

Kapitel 7

Samtale og regler for sproglig opførsel

Samtale er den mest almindelige form for kommunikation. En samtale er defineret ved at foregå mellem flere talende på samme tid og ved at de talende skifter roller undervejs. Målet med en dagligdags samtale er normalt det sociale samvær som samtalen er i sig selv, og indholdet vil ofte være en uformel udveksling af fortællinger om oplevelser og tanker, blandet med at de samtalende giver hinanden ny viden, laver aftaler og sender hilsner.

En danskfaglig analyse af samtaler vil kunne omhandle analyser af forskellige typer samtaler i fx artikler, tv-debatter og skønlitteratur. Når man analyserer uddrag af samtaler mundtligt og skriftligt, opfatter man i danskfaget samtalen som tekst.

Sproghandlinger

Den gren af sprogvidenskaben der undersøger *sprogbrugen*, dvs. hvordan vi bruger sproget som fx kommunikationsmiddel, magtmiddel og middel til socialt fællesskab, hedder *pragmatik*. I pragmatikken ser man ytringer som handlinger med et specifikt formål. Man undersøger talerens intention. Udgangspunktet når man arbejder med *sproghandlinger*, er at den talende med sproget viser hvordan han eller hun forholder sig til verden. Man kan udtale sig om hvad man tror eller ved ("der bor mange mennesker i Kina" – en informationsudvekslende sproghandling). Det kan være at man synes andre gør noget ubehageligt ("hold op med at smaske!" – en handlingsregulerende sproghandling), eller man kan befinde sig i en situation man finder ubehagelig, og som man ønsker at mildne ("jeg er så ked af at du ikke synes jeg var der for dig da Asger slog op med dig" – en følelsesudtrykkende sproghandling). Det kan også være at man vil tale om at man taler sammen ("hej, er du der, skal vi tale sammen?" – en kontaktstrukturerende sproghandling).



Der findes fire overordnede typer af sproghandlinger:

1. *Informationsudvekslende*: fx meddele, svare, forklare
2. *Handlingsregulerende*:
 - a. regulering af andres handlinger: fx opfordre, bede, forlange
 - b. regulering af egne handlinger: fx love, tilbyde, undskylde
3. *Holdnings- og følelsesudtrykkende*: fx vurderinger, sætninger med "jeg synes", "julen er dejlig", gråd og latter
4. *Kontaktstrukturerende*: holde samtalen i gang, fx hilsner, tegn på at man lytter.

Afleverer man eksempelvis en opgave for sent og befinder sig i den utilfredsstillende situation at ens dansk lærer bliver sur, kan man faktisk bruge hele tre sproghandlinger:

- "Jeg vil gerne lige forklare hvorfor jeg ikke har afleveret opgaven. Min fars computer gik ned". Her er tale om en informationsudvekslende sproghandling, hvor man forsøger at redde sig ved at *forklare*. Det betyder imidlertid også at man frikender sig selv, og man kan risikere at møde modvilje hos læreren.
- "Jeg beklager virkelig at jeg ikke fik lavet opgaven til tiden". Her er tale om en følelsesudvekslende sproghandling, en *beklagelse*, som anerkender lærerens følelser, men som ikke lover forandring. Skal man bruge den, kræver det nok at man i forvejen har et godt forhold til læreren.
- "Jeg lover at aflevere den til tiden næste gang". Her er den sproghandling der er mest virkningsfuld, men som også koster mest. At love er handlingsregulerende. Den virker typisk godt, men kræver at man så faktisk afleverer næste opgave til tiden.

En sproghandling kan indeholde flere af de ovennævnte elementer, fx tilsyneladende være informationsudvekslende: "Det trækker!", men i virkeligheden være handlingsregulerende: "Luk vinduet!" Så kaldes det en *indirekte sproghandling*. Megen samtale foregår gennem indirekte sproghandlinger, og som oftest bliver de nemt forstået af modtageren. Det er dog også gennem modtagelsen af indirekte sproghandlinger at misforståelser let opstår.

Opgaver

I klassen:

1. Diskutér i hvilke situationer I benytter jer af sproghandlinger, og hvilke typer I bruger.
2. Scorereplikker indeholder ofte en sproghandling. Kom med eksempler på scorereplikker, og omskriv dem til direkte sproghandlinger.



Samarbejde, høflighed og undertekst

En gren af sprogvidenskaben fokuserer på hvordan en samtale fungerer, og hvilke konsekvenser forskellig forløb af en samtale får for samtalsresultat. Den type af analyse fokuserer på at samarbejde og høflighed er afgørende for at samtale kan fungere.

Vi skal *samarbejde* ved at holde os til emnet, ikke tale for længe, sige det vi mener er sandt, og *prøve* at udtrykke os så klart som muligt. Vi skal samtidig udvise *høflighed* ved at være positive, søge enighed og ikke kritisere. I en samtale tager man ordet og giver det videre. Man taler om at en samtale fungerer ved at deltagerne udveksler *ture*.

Samtaler foregår alligevel ikke altid gnidningsfrit. Man vil ofte opleve at der finder en anden samtale sted bag de talte ord. Der er mere på færde end det ordene rent bogstaveligt betyder, og vi bruger ofte lang tid på at tolke hvorfor mennesker siger som de gør, når vi taler med dem.

