

Viveka Adelswärd

INSTITUTIONELLA SAMTAL – STRUKTUR, MORAL OCH RATIONALITET. Några synpunkter på värdet av samtalsanalys för att studera mötet mellan experter och lekmän

1. Inledning

Det är numera många som har språket, eller om man så vill, samtalet, som sitt främsta arbetsredskap. Vårt moderna samhälle är helt enkelt mycket talinriktat; litet tillspetsat skulle man kunna säga att det karaktäriseras av ständiga möten mellan, å ena sidan lekmän (klienter, vårdsökande, privatpersoner etc.) och, å den andra, institutionella representanter (myndighetsföreträdare, professionella, experter etc.). Antingen ber vi om hjälp, avkrävs uppgifter och bedöms utifrån information vi lämnat i samtal med t.ex. socialsekreterare, banktjänstemän, poliser eller läkare, eller så är vi själva aktiva i någon av dessa roller. Forskning om sådana samtal kan ge oss värdefulla kunskaper om hur det moderna samhället styrs och återskapas på ett mikroplan.

I det följande lämnas en översiktlig introduktion till en speciell gren av den samtalsanalytiska forskningen, nämligen den som just koncentrerar sig på institutionella samtal, dvs. sådana som förs mellan vad man i dagligt språkbruk kallar professionella och lekmän¹. Exempel på institutionella samtal är således t.ex. läkar-patient-samtal, anställningsintervjuer, socialsekreterare-klient-samtal, lektioner, familjeterapi och polisförhör. En professionell är en socialt erkänd och sanktionerad expert som för att utföra vissa bestämda uppgifter (Linell 1990:19) har tillgång till mer eller mindre

¹ Under rubriken institutionella samtal har här inte förts samtal mellan professionella, dvs. inominstitutionella samtal.

fasta rutiner. Institutionella samtal är således starkt knutna till rutiniserade handlingsmönster och praktiker.

Det är naturligtvis inte så att analys av samtal - inte ens institutionella sådana - är något helt nytt. Men när man inom traditionell språkvetenskap har analyserat människors samtal har man tidigare ofta intresserat sig för språket som struktur och fokuserat grammatiska och lexikala aspekter. Forskning om samtal var länge förknippad med ämnen som dialektologi eller språksociologi, dvs. koncentrerad på geografiskt eller socialt betingade variationer i människors talspråk eller på yrkesspråket, det s.k. registret. Inom den nyare språkforskningen, däremot, har man ofta lagt mer vikt vid allmänt kommunikativa aspekter. Man har således intresserat sig för språket i bruk, för själva interaktionen och för dialogiska drag i språket. Man studerar de språkliga yttringarnas samband med den aktuella situationen, t.ex. med de övriga samtalande och deras maktrelationer, – kort sagt samtalets samband med den totala verksamhet som det är en del av. Typiska forskningsfrågor för traditionellt inriktade studier av talat språk är: Hur låter olika personer när de talar? Vilka ord och vändningar använder de? De forskningsfrågor som den mer interaktionellt inriktade forskningen ställer är istället t.ex.: Hur byggs samtalet upp från replik till replik? Vilka mönster för turtagning finns? Vem dominerar samtalet? Vad kan svaren på sådana frågor berätta för oss om den situation och det samhälle där samtalet förs?

Termen 'samtalsanalys' kan användas på delvis olika sätt. Antingen betraktar man det som en direkt översättning av CA, dvs. *conversation analysis*, en forskningstradition som utmärks av att den har grundforskningskaraktär, baserar analysen uteslutande på språkliga data och fokuserar på språkliga interaktionsstrukturer och sekventiella mönster. Exempel på denna typ av ortodox² CA-analys är Erikssons bidrag till denna volym. Den här typen av samtalsanalys är starkt knuten till den s.k. etnometodologiska skolan som har studerat de kommunikativa reglernas systematik (t.ex. Heritage, 1984). I motsats till t.ex. lingvistiska antropologer, som oftast är intresserade av kulturspecifika språkmönster, söker etnometodologiskt inspirerade språkvetare de universella regler som gäller för samtal. De frågar t.ex.: Hur gör vi för att ta vår samtalstur? Hur går det till att ställa en fråga? Hur gör vi för att avsluta ett samtalsämne? Hur byggs ett närhetspar upp?

