre (særlige karaktertræk)

*Figur 3.1 Analysemodel (tilvirket efter Alrø og Kristiansen, 1997)*

Hvert delelement præsenteres kort i det følgende og uddybes i de efterfølgende kapitler. De gennemgås hver for sig, selv om de hænger uløseligt sammen i den analytiske proces.

### **Intuition**

Intuition er i modellen beskrevet som 'et indfald', forstået som en aha-oplevelse eller en pludselig 'åbenbaring' af en mulig indsigt. På den måde er intuitionen flygtig i sin karakter, og den kan på mange måder forveksles med en spontan-fortolkning – en fortolkning, der (endnu ikke) er analytisk underbygget (se Alrø & Kristiansen, 2006, s. 240). Så spørgsmålet er, hvad der kan kvalificere intuition som en videnskabelig erkendekanal.<sup>2</sup> Kristiansen og Bloch-Poulsen (1997, s. 117) mener, at "kvalificeret intuition udspringer af kropslig og mental afslappet parathed og lang professionel erfaring". Det indebærer i en analytisk sammenhæng, at analytikeren gør sig parat og modtagelig overfor samtalen, og at hun desuden efterfølgende er i stand til at bruge sine professionelle analytiske kompetencer.

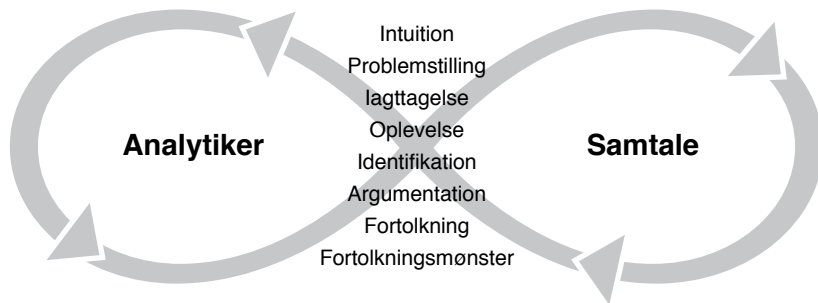
Martinsen (2008), som med afsæt i Løgstrup også argumenterer for intuitionen som erkendekanal, beskriver den intuitive idé eller indfaldet som noget, der ikke kan planlægges eller konstrueres. Men det er muligt at lægge tilrette for, at sådanne indfald kan

---

<sup>2</sup> Ifølge Kristiansen og Bloch-Poulsen (1997) betjener mennesket sig af fire erkendekanaler: iagttagelse, refleksion, følelse og intuition. Disse kanaler er alle repræsenteret i analysemodellen, hvor de danner et sammenhængende mønster: Intuition og følelser i henholdsvis punkt 1 og 4 (indlevelse), iagttagelse og refleksion i henholdsvis punkt 3 og 5 (distance) og alle kanalerne i 6, 7 og 8 (vekselvirkning mellem indlevelse og distance).

## DiaLoop – en dynamisk samtaleanalysemodel

DiaLoop-modellen i figur 3.2 er en grafisk modellering af analysemodellen, der illustrerer, at analysen i praksis sjældent er lineær, men snarere en undersøgende dialog mellem samtalen som tekst og analytikeren som fortolker af teksten, hvor de otte elementer arbejder dynamisk sammen i analysen.<sup>5</sup>



Figur 3.2 DiaLoop – en dynamisk samtaleanalysemodel

Samtaleanalyse er et udtryk for analytikerens møde med samtalen. DiaLoop-modellen illustrerer, at samtaleanalyse ikke har et entydigt startpunkt, men kan starte i et af de otte elementer, ligesom samtaleanalyse ikke er en proces, der blot passerer gennem hvert element én gang. Samtaleanalyse er en proces, der bevæger sig flydende og dynamisk mellem elementerne problemstilling, intuition,

<sup>5</sup> Der findes mange analysemodeller, som opdeler analysen i forskellige niveauer. De elementer, der er repræsenteret i en given model, er bestemt af det teoretiske afsæt og erkendelsesinteressen for den givne analytiske tilgang. Nielsen (2010, s. 16) skelner således i sin argumentationsanalyse mellem beskrivelse, forklaring og vurdering, hvilket svarer til niveauerne iagttagelse, argumentation og fortolkning i DiaLoop-modellen. Nielsen medtager de elementer, der har afsæt i en rationel erkendelsestænkning (se Kap. 12). Han har derimod ikke fokus på hverken intuition eller oplevelse som veje til analytisk erkendelse. Det er noget af det særlige ved DiaLoop-modellen, at den netop fremhæver disse elementer som vigtige for at kunne argumentere for, hvordan samtalen kan udlægges i en given kontekst.



