

**Lära och utvecklas
tillsammans!**

Studiematerial

Att delta i institutionella samtal

Gunlög Sundberg

Kompetensutveckling för sfi- lärare
Lärarhögskolan i Stockholm
Myndigheten för skolutveckling
www.lhs.se/ruc/sfi

2005

Att delta i institutionella samtal

Gunlög Sundberg

Kraven har ökat i samhället på effektiv kommunikation via datorer och andra digitala kommunikationsmedel. Parallellt med detta har kraven ökat på en utvecklad dialogisk kompetens såväl i dialog som i flerpartssamtal. Många samtalssituationer har formaliserats och utvecklats till egna talgenrer. I sådana samtal måste vi kunna tala för vår sak, men även kunna samverka eller interagera med många andra människor för att nå våra mål.

I den här artikeln beskriver jag några drag som karaktäriserar så kallade institutionella samtal. De kan definieras som återkommande samtalstyper som bildat ett mönster och blivit konventionaliserade så att en talgenre har skapats med mer eller mindre fasta deltagarroller. Formerna för samtalen är något som människor socialiseras in i och kunskap om dem ingår i vår samhälleliga kompetens, som ofta är tyst och delvis osynlig. Frågan i detta sammanhang är hur vi som lärare i svenska som andraspråk kan synliggöra en del av denna tysta kunskap för andraspråkstalare som möter många institutionella samtal då de socialiseras in i samhället.

Som utgångspunkt använder jag utdrag ur fyra autentiska svenska transkriberade samtal. Jag har skalat bort den omgivande kontexten så att nästan enbart personernas yttranden avslöjar vilka de är och vilken situation de befinner sig i. Fundera över följande frågor efter läsningen av varje utdrag:

1. Vilka kan X och Y vara?
2. Vilken situation befinner de sig i?
3. Varför kan du svara på dessa frågor?

Samtal A

X: mm mm just (1.0) vad gör du när du inte jobbar höll jag på att säga men du jobbar inte men när du inte studerar vad gör du på din fritid idag [här
Y: [mm
X: vad har du för fritid- [har du några intressen
Y: [jag måste första tänka på ekonomiska SKRATT eh skälen
därför att vi har inte så bra ekonomiska mm ehm
X: förutsättningar
Y: ja
X: [°nej°

Teckenförklaring: (1.0) = 1 sek. paus
[här
[mm = samtidigt tal
°nej° = uttalat ganska tyst
bra = sagt med emfas

Samtal B

X: Nej ingen sockersjuka och inga urinvägsinfektioner och tala om?
Y: Nej.

X: Och inte fått epilepsi, högt blodtryck eller hjärtsjukdom och lungsjukdom heller?
Y: Nej.
X: Nej. Ingen allergi?
Y: Nej.

Samtal C

X: nåt annat du känner när vi sitter här?
Y: nej- ja me me- om vi återgår till de här- uppföljningen å så (X: hja) de e nog bra om vi har en uppföljning i grupp tror ja
X: (1,4) i alli hopa?
Y: ja (X: hm) ja. när vi har möte att du pratar om de igen
X: vi har möte pååå-
Y: på nästa onsdag
X: onsdag nästa vecka ja

Samtal D

X: Men e de farlit om ja väntar då.
Y: Vad↑ då?↑=
X: =Tills på morronen.
Y: Ja de e farlit om du väntar till i morron.
(0.6)
X: Ja.
Y: Du måste åka in med en gång, de e våldit våldit viktit.
X: Mm.

Teckenförklaring: ↑ = stigande ton
 = = yttranden sammanbundna utan paus

Det gemensamma för de fyra samtalen är att de äger rum i ett institutionellt sammanhang. Förmågan att gissa oss till vilken situation samtalsutdragen kan vara hämtade från är en del av den, delvis tysta och inlärd, kunskap vi har om samhällets samtalsnormer. Vi känner förmodligen inte igen samtalen som informella vardagssamtal där person X och Y kan säga vad de vill eller ta turen när de vill. I stället har person X och Y speciella roller och deras yttranden och beteenden speglar hur de uppfattar de gemensamma samtalsreglerna i situationen. I följande avsnitt beskrivs några drag som kan ses som typiska i samtalen.

Jag har begränsat mig till det som kan kallas institutionella samtal eftersom de ofta har stelnat i sina former på ett annat sätt än vad vardagssamtal har. Det är dock värt att nämna att även vardagssamtal styrs av regler som är grundläggande för kommunikation, men som jag inte kommer in på här.