Termen 'samtalsanalys' kan också användas för att beskriva forskning som visserligen grundar sig på samtalsdata, men som även tar hjälp av forskarens eller de inblandades kunskap om de situationer som samtalen

utspeglar sig i. Den omgivande kontexten är viktig i analysen och används som data av kontextualisterna² inom samtalsanalysen. Denna forskningstradition är inte enbart inriktad på universella regler för samtal utan kan vara speciellt intresserad av vissa samtalsgenrer, som t.ex. domstolsförhandlingar, forskningsintervjuer, politiska debatter. Den kan också ha en tillämpad karaktär, dvs. besvara frågor som: På vilket sätt förstås den information som experten vill ge? Finns det intressanta och regelbundna variationer i samtalen? Hur gör intervjuaren för att styra samtalet?

Ortodox samtalsanalys har av tradition satt studiet av vardaglig kommunikation främst, men den viktiga samlingsvolymen "Talk at Work" (Drew & Heritage, 1992) visar att denna inriktning nu också intresserar sig starkt för studiet av institutionella samtal. Värdet av sådana studier ligger i att man genom detaljerade analyser av hur människor kommunicerar t.ex. på läkarmottagningen, i klassrummet eller under polisförhören kan nå en djupare förståelse inte bara av människor som kommunicerande varelser, utan också av själva samhället och dess institutioner och styrmekanismer. Oavsett vilken nivå av själva samtalspraktiken som forskaren analyserar – det kan antingen gälla mikronivåer som turtagning och samtalsstöd eller mer övergripande aspekter som berättelser och argumentationsstilar – ger studierna förståelse av hur vi formas av samhälleliga mönster samtidigt som vi upprätthåller, förändrar och skapar dessa mönster. I studiet av mikropolitiska processer, som t.ex. hur läkaren talar genom barnpatienten till föräldern (Aronsson 1991a; Aronsson 1991b) eller av vilket tilltal domaren använder till olika typer av tilltalade i rätten (Adelswärd et al. 1987), får vi syn på samhället. Pierre Bourdieu har träffande sagt att makrostrukturen ständigt måste iscensättas för att existera. Studiet av institutionella samtal är just ett studium av detta ständiga iscensättande.

2. Metoder

I det följande kommer jag att kortfattat beröra några av de avvägningar som forskaren har att göra när det gäller att samla in och analysera institutionella samtal. Kanske kan man hävda, att bandspelaren betytt för samtalsanalysen vad mikroskopet betytt för biologin. Liksom mikroskopet möjliggjorde studiet av det dittills osynliga, möjliggör bandspelaren (ljudbandspelaren såväl som videobandspelaren) att det flyktiga blir beständigt och

² Termerna ortodox och kontextualistisk används av Linell 1990.

därmed möjligt att studera i detalj. Bandspelaren är samtalsanalytikerns främsta verktyg, men för att kunna arbeta effektivt måste han eller hon också använda sig av transkriptioner. Transkribering är en tolkningsprocess och genom att transkribera fattar den som analyserar ett beslut; se härom tex. Forsblom-Nyberg denna volym, Linell (1994), Nettelblatt (under utg.) och Adelswärd (1990).

För vissa studier av institutionella samtal ger för- och efterintervjuer med de deltagande viktiga data. Tanken med sådana intervjuer är att få tillgång till de deltagandes uttryckta uppfattningar om samtalet. Denna kunskap är en viktig referensram för tolkningar av de regelbundenheter som förekommer. En analytiker kan identifiera och tolka återkommande mönster i samtalen, men kan inte alltid veta hur dessa mönster tolkas av dem som deltar i interaktionen.

Vissa forskare väljer en mer etnografiskt inriktad metod för att samla data. Detta innebär att de, förutom att spela in de institutionella samtalen, också är närvarande under längre tid vid institutionens verksamhet för att genom deltagande observation och fortlöpande analys av fältanteckningar få en mer ingående kunskap om den verksamhet som samtalen är en del av.