iagttagelse, oplevelse, identifikation, argumentation, fortolkning og fortolkningsmønstre flere gange for at finde en gyldig konklusion. Samtaleanalysen vil tillige bevæge sig frem og tilbage mellem samtaleens manifesterede lag og analytikerens perspektiv flere gange i løbet af analyseprocessen. Dette vil blive udfoldet i de følgende kapitler og illustreret gennem en række eksempler.

### **Et eksempel på samtaleanalyse**

”Hvad er en god fritidsklub? Og hvad er et godt klubliv for de 12-15-årige?”. Fire studerende var i gang med et studieprojekt, som led i deres uddannelse til pædagoger, da de formulerede spørgsmålene. Deres motivation for undersøgelsen var, at med svar på disse spørgsmål ville de som kommende pædagoger kunne lave en bedre fritidsklub. Katrine var deres vejleder i projektarbejdet.

Målet med studieprojektet var fra pædagoguddannelsens side at kvalificere de studerende til at arbejde med empiriske undersøgelsesmetoder og analyse af datamateriale og på den måde lære de studerende at forholde sig analytisk udforskende til praksis i modsætning til at basere pædagogisk udvikling på personlige meninger og fagligt ubegrundede fortolkninger.

For at belyse spørgsmålene valgte gruppen at interviewe en gruppe unge i en ungdomsklub. De forberedte semistrukturerede interviews og valgte at have en båndoptager med i felten. Så kunne interviewerens fastholde det sagte og være fuldt opmærksom på, hvad de unge fortalte, og på, hvilke spørgsmål hun skulle stille for at komme i dybden med de unges opfattelse af, hvad en god fritidsklub er. Med interviewet ’i kassen’ indtog de studerende rollen som analytikere. Nu ville de forfølge de unges perspektiv, som det fremgik af interviewsamtalen, og lade dem få ordet om, hvad der gør en fritidsklub god.

Det første analyseudkast havde et interview med en pige i fokus. Hun var glad for kaniner og viste kaninburet frem under interviewet. Pigen fortalte meget om, at klubben var god, fordi hendes venner kom der, og fordi de kunne være sammen om at holde kaniner. I analysen af interviewet havde de studerende fortolket, at

hun var lidt forsømt og kunne have brug for mere voksenkontakt. Interessant, syntes Katrine i vejledningen, for hun havde lidt svært ved at se, hvordan den fortolkning hang sammen med projektets overordnede interesse: at belyse hvad en god fritidsklub er. Det blev hurtigt tydeligt, at hvis ”forsømt og behov for voksenkontakt” var svaret, så var det ikke ”Hvad er en god fritidsklub? Og hvad er et godt klubliv for de 12-15-årige?”, der var problemstillingen. Der måtte være nogle utydelige mellemregninger, der viste, hvor (argumentations-)kæden var hoppet af i analysen.

I vejledningen tog Katrine fat om hele argumentationskæden fra datamaterialet i sin råform: det sagte i interviewet over hypotesedannelse og argumentation til den samlede fortolkning. Katrine foreslog at bruge DiaLoop-modellen, da gruppen havde brug for et støtte i analysearbejdet. Gruppen tegnede modellen op på et A3-ark og klippede med saks dele af analysen ud og lagde den op på modellen. Så kunne den rent fysisk se og efterprøve om analysedelene hang sammen. Her blev det tydeligt, hvad der var gået galt. Der var ikke belæg for koblingen mellem iagttagelse og fortolkning i undersøgelsen af *problemstillingen*: ”Hvad er en god fritidsklub? Og hvad er et godt klubliv for de 12-15-årige?”.

Datamaterialet dokumenterede en pige, der fortalte om venner, kaniner, fortrolige samtaler ved kaninburet, glæden ved at kæle med kaninerne, rutinen med at gøre rent i burene, det dejlige ved at have kaniner i klubben, når man ikke kan have kaniner hjemme, og hvordan de unge skiftedes til at passe kaninerne i weekenden. Gruppen kunne klippe og klistre en masse citater ind under overskriften *iagttagelse – ydre sansning, eksempler*, der fortalte om kaniner og venner. Citater, hvor pigen fortalte om, at hun havde det svært, var ensom, blev svigtet, forsømt, savnede voksne eller andet i den retning, var helt fraværende. Der blev heller ikke spurgt ind til disse temaer i interviewet.