Inspireret af skuespilleres arbejde med dialogerne i en dramatekst kan man i danskfaget arbejde med samtalers undertekst. *Underteksten* kan sammenlignes med de indirekte sproghandlinger. Det er den skjulte hensigt der af forskellige grunde ikke kommer frem på samtals overflade. Underteksten opleves gennem tavshed, mimik, tonefald, indirekte sproghandlinger der misopfattes, brud på samarbejdet og høfligheden, altså de elementer som ellers forudsættes for at samtalen skal fungere.

Person 1 i stuen hvor vinduet er åbent: "Det trækker."

Person 2: "Nu skal jeg lukke vinduet."

Person 2 samarbejder, forstår sproghandlingen som en handlingsanvisning og ikke bare en information eller en fortælling om hvad person 1 føler.

Alternativt kunne samtalen foregå således:

Person 1: "Det trækker."

Person 2: "Det er fordi vinduet er åbent."

Person 2 samarbejder ikke længere, personen misforstår, måske med vilje, den indirekte sproghandling. En analyse af underteksten vil være at analysere det forhold mellem personerne som gør at misforståelserne opstår.



Opgaver

I klassen:

1. Lav nye eksempler på hvordan samtalen ovenfor om det åbne vindue kunne forløbe. Lav dem både så de fungerer og ikke fungerer, så deltagerne ikke samarbejder eller er høflige.
2. To personer har danset hele natten. Den ene spørger tidligt om morgenen: "Vil du med hjem og spise morgenmad?" Den anden svarer: "Nej tak, jeg er ikke sulten". Diskutér ordvekslingen med brug af begreberne ovenfor.
3. Giv eksempel på hvad der skal til for at en samtale fungerer.

Videre arbejde

4. Vis hvordan en sms-kæde kan se ud når den fungerer efter hensigten, eller når den ødelægges af misforståelser. Kan I analysere hvad der sker? Brug både begreberne til analysen af sproghandlingerne og til at pege på hvad der skal til for at samtalen fungerer.

At tabe ansigt

I samtaleanalyse bruger man begrebet *face* og *facework*. Face eller ansigt er defineret som det positive billede af ens sociale identitet eller det værd som man som talende forsøger at leve op til, og som man søger at få andre til at bekræfte under en samtale.

Vi vil nødvendigvis "tabe ansigt" i en samtale, og når vi samarbejder og er høflige, er det fordi vi heller ikke ønsker at andre skal gøre det. Derfor bruger vi fx ikke bare bydeformen, men udtrykker os fx ved omskrivninger som "det ville være rart hvis du ville ...", "Kan du ikke lige ..." osv.

Nogle situationer er truende for vores face. Man taler om at man kan komme i en situation hvor man skal udføre ansigtstruende sprog handlinger. Man vil så skulle vælge hvordan det kan ske med så få skader på ens face som muligt.

Mange samtaler foregår mellem jævnbyrdige personer eller hvor rollerne er klart definerede. Der findes imidlertid en masse eksempler på samtaler med et ulige forhold mellem de talende, og her vil ansigtstruende situationer være hyppigere. Det gælder fx samtaler mellem en leder og en ansat, mellem de offentlige myndigheder og borgeren hvor fx bistandsklienten skal have afslag på en anmodning, mellem lærer og elev, politiet og den anholdte osv.

Det følgende er et eksempel på en politiafhøring. Det fremgår ikke om det er mænd eller kvinder der taler, men vi har forestillet os at det er to mænd. Teksten er nedskrevet med markering af nogle af pauserne imellem ordene (Katrine Beck: *Når politiet afhører*).



“ Betjent: (rømmer sig) Den mandag det her drejer sig om, mandag d. 9. oktober, kan du huske hvad du lavede den dag, den mandag? (5 sek) Jeg ved godt det er lang tid siden, det er jo næsten en måned siden.
(10 sek)

A: Det ved jeg æh, jeg lavede nok ikke noget fordi jeg arbejder ikke, og jeg dyrker ikke noget sport lige i øje.. foreløbig, jeg arbejder ikke øh: så jeg vil nok have lavet det samme som jeg laver nu normalt.

B: Og hvad er det?

A: Bare mødes med venner og så, vi ikke rigtig laver noget, nej: bare lalle rundt og ikke lave noget, bare være sammen med vennerne.

B: Dvs. du kan ikke rigtigt redegøre for hvad du lavede den dag, æhm?

A: Ikke helt præcist (sagt lavt).

B: Nej.

Den anholdte har på mange måder tabt ansigt allerede da afhøringen går i gang. Der er ikke noget face at opretholde, bortset fra at den anholdte i hvert fald ikke i dette klip erkender sig skyldig. Sætningen “jeg lavede nok ikke noget fordi jeg arbejder ikke, og jeg dyrker ikke noget sport” er interessant fordi den anholdte starter med en negativ definition af sin dagligdag. Det lyder som om den anholdte regner med at det at lave noget i betjentens øjne vil sige at arbejde eller dyrke sport – og han kalder det at se sine venner for at “lalle”. Betjenten konkluderer da også at den anholdte ikke kan redegøre for hvad han lavede, hvilket den anholdte samtykker i.

Man kan undre sig over hvad det er for et face-work den anholdte udfører, altså hvad det er for et billede af sig selv han forsøger at få betjenten til at bekræfte gennem samtalen. Hvis han gerne vil virke uskyldig, skulle han måske gøre noget andet. I stedet for at forsøge at skabe et positivt billede af sig selv virker det som om den anholdte bruger kræfter på at leve op til det billede betjenten har af ham.