Det finns olika åsikter om huruvida forskaren ska vara närvarande under inspelningen av själva samtalet eller ej. Vid rättegångar stör han eller hon inte nämnvärt - däremot förmodligen mer vid en anställningsintervju eller ett familjeterapisamtal. En närvarande, tyst och passiv person, uppfattas av många som hotande och kan därför påverka interaktionen på icke önskvärt sätt. Å andra sidan kan forskaren genom att vara närvarande få tillgång till ovärderlig kunskap om sådant som ansiktsuttryck och kroppsrörelser som kan avslöja mycket om turtagning, attityder, allianser etc. Det kan också vara svårt - särskilt i inspelningar av gruppsamtal - att veta vem som säger vad. Videoinspelningar är därför ibland att föredra - även om man endast tänker analysera det som sägs. Fördelarna med ljudbandsinspelningar är att det är mycket lättare att genomföra och mindre störande för de deltagande.

Om man ska välja ljudband eller video är också beroende av forskningsfrågorna och av på vilken detaljnivå man vill utföra analysen. Heath (1986) har t.ex. på ett ytterst klagörande sätt undersökt hur läkarens kroppsspråk (blick-och kroppsrörelser) påverkar patienternas sätt att presentera sina problem. Vidare har Goodwin & Goodwin (under utg.) studerat åklagarens användning av den amatörfilm som togs i samband med att Rodney King blev misshandlad av vita poliser i Los Angeles. Detta är två av många

exempel på samtalsanalytisk forskning som inte hade kunnat utföras utan videoinspelningar.³

Om man huvudsakligen är intresserad av talad kommunikation kanske inte så mycket information går förlorad i en ljudbandsinspelning som ofta påstås. Särskilt måste detta gälla analys av institutionella samtal som är typiskt uppgiftsorienterade. Det cirkulerar ofta påståenden om att endast 10 % av budskap i samtal förmedlas verbalt – de återstående 90 % överförs icke-verbalt. Det är möjligt att detta gäller för en viss typ av kommunikation – t.ex. samtal mellan nyförälskade – men knappast för institutionella samtal.

Den ortodoxa samtalsforskningen använder enbart kvalitativa metoder och är deskriptiv-analytisk till sin inriktning. Inom den kontextualistiska samtalsanalysen används även vissa kvantitativa och komparativa metoder, dvs. fenomen räknas och jämförelser görs när data lämpar sig för detta. I analyserna av interaktionen i 40 rättegångar med stöld- och bedrägerimål (Adelswärd et al. 1987; Aronsson et al. 1987) kunde de 40 tilltalade indelas i två grupper på grundval av straffets styrka och skillnader i juristernas tilltalsformer studeras i relation till detta. Det visade sig då (se tabell 1, efter Adelswärd et al. 1987) att den grupp som kom att dömas till ett relativt sett längre straff redan under rättegången behandlades olika i och med att de tilltalades mer opersonligt, dvs. oftare med enbart efternamn.

Tabell 1. Tilltalsord använt av domare och åklagare om tilltalad

| Tilltalade | Antal tilltalade refererade till med: | |
|--------------|---------------------------------------|------------------|
| | Förnamn och efternamn | Endast efternamn |
| Lägre straff | 16 | 4 |
| Högre straff | 7 | 13 |

Det visade sig vidare (tabell 2, efter Adelswärd et al. 1987) att av juristerna var försvararna mest benägna att använda ett personligt tilltalsord, nämligen "du" och att de aldrig använde "ni" .

³ Den här artikeln behandlar dock enbart ljudbandsinspelad data.

Tabell 2. Juristernas tilltalsformer baserade på antal turer i alla studerade rättegångar

| Tilltalsform | Domare | | Åklagare | | Försvarare | |
|-----------------|--------|-------|----------|-------|------------|-------|
| | % | N | % | N | % | N |
| "du" | 51 | (790) | 51 | (530) | 64 | (315) |
| "Ni" | 10 | (160) | 8 | (80) | 0 | (0) |
| opersonlig form | 39 | (615) | 41 | (422) | 36 | (177) |

I en analys av 48 anställningsintervjuer med 24 sökande (varav hälften fick erbjudande om anställning) till en trainee-befattning vid en stor företagskoncern (Adelswärd 1988) studerades bl.a. hur de sökandes bidrag till interaktionen upptogs av intervjuarna. Som led i den analysen identifierades sådant interaktivt stöd från intervjuarna som formuleringar, dvs. konstruktioner av typen "Så det innebär att du kan fem språk?", instämmande värderingar, t.ex. "ja, jag tycker också om Paris", positiva värderingar som "det var ju intressant" och positivt ledande frågor av typen "Du måste ha lärt dig ryska nästan flytande under ditt år i Moskva?" Resultatet visas i tabell 3 (efter Adelswärd 1988).