Det samlede mønster, gruppen havde fortolket af interviewet var, at pigen var forsømt og havde brug for voksenkontakt. Gruppen klippede deres fortolkning ud af analyse materialet og satte den ind under overskriften *fortolkningsmønstre*.

Derefter kiggede den på, hvad der var tilbage i de gennemklippede ark papir med gruppens analyse. Der var nogle sproglige betragtninger om, at pigen snakkede om fritidsklubben fra et særligt perspektiv, hvor kontakten med dyr var vigtig. Gruppen klippede det ud og satte det ind i under overskriften *Identifikation*.

Til sidst var der nogle sætninger tilbage, som var gruppens betragtninger om, at pigen virkede usikker, kontaktsøgende og meget gerne ville bekræftes. Gruppen satte disse dele ind i under overskriften *Argumentation*, fordi de opfattede dem som argumenter, der førte frem til konklusionen.

Til sidst prøvede gruppen at overskue hele A3-arket. Det var først og fremmest tydeligt, at der var huller. Der stod ikke noget om gruppens *intuition*. Der var også blankt under overskriften *oplevelse*, ligesom de mindre del-fortolkninger af materialet også manglede under overskriften *fortolkning*. Koblingerne mellem data og konklusion viste, at der ikke var dokumentation for konklusionen at hente i datamaterialet.

Vejledningen kunne nu gå flere veje for at nå en sober analyse af interviewet.

1. Man kunne bruge den samlede konklusion som en hypotese for undersøgelsen, og derudfra afprøve hypotesen ved at trevle argumentationskæderne op og fylde hullerne i DiaLoop-modellen ud.
2. Man kunne også gå helt tilbage til datamaterialet og starte analysen på en frisk med spørgsmålet: Hvad er det, interviewet dokumenterer om den unges opfattelse af, hvad en god fritidsklub er?

Katrine og gruppen var nysgerrige på, hvad der havde ført gruppen til at lave en fortolkning af pigens udsagn, der ikke umiddelbart var dokumentation for, så det var i det første alternativ, udforskningen af analysearbejdet startede. Den samlede konklusion: "Hun virker forsømt og kan have brug for mere voksenkontakt" blev simpelt hen brugt som en hypotese, og gruppen gik 'bagud' i analysen for at af- eller bekræfte den. Under argumentation og identifikation

handlede det om forsømthed, omsorg og teorien koblede endda til dyr. Så langt, så godt.

Herefter kunne gruppen se, at der ikke var noget under overskriften *iagttagelser*, der kunne dokumentere hypotesen. Så den måtte jo have fået sit liv et andet sted fra. Muligvis i de manglende elementer, der var i gruppens analytiske proces i forhold til DiaLoop-modellen?

Katrine foreslog gruppen at gå tilbage i DiaLoop-modellen og spurgte til overskriften *intuition*: "Hvad sagde jeres intuition jer, da I talte med pigen, og da I efterfølgende hørte optagelsen?". Ingen kunne rigtig komme på noget her, så gruppen lod feltet stå og gik videre til næste blanke felt: *Oplevelse – indre sansning, eksempler*. Gruppen undersøgte her dels interviewerens egen indre oplevelse, da hun interviewede pigen, og dels gruppens indre reaktioner, da de hørte optagelsen. Her kom der hurtigt en række reaktioner fra alle gruppens medlemmer frem: "Jeg følte straks omsorg for hende. Jeg fik lyst til at hjælpe hende. Jeg blev rørt. Hun gjorde mig varm indeni. Jeg fik ondt i maven, fordi jeg huskede, hvordan det var at være på hendes alder og være i fritidsklub".