Utdrag ur fyra institutionella samtal

Ett gemensamt drag för många institutionella samtal är att samtalsdeltagarna har en speciell uppgift att lösa. Uppgiften är ofta ett återkommande kommunikativt problem i samhället, vilket har gett upphov till mer eller mindre givna talgenrer (Adelswärd 1995:118). Det innebär också att deltagarrollerna har konventionaliserats och börjat anta former som är mer eller mindre förutsägbara. I alla de fyra samtalen återfinns en person som genom sin yrkesroll deltar i samtalet och som också därför till stor del har rätt att styra det. Den andra personen är

någon som har kommit till den institutionella representanten för att få råd, bli intervjuad, delge information etc.

Man kan kategorisera institutionella samtal på olika sätt. Indelningen i tabell 1 utgår delvis från hur fyra typiska rollfördelningar mellan institutionell representant och klient kan se ut. Det är inte alltid tydliga skillnader mellan samtalstyperna, men indelningen kan ändå säga oss något om rollfördelningen och om vad den får för konsekvenser för samtalets turer och deltagarnas yttranden. Varje samtalstyp representerar ett av de fyra samtalen A–D.

Tabell 1. Fyra olika typer av institutionella samtal (Bygger delvis på Adelswärd, 1995)

Samtal	Typexempel	Vem tar initiativ till samtalet?	Vem styr samtalet?	Vem bidrar med information?	Vem tar beslut efter samtalet?
A	Anställningsintervju Rättegång Polisförhör	Den institutionella representanten	Den institutionella representanten	Klienten	Den institutionella representanten
B	Läkarbesök Social-sekretarare	Klienten	Den institutionella representanten	Båda	Den institutionella representanten ger alternativ och förslag
C	Utvecklings-samtal Kvartssamtal	Den institutionella representanten	Båda	Båda	Den institutionella representanten ger alternativ och förslag
D	Giftinformation Samtalsterapi Studie-vägledning	Klienten	Den institutionella representanten	Båda	Klienten

Samtal A

Samtal A är hämtat från en anställningsintervju. Person X är en rekryterare som intervjuar en arbetssökande Y, och syftet med samtalet är att få fram information om Y som arbetstagare. I en anställningsintervju är rollfördelningen asymmetrisk på många sätt. Rekryteraren är den som kallar den arbetssökande till intervju och hon har också ett tolkningsföreträde genom sin rätt att besluta om resultatet av intervjun. Därigenom spelar hon en roll som så kallad grindvakt i situationen och har en viss makt i förhållande till den arbetssökande som konkurrerar med andra arbetssökande.

I själva samtalet visar sig makten för det första i rätten att ställa frågor, en rätt som den arbetssökande inte har i samma utsträckning. Vi känner igen frågan *Vad gör du på din fritid?* som en ganska typisk fråga i en anställningssituation i vårt västerländska samhälle. Den här typen av fråga är dock inte självklar i andra delar av världen utan är ett tecken på sociokulturell konvention. Det är inte självklart att en arbetsgivare är intresserad av det en arbetstagare gör utanför jobbet. Den arbetssökande Y som svarar på frågan i samtal A, och som är invandrare,

ger inte heller något svar direkt utan förefaller mena att förutsättningarna för att ha relevanta fritidsintressen i detta sammanhang är ekonomiska.

För det andra ligger rekryterarens makt i uppföljningsturen efter den arbetssökandes svar. Det innebär att det är rekryteraren som avgör om svaret är relevant. Hon kan acceptera svaret genom exempelvis en uppbackning, en positiv återkopplingssignal eller kommentar, men hon kan också göra någon annan typ av uppföljning för att få fram ytterligare information. Hon kan på grund av sin yrkesroll och samtalets konventioner dock inte visa sympati på samma sätt som i ett vardagssamtal.

Här följer ett utdrag en bit längre fram i samma sekvens. Rekryteraren frågar om läsning.

- X: läser du mycket med tycker du om att läsa fortfarande mycket litteratur eller
Y: ja men du vet att det är svårt att läsa på ett annat språk att du måste alltid slå upp på lexikon [och alltid
X: [läser du du läser inte så mycket då
Y: inte böcker som jag läste i Iran
X: nej mm jättefint

Rekryteraren tolkar den arbetssökandes svar som *du läser inte så mycket då*, och det är där- efter hon som avgör att frågan är slutdiskuterad. Mycket makt ligger alltså i uppföljningen av svaret och i tolkningen av det. Uppföljningen är en tur i samtalet som rekryteraren har rätt till, vilket är en följd av att hon även är frågeställare.