Tabell 3 Antal tillfällen då interaktivt stöd ges

| Grupp | Formulering | Instämmande värdering | Positiv värdering | Positivt ledande frågor | Summa tillfällen av interaktivt stöd |
|---------------|-------------|-----------------------|-------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| Anställdes | 222 | 27 | 256 | 21 | (526) |
| Anställdes ej | 141 | 17 | 194 | 12 | (364) |

Tabell 3 demonstrerar att de som senare skulle komma att anställas redan i intervjun fick ett starkare interaktivt stöd av intervjuarna. Dessa var i själva verket aktivt medverkande till stämningen och innehållet i intervjun, dvs. bidrag till det underlag på vilket de sedan själva skulle fatta ett beslut.

3. *Det institutionella samtalets⁴ funktion och kännetecken*

Enligt Agar (1985) har det institutionella samtalet tre mål, sett ur den institutionella representantens perspektiv. Han kallar dessa för diagnos, direktiv och rapport. För det första måste alltså experten, den professionella

⁴ Avsnittet bygger på Agar (1985), Linell (1990), Nordberg (1988) och inledningen till Drew & Heritage (1992).

eller den institutionella representanten⁵ ställa diagnos⁶, på lekmannen, patienten, den hjälpsökande eller klienten⁷. Den institutionella representanten ställer, och bör naturligtvis besvara, frågor som de följande: Vem är klienten? Vad är dennes problem? Hur kan det lösas? Vilka behov/rättigheter/skyldigheter har klienten? För att nå giltiga svar på dessa frågor placeras de in i den institutionella ramen, dvs. ett för den aktuella institutionen speciellt sätt att se på världen som innefattar vissa bestämda fokuseringar och sätt att klassificera klienterna och deras problem. Så skulle t.ex. en läkare, en polis eller en socialvårdare förmodligen ställa delvis olika frågor till en skottskadad våldsmän och därmed också ställa delvis olika diagnoser. De är alla representanter för olika institutioner och har därför olika institutionella ramar som hjälper dem att sälla och fokusera information och att se vad som är relevant eller inte i en viss situation eller inför ett visst problem.

Klienterna har sina egna uppsättningar sätt att se på, och förstå, sig själva och sina problem, att se vad som är relevant, viktigt och rationellt dvs. vad man skulle kunna kalla klientramar. För den som sitter i ett polisförhör för snatteri kan det te sig naturligt att för polisen försöka förklara varför han snattat (Jönsson, 1988), medan polisen för att kunna skriva sin rapport bara är intresserad av fakta om själva händelsen.

Klienter har olika grad av kunskap, s.k. proffsklienter har lärt sig de institutionella ramarna och kan ibland med hjälp av denna kunskap anpassa sitt problem till institutionens rationalitet. Det vanliga är dock att klienternas problem transformeras via de institutionella språkmönstren (Cedersund 1992; Fredin 1993).

Agars rambegrepp kan jämföras med Mishlers (1984) version av termen *voice* i sin analys av läkar-patientsamtal. Han menar, förenklat uttryckt, att läkaren ofta talar med medicinens "röst", *voice of medicine*, medan lekmannen använder sin egen livsvärlds "röst", *voice of the lifeworld*. Båda benämningarna, röst och ramar, pekar på att institutionella samtal kan förknippas med särskilda inferenssystem, dvs. att det finns regler för hur slutsatser ska dras, för vad som är relevant, för vilken logik som bör

⁵ Hädanefter kommer termen *den institutionella representanten* att användas genomgående. Som könsneutralt pronomen väljs *hon*.

⁶ Denna term används i vidare bemärkelse än t.ex. bara medicinsk diagnos.

⁷ Hädanefter kommer termen *klient* att användas genomgående. Som könsneutralt pronomen väljs *han*.

användas och för att det finns särskilda procedurer för vissa bestämda institutionella kontexter.

Att ställa en diagnos är inte det enda av den institutionella representantens mål. Samtalet ska också ge underlag för denne att kunna ge ett muntligt eller skriftligt direktiv, dvs. ett råd till eller ett beslut som rör klienten. Läkaren ska ge förhållningsorder och bestämma lämplig behandling för patienten. Yrkesvägledaren ska ge förslag till handlingsplan till den sökande och domaren ska döma den tilltalade.