Gruppen skrev disse oplevelser ned på A3-arket med DiaLoop-modellen under *oplevelser – indre sansning, eksempler*. Dér blev det tydeligt, hvor resten af analysen havde fået sin næring. Det var gruppens egne følelser, fornemmelser, personlige erfaringer og oplevelser, der havde fået analysen til at komme til at handle om pigen og hendes mulige pædagogiske behov. Mellem teoretisk identifikation og konklusion var hele argumentationen formet omkring trivsels- og udviklingsspørgsmål. Det drejede sig om spørgsmål, der ikke stammede fra projektets omdrejningspunkt: "Hvad er en god fritidsklub? Og hvad er et godt klubliv for de 12-15-årige?" og om spørgsmål, der ikke voksede ud af datamaterialet.

I stedet blev analysens styrende spørgsmål næret fra gruppe-medlemmernes egne følelser og erfaringer, og analysen blev på den måde ikke en videnskabeligt pålidelig analyse, hvor tredjepart kan følge koblingen mellem spørgsmål, data og konklusion gennem tydelige argumentationskæder.

For de fire studerende på pædagoguddannelsen og for deres vejleder blev det en øjenåbner til, hvor stor risikoen er for, at man som pædagog bruger sig selv og sine egne oplevelser til at forme sine fortolkninger og forslag, når man baserer sine handlinger på umiddelbare fortolkninger, fremfor at træde tilbage og forholde sig egentlig analyserende.

Da Katrine og gruppen havde grinet lidt af, at det ikke var pigens udsagn, der havde formet analysen, men de studerendes indre reaktioner på samtalen med hende, kunne gruppen tage fat på analysen igen. Denne gang i version 2 med fokus på at trække mening ud om, hvad en god fritidsklub og et godt klubliv var for pigen, som blev interviewet. Konklusionen indeholdt det tydelige mønster af mening: ”Mine venner og mine dyr er vigtigst for mig når jeg er i klubben”.

### **Analyseskema – en tjekliste**

Når man analyserer samtaler, skal man ikke blot have styr på sit perspektiv som analytiker og på de konkrete iagttagelser, der udgør samtaleens manifeste lag. Man skal også have styr på sin operationalisering af teorien på en måde, der gør, at analysen ender med gyldige konklusioner.

Det kan være en praktisk hjælp i analyseprocessen at arbejde i et analyseskema, der er bygget op over analysens otte elementer. De tomme pladser i skemaet fyldes ud løbende i analysens progression, og det bliver på den måde muligt at sikre, at man arbejder i alle felter og – ved efterfølgende at læse fra højre kolonnes konklusion og ind i analysens syv andre elementer – at tjekke, at analysen hænger sammen:

| Intuition  | Problemstilling   | lagtagelse   | Oplevelse   | Identifikation   | Argumentation  | Fortolkning  | Mønstre  |
|--|---|--|---|--|--|--|--|
| Indtald  | Konkretiseret undren  | Synligt og hørbart   | Personlig sansning  | Teoretisk optik  | Analytisk redegørelse  | Funktion i kontekst                                  | Særlige karaktertræk   |
| Hvad fanger min opmærksomhed, uden jeg helt ved hvorfor? | Hvad er min problemstilling, og er den relevant for andre end mig selv? | Hvordan viser det sig? Hvor ser du det? Hvad bliver der sagt? Hvad bliver der gjort?                   | Hvilke kropslige, følelsesmæssige oplevelser havde jeg undervøjs? | Hvilke teoretiske begreber kan jeg finde i samtalen ud fra det, jeg hører/ser eller fortolker? | Hvordan når jeg frem til de fortolkninger, jeg når frem til?   | Hvilke eksempler i data understøtter fortolknin-gen? | Hvad kan ses som gennemgående mønstre?   |
| Ex:  |   |  |   |  |  |  |  |
| Spidsør ører – der sker noget her.                       | Hvad er en god fritidsklub?   | "Jeg er glad for mine venner og kaninerne," siges med tydelig stemmeføring mens hun kigger på kaninen. | Om sorg og genkendelse.   | Perspektiv (sprø).   | Pigen bruger "jeg" og "mine" i samtalen, og markerer dermed et personligt perspektiv. I præteen- og årerne er piger ofte kryttet stærkt til dyr, og det genfindes også hos pigene her. | Pigen tager ansvar for sine præferencer.             | Aldersvarende udvikling (psykologi). (Der skal flere eksempler til for at sikre et mønster, men en hypotese kunne være: Pigen er glad for klubben, fordi hun kan være sammen med dyr og udvikle sig alderssvarende.) |