Samtal B

Ordförandet i samtal B avslöjar av vi befinner oss i ett medicinskt sammanhang. Initiativet till samtal B har tagits av en gravid kvinna som i utdraget talar med en barnmorska vid ett inledande inskrivningssamtal på en mödravårdscentral. Samtalet har på samma gång en råd- givande och kontrollerande funktion och i samband med det ställer barnmorskan en mängd frågor. Men även den gravida kvinnan har i detta samtal rätt att ställa frågor och det finns därför en ömsesidighet då det gäller att ge och ta information som skiljer samtalet från samtal A.

Vi kan bland annat lägga märke till att barnmorskans frågor i denna del av samtalet skiljer sig i sin struktur från frågorna i samtal A. De har en elliptisk form och består av ofullständiga satser: *Och inte fått epilepsi, högt blodtryck eller hjärtsjukdom och lungsjukdom heller?, Ingen allergi?* Frågeformatet följer av att barnmorskan fyller i en journal och är typiskt för sådana situationer när en blankett eller liknande ska fyllas i. Det är alltså både situationen, intonationsmönstret och svaret *Nej* som gör att vi tolkar frasen *Ingen allergi* som en fråga.

Samtal C

Även i samtal C ställer person X en fråga: *nåt annat du känner när vi sitter här?* I ett vardagssamtal skulle vi knappast ha formulerat en fråga så här. Frasen *nåt annat* gör att vi dessutom förstår att frågan är en fortsättning på andra frågor. Samtal C är ett utdrag ur ett utvecklingssamtal mellan en enhetschef och en undersköterska inom äldreomsorgen. Vi befinner oss alltså bland kolleger på en arbetsplats där fördelningen av information och rätten att ställa frågor är jämnare fördelad än i exempelvis samtal A. Detta gäller åtminstone på

denna arbetsplats och i vår del av världen. Det är dock chefen som har tagit initiativ till samtalet och det ingår i hennes roll att styra det.

Ett tecken på att detta utvecklingssamtal kan vara ett relativt jämbördigt samtal är att undersköterskan kan ge ett förslag eller ett råd till sin chef: *de e nog bra om vi har en uppföljning i grupp tror ja*. Men förslaget modifieras av ord som *nog* och *tror jag*, vilket också kan antyda en asymmetrisk situation i vilken hon som arbetstagare visar respekt inför en överordnad.

Samtal D

Initiativet till samtal D tas av person X som har ringt till en informatör på Giftinformationscentralen för att få råd när det gäller en eventuell förgiftningsolycka i hemmet. Syftet är, liksom i samtal B, att den jourhavande apotekaren ska ge råd utifrån information om vad som har hänt och telefonsamtalet bygger därför på ett ömsesidigt givande och tagande av information. Partikelverbet *åka in* har i situationen en särskild funktion som vi bara förstår om vi känner sammanhanget.

Den institutionella representanten har rätt (och skyldighet) att ge råd men kan däremot inte ta det avgörande beslutet om hur den som ringer ska handla i situationen. I den akuta situation som telefonsamtalet kan vara innebär det att informatören därför ibland måste övertyga genom att vara övertydlig. I följande fråga-svar-sekvens upprepas viktiga ord i svaret, vilket inte hade varit naturligt i ett vardagssamtal: Frågan *Men e de farlit om ja väntar* får svaret *Ja de e farlit om du väntar till i morron*.

Ett annat sätt att hantera situationen för giftinformatören är att variera sitt sätt att uttrycka uppmaningar, även om de ges på ett indirekt sätt. Trots att situationen verkar vara allvarlig används inte en direkt imperativ utan en omskrivning med *Du måste...*: *Du måste åka in med en gång, de e väldit väldit viktit*. I fortsättningen av samtalet används även en frågekonstruktion som en indirekt uppmaning: *Kan du lova mej nu då att...* De indirekta uppmaningarna kan ses som ett uttryck för så kallat ansiktsarbete (*face work*), det vill säga ett sätt att visa ömsesidig respekt i situationen, eftersom en imperativ hade varit alltför ansiktshotande. Även ansiktsarbetet kan vara sociokulturellt kodat och används och tolkas förmodligen på olika sätt i olika delar av världen.

Vem säger Vad till Vem, Hur och Varför?