Ett tredje mål för det institutionella samtalet är den skrivna rapporten, som är en sammanfattning av det institutionella samtalet och oftast avsedd för institutionens egna syften. Den ska motivera och legitimera det beslut som den institutionella representanten ger förslag till, eller redan har fattat, å institutionens vägnar. I flera fall är det så att den institutionella representanten samtalar med klienten och skriver en rapport som sedan ligger till grund för beslut som formellt fattas av någon annan företrädare för institutionen. Det är dock genom den förstes rapport som beslutsunderlaget skapas och presenteras. Den institutionelle representanten medverkar själv aktivt i det samtalet och producerar alltså själv underlag för beslutet.

Ett bestämt mönster, nämligen fråga-svar, kan återfinnas i alla institutionella samtal. Den institutionella representanten ställer frågorna, klienten svarar. Linell (1990:22) menar vidare att strukturen generellt ser ut som följer.

a) – öppnande, hälsning mm

b) (– försnack)

c) – egentligt samtal i flera faser (med ev. inskjutet mellansnack), identifikation, uppmjukningsfrågor (ofta faktabetonade), undersökning, utbyte av (ny) information beslut och/eller diskussion eller tolkning (rapportformulerande)

d) (–eftersnack)

e) –avslutning: avsked

Den institutionella representanten måste genom samtalet få fram information som gör det möjligt att se klientens problem i den institutionella ramen. Därför frågar hon, därför föreslår hon ämnen och aspekter av ämnen, därför avfärdas sådant som kan anses irrelevant enligt den egna institu-

tionens (eller professionens) stereotypiska bakgrundskunskaper och relevansprinciper och slås fast som sanning sådant, som anses viktigt enligt den rationalitet som råder. Om hon låter klienten själv föreslå ett ämne så är det oftast för att se om detta kan leda till relevant information som hon förbisett. Om så inte är fallet kan hon avbryta. Institutionella samtal innebär ofta att det finns speciella begränsningar på vad som är ett "tillåtet" bidrag till samtalet. Det kan vara mycket klara inskränkningar, som i en rättegång, eller mindre klara som vid ett läkarbesök. I det sistnämnda fallet kan det dessutom råda olika uppfattningar bland experter om vad som är relevant och därmed tillåtet, beroende på t.ex. hur man ser på tolkningen av en patients symptom eller på nyttan av att skapa en relation och låta patienten tala ut.

Sammanfattningsvis kan hävdas att vad som är typiskt för den institutionella representanten är att hon dominerar interaktionen genom att:

1. Ställa frågor och tolka och värdera svaren.

(Hon har rätt att formulera, omformulera, godkänna eller underkänna svar.)

2. Avgöra vad samtalet ska handla om och hur långt det ska vara.

(Hon kan bestämma giltigt perspektiv och har rätt att introducera och avsluta olika faser och ämnen och också att avföra ämnen helt från agendan.)

Institutionella samtal följer ofta en mall och är inte sällan tidsbestämda i förväg. Det är inte endast effektivitetskrav som gör en mall nödvändig. Demokratiska värderingar som "likhet inför lagen" och "rättvis bedömning" understödjer bildandet av en fast genre, dvs. att den institutionella representanten hanterar interaktionen opersonligt och därmed likartat, oberoende av klienten. Hon har dock alltid ett behov av att få en bra arbetsrelation vilket tvingar fram en kompromiss mellan det opersonliga, likartade och det personliga, anpassade tilltalssättet. Sammanfattningsvis kan sägas att det institutionella samtalet:

- ska lösa en bestämd uppgift som förutsätter speciella roller och relevansprinciper
- har en typisk struktur
- har klar rollfördelning mellan deltagarna
- ofta utspelas i speciella rum, ibland med hjälp av speciella artefakter
- kännetecknas av asymmetri
 - i interaktionsmönstret (en har t.ex. rätt att ställa frågor)
 - rörande deltagarnas kompetens, intressen, perspektiv, språk

Att strukturen är så likartad i de flesta institutionella samtal beror givetvis på att deltagare i dessa samtal ställs inför likartade kommunikativa problem. När återkommande kommunikativa problem får en likartad lösning kan en talgenre uppkomma (Bakhtin 1986; Luckmann 1987). En talgenre kännetecknas av sin stil; det återkommande samspelet mellan verksamheten och det språkliga verktyg som används - mellan tal och aktivitet - har kommit att stiliseras, dvs. anta en igenkännbar form, både vad beträffar ordval, interaktionsmönster och innebördssystem.