Figur 3.3 Skema over samtaleanalyse

## KAPITEL 12. DIALOOP-MODELLENS VIDENSKABS- TEORETISKE FUNDAMENT

Kapitel 1 gjorde rede for et grundlæggende syn på samtaler i forhold til, hvordan vi som mennesker forstår og fortolker, når vi indgår i samtaler. Dette syn handler videnskabssteoretisk om det værende – altså om ontologi. Denne ontologi får konsekvenser for synet på, hvordan samtaler videnskabeligt kan forstås og fortolkes. Det syn handler om, hvad og hvordan erkendelse videnskabeligt kan opnås – altså om epistemologi og om videnskabsideal. Dette syn ligger også bag DiaLoop-modellen, som er blevet præsenteret og diskuteret i de foregående kapitler, og det vil blive yderligere udfoldet og begrundet i dette kapitel.

Kapitlet argumenterer for, at Gadammers filosofiske hermeneutik, der beskæftiger sig med forståelse og fortolkning som ontologisk grundvilkår, også har implikationer for, hvordan man som analytiker videnskabeligt kan forstå og fortolke samtaler – altså på det epistemologiske plan. Det er denne hermeneutiske videnskabssteori, der ligger bag DiaLoop-modellen.

Dernæst vil kapitlet diskutere videnskabssteoretiske implikationer på tre niveauer, som metodologisk er forbundne: Et metateoretisk niveau, hvor ontologi og epistemologi hører til, et teoretisk niveau og et empirisk niveau. I forlængelse heraf vil DiaLoop-modellens videnskabssyn, som også er repræsenteret i hermeneutikken, blive diskuteret.

DiaLoop-modellen rummer et ideografisk videnskabsideal i modsætning til et nomotetisk, naturvidenskabeligt videnskabsideal. Desuden arbejder den med et perspektivistisk sandhedskriterium i modsætning til et relativistisk sandhedskriterium. Endelig opererer den med, at det ikke kun er distance i form af iagttagelse og logisk argumentation, men også indlevelse i form af oplevelse og intuition, der i et samspil udgør måden, hvorpå man kan nå frem til en videnskabelig fortolkning af samtaler. Det betyder, subjektiviteten ikke skal eller kan elimineres, men derimod medinddrages

og reflekteres. Disse forhold vil blive diskuteret i dette kapitel.

Som vist i de foregående kapitler bygger DiaLoop-modellen på den grundlæggende antagelse, at det, der er iagttageligt på samtalsens overflade, dvs. det manifeste niveau, kan fortolkes, dvs. der kan udledes meninger, som kun fremgår indirekte af det sagte. Det er blevet illustreret med isbjergsfiguren (se Kap. 1). Den latente og implicitte mening kan fremanalyseres og fortolkes ved at diskutere forholdet mellem verbal-, krops- og parasproget, som det bruges af sprogbrugerne i samtalekonteksten. Det er samspillet mellem disse elementer, der gennem argumentation fører frem til en fortolkning af, hvad der kan være på spil i samtalen. DiaLoop-modellen er således videnskabsteoretisk forankret i hermeneutikken som fortolkningsvidenskab, hvor det drejer sig om ”at forstå en tekst ud fra den konkrete situation, hvori den er blevet til” (Gadamer, 2007, s. 318).

## **Hermeneutikken som fortolkningsvidenskab**

I forståelsen af hermeneutikken som fortolkningsvidenskab er denne bog inspireret af Gadamers filosofiske hermeneutik, som han beskriver den i ”Sandhed og metode” fra 1960 (her refereret i 2007-udgaven). Gadamers filosofiske hermeneutik handler helt grundlæggende om, hvordan mennesker forstår og fortolker. Han har her fokus på samspillet mellem fortolker, tekst og kontekst. Det at gå bagom en tekst og forstå den i konteksten er et kendetegn for hermeneutikken. Det er specielt Gadamers tanker om historiens betydning for forståelsen, forholdet mellem forståelse og forforståelse, samt den hermeneutiske cirkel, dvs. dialektikken mellem del og helhed, der inspirerer DiaLoop-modellen.

Når denne bog lader sig inspirere af Gadamer i sin analytiske metode, gør den muligvis vold mod hans tanker. Gadamers ærinde er filosofisk og ikke metodisk. Gadamer pointerer, at forståelse og fortolkning er et ontologisk grundvilkår for den menneskelige eksistens og derfor ikke noget, der kan indfanges som sandheder gennem anvendelse af bestemte metoder. Han understreger således, at forståelser er hændelser, som kommer til os, og som unddrager sig vores kontrol (Gadamer, 2007, s. 277). I den udlægning er



forståelses- og fortolkningsprocesser noget, der sker uden om den metodiske bevidsthed.