De fyra korta utdragen ur några typiska institutionella samtal ger exempel på institutionella roller som rekryterare och arbetssökande, barnmorska och gravid, enhetschef och undersköterska, giftinformatör och orolig uppringare. Varje institutions rutiner och samtalets speciella karaktär speglas i dessa samtal genom faktorer som

- ämnesvalet – Vad kan man tala om eller inte tala om?
- ordvalet – Vilka stilvalörer eller uttryck är lämpliga just här?
- syntaktiska strukturer – Hur ställs frågor eller uttrycks uppmaningar?
- rätten till samtalsturer – Vem har rätt att inleda och avsluta? Vem får fråga?
- tolkning och inferenser – Vilka tolkningar gör deltagarna av situationen?
- ansiktsarbetet – Hur visar deltagarna ömsesidig respekt?

En viktig faktor i utdragen är också sambandet mellan skrift och tal, vilket visar sig i att åtminstone tre av samtalen indirekt stöds av någon form av blankett.

På många sätt har den institutionella representanten mycket makt i samtalen, bland annat genom rätten att styra samtalet, vilket speglas i rätten till vissa turer som frågor och uppföljningar. Om hon dessutom är modersmålstalare och klienten andraspråkstalare finns ytterligare asymmetrier som stärker tolkningsföreträdet. Vi ser exempelvis i samtal A att rekryteraren fyller i när den arbetsökande letar efter ett ord: *förutsättningar*. Men det kan också finnas andra mönster om den institutionella representanten är andraspråkstalare och klienten modersmålstalare.

Om man kommer utifrån, exempelvis som invandrare i ett nytt land, är det många av dessa faktorer som kan vara dolda för en. För att kunna ta aktiv del i samtalet som klient krävs därför inte bara lexikal och grammatisk kunskap. Även kunskap om rollfördelning, vilka tolkningsramar som gäller, hur turtagningen och ansiktsarbetet går till i den institutionella kontexten, ger möjlighet och förhoppningsvis även mod att delta på mer jämbördiga villkor.

Samhällets samtal som arena för förhandling

En institution kan sägas vara en länk mellan samhället och den enskilde. I samtal som vi förknippar med en sådan institution har vissa rollbeteenden och samtalsformer utvecklats. Den föregående diskussionen kan därför ge sken av att de institutionella samtalen inte förändras. Men liksom alla möten mellan människor är dynamiska och bygger på tidigare möten, samtidigt som något nytt skapas i mötet med nya människor och deras erfarenheter, måste i varje institutionellt möte ramarna förhandlas på nytt.

I det avslutande utdraget ur en anställningsintervju visar här en andraspråkstalande arbetsökande att hon förstår att förhandla de gemensamma tolkningsramarna. Hon är medveten om de semantiska problem som användningen av egenskapsadjektiv kan skapa i situationen. Hon beskriver sig först som *ambitiös*, men därefter tillfogar hon i en metakommentar att detta ska tolkas på ett positivt sätt och att på hennes modersmål spanska har motsvarande ord negativa konnotationer.

Samtal E

- X: okej vad har du för starka egenskaper tycker du
(2.0)
- Y: ah SKRATT vi ska se jag är jätte eh eh (1.0) ambitiös [säger man [på ett>>
X: [mm [mm
- Y: >>positivt sätt tror jag [jag vet inte på spanska det är lite negativ ambitiös>>
X: [ja
- Y: >>[ordet
X: [nej det är bra på svenska det är positivt [SKRATT att vara ambitiös
Y: [ja jag tror

Referenser

Samtal A och E = Sundberg, Gunlög 2004. *Asymmetrier och samförstånd i rekryteringssamtal med andraspråkstalare*. Stockholm.

Samtal B = Bredmar, Margareta. 1999. *Att göra det ovanliga normalt : kommunikativ varsamhet och medicinska uppgifter i barnmorskors samtal med gravida kvinnor*. Linköping.

Samtal C = Lindgren, Maria. 2001. *Utvecklingssamtal mellan chefer och medarbetare : undersökning av en samtalstyp i arbetslivet*. Lund.

Samtal D = Landqvist, Håkan. 2001. *Råd och ruelle : moral och samtalsstrategier i Giftinformationscentralens telefonrådgivning*. Uppsala.

Adelswärd, Viveka. 1995. Institutionella samtal - struktur, moral och rationalitet. Några synpunkter på värdet av samtalsanalys för att studera mötet mellan experter och lekmän. I *Folkmålsstudier* 36. Helsingfors.