Inom genren förekommer givetvis en hel del variationer. Det institutionella samtalet är snarare en familj av genrer där de olika samtalen kan innefatta institutionella representanter av mycket olika karaktär. Det finns t.ex. sådana som har, vad man brukar kalla, grindvaktarfunktion (Erickson & Shultz 1982), dvs. deras roll är att göra en bedömning av klienten efter institutionens kriterier och därefter släppa in eller utestänga honom. Anställningsintervjuare och domare är exempel på denna typ av institutionella representanter. De kan också ha en mer rådgivande funktion som liknar barnmorskans eller terapeutens, dvs. de ska hjälpa klienten att förlösa argument, formulera en tanke eller förstå något på ett nytt sätt. Något av alla de här tre rollaspekterna finns nog i alla institutionella representanters uppgifter, men de kan ha olika tyngd. Domaren har mer av grindvaktarroll, trädgårdsarkitekten en mer rådgivande och psykoterapeuten en mer förlösande roll.

Den följande figuren, figur 1, är ett försök att i modellform ge en överblick över fyra olika typer av institutionella samtal. (Figuren är adapterad efter Linell 1990.) Den första gruppens samtal är initierade och styrda av den institutionella representanten. Prototypiska samtal är t.ex. rättegång, polisförhör och anställningsintervju. Denna första typ kännetecknas av att den institutionella representanten ska ta ställning i en bestämd fråga och värdera klientens uppgifter. Hon ska basera denna sin värdering på det samtal som han själv är med om att utforma. Hennes uppgift är att anpassa klientens utgångspunkter och perspektiv till sina egna, institutionellt förankrade och bestämda kriterier. Hon ska med andra ord anpassa "klientramen" till "den institutionella ramen" enligt Agar (1985) och själv fatta beslut som kan motiveras inför institutionen. Vapenfriutredaren är därför inställd på att lyssna till den sökandes åsikter om liv och död och om krig och fred bara så länge att hon kan basera en välgrundad rekommendation till Vapenfrinämnden på dem (Adelswärd 1991b). I dessa samtal har den institutionella representanten en typisk grindvaktarfunktion. Det är framför

allt klienten (K) som på uppmaning av den institutionella representanten (IR) ger information.

Den andra gruppen kännetecknas av att samtalet är initierat av klienten. Det är dock den institutionella representanten som styr det. Prototypiska samtal är besök hos socialsekreterare, sjuksköterska eller läkare. Socialsekreteraren lyssnar till klientens berättelse för att avgöra om den fyller kriterierna för bidrag, läkaren tills han anser sig kunna ställa diagnos. Även dessa samtal utmärks av grindvaktarfunktion, men där finns också rätt starka drag av rent informativ eller terapeutisk funktion. Båda deltagarna i samtalet bidrar med information.

Den tredje typen av samtal initieras av den institutionella representanten, men ansvaret för samtalets innehåll är relativt jämnt fördelat mellan de bägge deltagarna. Prototypiska samtal är samtal vid hälsoundersökningar, utvecklingssamtal och kvartssamtal i skolan. Den informativa och terapeutiska funktionen är dominerande, men rester av grindvaktarfunktionen kan finnas. Institutionens representant informerar om resultat, men fattar inget explicit beslut som lekmannen har att rätta sig efter. Vad som är "rätt" och "korrekt" handlande ligger mer i luften, eftersom den institutionella representanten ofta inte har befogenhet att helt bestämma över klientens handlande.

I den fjärde typen initieras samtalet av klienten som vänder sig till den institutionella representanten för att få hjälp och råd. Denne antas sitta inne med värdefull information som lekmannen behöver för att värdera och ta ställning i ett visst ärende. Prototypiska samtal är samtalsterapi.