Gadamer taler om mødet med tekster. Denne bogs ærinde er samtaler, og samtalen er den tekst, vi som analytikere møder. Forfatterne til bogen er ligesom Gadamer optaget af, hvordan vi som mennesker er i stand til at forstå og fortolke de tekster, vi møder. De deler også det synspunkt, at det end ikke gennem en grundig analyse er muligt at udsige sandheden. Vi kan aldrig nå til en konklusion, der sætter to streger under facit i betydningen: Sådan er det! Men de betragter det som muligt gennem refleksion over forståelser og fortolkninger at komme nærmere på sandsynlige udlægninger af teksten eller samtalen. Det er det, der er beskrevet som den p.t. mest sammenhængende fortolkning (se Kap. 3). Derfor skal Gadamer i det følgende give resonans til bogens analytiske tilgang.

### **Virkningshistorien**

Gadamer er optaget af 'sagen' og af at forstå sagen. Men sagen eksisterer ikke som en autonom enhed i sig selv. Den er forankret i en historisk kontekst. "Dette kalder jeg *virkningshistorie*. Forståelsen er essentielt en virkningshistorisk proces" (Gadamer, 2007, s. 285). Virkningshistorien er på færde i al form for forståelse. "Man står i en situation, man befinder sig altid allerede i en situation, og det vil aldrig lykkes at få den fuldt belyst. [...] *At være historisk betyder, aldrig at have fuldstændig viden om dig selv*" (Gadamer, 2007, s. 287). Som mennesker forstår og udtrykker vi os på baggrund af forhold, der finder genklang i historien, som den er overleveret gennem fortællinger.

Vi er altid situeret i en historisk kontekst. Traditionen er altid allerede indlejret i fortolkeren, samtidig med at hun producerer nye forståelser (Kristiansen & Bloch-Poulsen, 2000, s. 245).

Den hermeneutiske erfaring og forståelse har at gøre med den historiske overlevering, der har fundet sted (Gadamer, 2007, s. 339). Den er forankret i en tradition. I forståelsesprocesserne forholder vi

os til overleveringen, samtidig med at vi producerer nye forståelser.

Vores forståelse af verden er vores fortolkning af verden, og den er altid historisk betinget af tidligere hændelser og erfaringer. Det gælder ikke kun historiske erfaringer på et samfundsmæssigt niveau, men også de personlige og sociale erfaringer, vi som mennesker har i kraft af vores levede liv. Det er disse erfaringer, der har indflydelse på vores forforståelser – dvs. det, vi på forhånd ved om den anden. Den anden kan forstås bredt som den person, sag og tekst, vi møder og skal forholde os til. Vores erfaringer er på den måde bestemmende for hvilke forventninger, vi går ind i mødet med. Dette er en forudsætning for at forstå.

Når vi analyserer samtaler, er virkningshistorien både knyttet til den enkelte samtale og den historie, samtaleparterne har med hinanden – men også til den forhistorie, analytikeren selv bringer med sig ind i analysen.

## **Forforståelse og forståelse**

Gadamer betragter forståelse og fortolkning som helt centrale for det at være menneske. Det er en del af menneskets ontologi. Forståelse er det samme som fortolkning. Fortolkning opstår ikke ud af den blå luft, den er bundet op på tidligere forståelser – også kaldet forforståelser. Forståelsesprocessen er ikke sådan, at man træder ind med en forforståelse og ud med en forståelse. "[...] forståelse opstår som flygtige sprækker i vores forforståelse, og forforståelse og forståelse er hinandens gensidige forudsætning" (Dahlagar & Fredslund, 2011, s. 164).

Al forståelse er fordomsfuld, siger Gadamer, det er det, der sætter det hermeneutiske problem på spidsen (Gadamer, 2007, s. 257). Gadamer bruger ordet 'fordom' på en anden måde, end vi gør i hverdags sproget. Ifølge Gadamer er der ikke tale om en falsk dom. Fordomme er snarere den historiske erfaring, som er rodfestet i os alle, og som vi bringer i spil for at kunne forstå. Fordom er det samme som forforståelse. Man kan aldrig gå fordomsfrit ind i en sag eller tekst. Dette er positivt, for uden fordomme som redskab ville det ikke være muligt for os at forstå. Det er nødvendigt

## KAPITEL 15. TRÆNING I SAMTALEANALYSE

Dette kapitel bygger på den antagelse, at det er muligt at opøve analytisk kompetence og bevidsthed gennem træning – både i hverdagen og i videnskaben. Ved at øve sig i samtaleanalyse bliver man først og fremmest bedre til at analysere og fortolke samtaler. Men man kan også blive bedre både til at forstå og deltage i samtaler. Samtaleanalysen træner evnen til at lytte og forstå og til at tale og argumentere ved, at man gennem analyse opøver evnen til at skelne mellem samtaleens manifesterede og latente lag.

I hverdagen kan analytisk kompetence bl.a. bruges til at forstå og handle hensigtsmæssigt i forskellige situationer og til at afværge og håndtere misforståelser og konflikter. I videnskaben er analytisk kompetence altafgørende for at kunne afkode og forholde sig til tekster i bred forstand. Når teksterne er samtaler, kan man gennem analyse skabe viden om samtaler generelt og den konkrete samtale specielt. Analytiske kompetencer er også helt afgørende, hvis man f.eks. som konsulent skal arbejde professionelt med egen og andres kommunikation. Det giver således god mening at oparbejde sine analytiske kompetencer, og det kan man f.eks. arbejde med i særlige træningsrum både i uddannelse, kursusvirksomhed og kompetenceudvikling. Det følgende bevæger sig ind i sådanne trænings- og læringsrum.

### Træning af samtaleanalyse i uddannelsessammenhænge

Samtaleanalyse er relevant i mange uddannelsesmæssige sammenhænge, hvor studerende på grund-, videre- og efteruddannelser på både professions- og akademiske uddannelser ser på, hvordan samtaler former relationer og opgaveløsning mellem mennesker i hverdagen. Kravet om samtaleanalyse opstår her som en del af en uddannelseskontekst og ikke ud fra den studerendes egen interesse. Som de to coaching-studerende Mette og Birgitte sagde: "Havde det ikke været en *skal*-opgave at lave analyser af egne samtaler, så havde vi nok ikke gjort det". Motivationen til at lave samtaleanalyse

som led i uddannelse er derfor ofte anderledes end den motivation, analytikeren har, når hun ikke er studerende, men selv har valgt at analysere samtaler som led i at udvikle sit arbejde i hverdagen.

Bogens forfattere er selv undervisere på universitetet og på professionsuddannelser, hvor samtaleanalyse er relevant i kraft af studiets indhold og tematikker, og de har erfaring i at træne studerende i samtaleanalyse efter DiaLoop-modellen. Herunder følger først et eksempel på træning i samtaleanalyse i en 2-dages workshop, kaldet kommunikationstræning. Gennemgangen er udførlig og systematisk, så man kan følge progressionen og lade sig inspirere til didaktisk at planlægge og gennemføre træning i samtaleanalyse. Efterfølgende beskrives kort, hvordan træning i samtaleanalyse kan udfoldes gennem fælles videokig med studerende, der analyserer egne samtaler. De sidste to eksempler viser mere simpel og reduceret træning i samtaleanalyse i henholdsvis professionsuddannelse og lederuddannelse.

## **Kommunikationstræning i universitetsuddannelse**

Kommunikationstræning i samtaleanalyse på universitetet har til formål systematisk at opøve de studerendes analytiske kompetencer. De studerende bliver således trænet i at analysere samtaler, som foregår i situationen her-og-nu, og de bliver trænet i at sætte deres intuitive sansning af samtalen på begreb. Det betyder, at den teoretiske viden om samtaler og samtaleanalyser, som de forinden har opnået gennem teoretiske kurser, bliver omsat i konkret praktisk og erfaringsbaseret viden og kunnen i kommunikationstræningen.

Træningen foregår som et intensivt forløb, der strækker sig over to sammenhængende dage. De studerende er delt op i hold med to undervisere. Træningen bygger helt grundlæggende på de to modeller: DiaLoop-modellen og feedback-modellen.