Figur 1. Översikt av samtalstyper

| Samtalets delar | Samtalsprototyper och funktioner | | | |
|-----------------|----------------------------------|---------------------------------------|--|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | t.ex. rättegång grindvaktar | t. ex. läkarbesök grindv./rådgivn. | t. ex. kvartssamtal rådgivn./terapi | t.ex. samtals- terapi terapi/rådgivn. |
| Introduktion | IR definierar ärendet | K presenterar ärendet | IR presenterar ärendet | K presenterar ärendet |
| Undersökning | IR begär info. | IR frågar K | IR och K frågar varandra | K berättar och IR ställer mot- frågor |

| | | | | |
|----------------|-------------------------------|--|---------------------------------|-------------------------|
| Förslag/Beslut | IR (institutionen) tar beslut | IR informerar om alternativ o. föreslår beslut | IR föreslår handlingsalternativ | K beslutar på sikt |
| Rapportering | IR skriver rapport | IR skriver rapp./gör anteckningar | IR kan ev. skriva rapport | IR gör ev. anteckningar |

Andra skillnader mellan olika institutionella samtal är om de förs mellan flera parter eller bara två, om de är engångssamtal eller en del av en serie. Relationerna mellan de deltagande påverkas dels av om de ingår i en grupp där olika allianser och relationer kan uppstå (Aronsson 1991b), dels av om samtalet är det enda tillfälle då deltagarna kan tänkas träffas eller om det är ett av flera liknande med samma deltagare (Öberg 1993). När det gäller skolans kvartssamtal, t.ex., finns ofta en viss kontinuitet i relationen mellan hem och skola (Adelswärd 1993), dvs. kvartssamtalet har både en förhistoria som ger vissa bestämda förutsättningar, och en kommande historia som inte bör äventyras.

4. *Analysexempel*

I det följande avsnittet presenteras några konkreta exempel hämtade från studier av institutionella samtal med delvis skiftande fokus, frågeställningar och metoder. De flesta exemplen är hämtade från forskningsarbeten som bedrivits vid Tema kommunikation vid Linköpings universitet. Tema kommunikation är en tvärvetenskaplig forsknings- och forskarutbildningsinstitution, där de deltagande forskarna, som ursprungligen kommer från många olika discipliner, har ett gemensamt och övergripande forskningsproblem, nämligen människans kommunikation. En grupp forskare är särskilt inriktade på samtalsanalytiska studier, och de flesta av dem rör institutionella samtal. Forskningsgruppens grundläggande teorier är interaktionistiska, dvs. både ortodox (t.ex. Drew & Heritage 1992) och kontextualistisk samtalsanalys (t.ex. Cicourel 1982, Mishler 1984), konstruktivistisk teori (t.ex. Berger & Luckmann 1967; Rommetveit 1974; Markova & Foppa 1990) och socialpsykologiska teorier om ömsesidig anpassning mellan deltagare i samtal (Goffman, 1959).

4.1 Faser och ämnen

Studiet av de anställningsintervjuer som redan berörts visade att alla 48 lätt kunde indelas i fem distinkta faser (Adelswärd 1988). I samtliga fall var det intervjuarna som initierade bytet mellan faserna. Sätten de gjorde detta på var starkt ritualiserade. Intervjuarna kunde t.ex. använda en metakommentar "Ska vi nu ta å gå över till å tala om företaget lite...", ibland i kombination med bruk av förnamnstiltal, "Johan, nu ska vi tala om dej..." Fasbytet kunde också signaleras med en kortare paus eller karaktäristisk prosodi. Figur 2 presenterar en översikt över drag i de fem faserna i de analyserade intervjuerna. I den första fasen förekommer småprat för att deltagarna ska lära känna varandra något och därmed underlätta etableringen av den relation som är nödvändig för att samtalet ska kunna genomföras så lätt som möjligt. Relationen är också ett arbetsverktyg - åtminstone för den institutionella representanten. Den andra, tredje och fjärde fasen är den egentliga intervjun, där den sökandes person, den sökta anställningens innehåll och det sökande företaget avhandlas. Under den sista fasen förekommer småprat.

Figur 2. Översikt av faser i anställningsintervjuer

| Fas | Innehåll | Funktion | Samtalstyp | Typisk öppning och signal till fasbyte |
|-----|--|-------------------------------|-----------------|---|
| 1 | Småprat | Social, fatisk | Dialogisk | Hälsningar |
| 2 | Information om arbetet | Informativ och argumenterande | Rätt monologisk | Metakommentar, förnamn |
| 3 | Information om den sökande | Informativ och argumenterande | Dialogisk | Paus, broschyr lämnas, metakommentar, förnamn |
| 4 | Information om administrativa detaljer | Informativ | Dialogisk | Har du några frågor? |
| 5 | Småprat | Social, fatisk | Dialogisk | "Bra!", "Vi ska kanske sluta nu?" |

Ett vanligt mönster är att den institutionella representanten först ställer några uppmjukningsfrågor, ofta faktainriktade, för att senare gå över till en trattteknik, dvs. en insnävning av perspektivet för att söka bekräftelse på den hypotes han börjar komma fram till. Första delen av t.ex. läkarkonsul-

tationer eller anställningsintervjuer kan betraktas som hypotesgenererande, andra delen som hypotestestande.