## **Observation og data**

I forløbet etableres en række samtaler, som de studerende på skift deltager i, og som resten af holdet analyserer og giver feedback på. Samtalerne er rammesat i den forstand, at de er bygget op om for-

skellige tematikker, som relaterer sig til deltagernes professionelle liv som studerende på universitetet. Det kan være etablering af en ny projektgruppe, aftaler om møder og tilstedeværelse eller kritik af et skriftlig oplæg, et gruppemedlem har skrevet.

Mens samtalerne gennemføres, observerer resten af holdet. Der er ikke video- eller lydoptagelser til rådighed, så for at fastholde observationerne må de studerende tage noter på papir af det, de hæfter sig ved. Da det ikke er muligt at notere lige så hurtigt, som der bliver talt, betyder det, at observationerne er selektive. Der er således en masse, der går tabt, og forskellige studerende vil hæfte sig ved forskellige ting. Der er derfor ingen ambitioner om at kunne analysere samtalen i sin helhed, men at skabe rum for analytisk træning.

Mange er ikke fortrolige med at skrive noter i hånden, men det er ikke desto mindre det, de skal gøre i træningen. Det hænger sammen med, at det skal gå hurtigt, og at computertaster simpelthen ikke kan nå at følge med. Desuden hænger det sammen med, at mange skærme i lokalet skaber distance til det, der foregår, og det kan gå ud over kontakten, når analysen skal præsentes i form af feedback i direkte kontakt.

De studerende får nogle tips vedrørende notatteknik, som drejer sig om at gøre sig parat til observationen og til at lytte udad, dvs. se og høre, og til at lytte indad, dvs. til at mærke. Desuden er opgaven forenklet ved, at de hver især kun skal koncentrere sig om en af de personer, der deltager i samtalen. Dette er for træningens og overskuelighedens skyld. Det kan være en hjælp at bruge forkortelser, som observatøren selv kan forstå, fordi det sparer skrivetid, og betoning kan angives med streg under et ord etc.

Det, der skal stå på notepapiret, er direkte citater i form af hele ytringer samt beskrivelse af krops- og parasproget. Disse notater er her-og-nu-analysens data, og jo mere præcis observationen er, jo bedre er grundlaget for analysen. Det er naturligvis ikke muligt at opfange alt, men forskellige observatører bidrager til at nuancere billedet af samtalen, når de forskellige analysemosaikker bliver samlet til et hele.

Observationen omfatter også oplevelsen, dvs. observatørens indre reaktion på det, der sker i samtalen. De studerende opfordres til at notere oplevelsen også, men at undlade at notere fortolkningen med den begrundelse, at den nok skal dukke op ved at genkalde sig iagttagelsen og oplevelsen.

### **Træning i iagttagelser**

De studerende bliver instrueret i at notere observationer, altså hvad de hører og ser i samtalen – ikke hvad de fortolker eller mener om det, de hører og ser. Træningen tager systematisk afsæt i DiaLoop-modellen. Enkeltdelene isoleres for at vise, hvad de kan hver for sig, og hvad de ikke kan. Arbejdet med analysen bygges trinvist op med iagttagelseselementet først.

For at skærpe fokus på det, som faktisk sker, og som kan iagttages i samtalen gennemfører underviserne en samtale indbyrdes på 1 minut, hvor de taler om noget, de er optaget af. Imens bliver de studerende bedt om at notere sig, hvad underviserne siger og gør, og kun det. Herefter følger en runde, hvor alle siger, hvad de har lagt mærke til – uden at vurdere og uden at psykologisere. Nogle af observationerne har samtaleparterne selv bemærket og kan genkende, andre ikke. Det er i denne sammenhæng vigtigt, at de studerende gengiver så præcist og konkret som muligt, hvad de har set og hørt. Det overrasker mange, hvilken betydning det kan have for den gensidige forståelse at løfte konkrete iagttagelser frem i lyset uden at vurdere dem.

De studerende træner kompetencen at notere iagttagelser. Der er forskel på, om de skriver: "Helle sagde, at hun synes, samtaler er spændende" eller om de noterer: "Helle sagde: 'Jeg er virkelig [*betoner*] optaget af samtaler [*læner sig frem*]. Det er min store lidenskab". Det første er en fortolkning af det, Helle siger; det andet er direkte gengivelse af ord, stemme og kropssprog. Den direkte gengivelse er vigtig som dokumentation for samtaleanalysens argumentation, og det får en betydning, når der efterfølgende skal gives feedback til samtalens deltagere (se Kap. 14).