Småprat förekommer i början och i slutet av samtalet; stundom också mellan faser. Det kan ha olika syften – att etablera ett samtalsklimat, att utgöra andningspaus, att markera gränser mellan olika faser i samtalet. Det är ibland svårt att avgöra vad som är småprat och vad som inte är det särskilt i samtal där den institutionella representanten ska göra en personbedömning. Starkt formella interaktioner som t.ex. rättegångar saknar dock småprat. I sådana samtal förekommer inte heller skratt – om det inte är av det nervösa slaget.

I en studie av skrattets funktion i affärsförhandlingar (Adelswärd & Öberg, u.u) visas att skratt och skämtande regelbundet förekommer mellan förhandlingens olika faser och i början och slutet av förhandlingen. Deltagarna bekräftar inte bara varandras trevlighet med de gemensamma skratten, utan också den framskridande verksamhetens struktur. Ibland förekom det att en deltagare försökte skämta eller tog ett annat initiativ till gemensamt skrattande mitt inne i förhandlingsfaserna och att detta inte togs väl upp av de övriga deltagarna. Det var säkert inte enbart skämtets kvalitet som avgjorde om skrattet uteblev. Det kunde också helt enkelt vara strukturellt olämpligt att skratta just då.

Placeringen av ett yttrande, dvs. var det förekommer i samtalet, är en viktig ledtråd för dess tolkning och understryker att det finns en strukturs semantik. Ett enkelt exempel från analysen av anställningsintervjuerna kan demonstrera detta. I några fall fick de sökande frågan "Vilka andra jobb har du sökt?". Svaret berodde på var frågan ställdes, på den omgivande kontexten. Kom frågan tidigt i intervjun, tolkades den som en uppmaning att utveckla svaret så att det handlade om tänkbara andra arbeten, dvs. intresseinriktning och ambitionsnivå. Kom frågan i slutet tolkades den som en uppmaning att informera intervjuaren om det fanns några besked som den sökande väntade på, t.ex. ett datum för att tacka ja eller nej till en annan erbjuden anställning.⁸

Något som redan konstaterats vara typiskt för det institutionella samtalet är att den institutionella representanten byter ämne när hon har hört "tillräckligt". Detta ämnesbyte initieras ofta genom en s.k. "formulering", som avslutar vad som tidigare avhandlats och fixerar det institutionella perspektivet. Följande exempel, exempel 1, är hämtat från en sekvens från en

⁸ Observera att datainsamlingen gjordes under 1985 då läget på arbetsmarknaden var annorlunda än nu.

intervju med en sökande till vapenfri tjänst (Adelswärd, 1991b). Sekvensen inleds med att intervjuaren ber Anders att berätta om sin mönstring och avslutas med en tydlig strategi från intervjuare A.

Exempel 1.

A (47): Jaa, näej, men var det nåt speciellt du reagerade mot eller så när du mönstrade, nåt som du tyckte var speciellt trevligt /skratt/ eller speciellt obehagligt eller så?

Anders Eftersom man var ett nummer hela tiden, kändes som att man va ett system i försvarets invärningssystem, det, det kändes lite.

A (48): En bricka i systemet. Ja.⁹

Intervjuaren omformulerar och fastslår poängen med den intervjuades berättelse och går sedan vidare och introducerar nästa ämne. Detta är ett sätt att demonstrera tolkningsföreträde, att lyfta fram en poäng, som är vanligt i institutionella samtal. Studien visade också att det var vanligare att formuleringarna förekom i samband med ämnesbyten (Adelswärd 1991b; 1992).

4.2 Interaktionsstilar

Under 80-talet började forskningen intressera sig för olika sätt att samtala – för samtalsstilar. Stil kan sägas vara ett rutinerat sätt att lösa kommunikativa dilemman och samtalsstilistiken har t.ex. fokuserat etniskt betingad stilvariation (t.ex. Scollon & Scollon 1981; Tannen 1984), könsmässig (t.ex. Malz & Borker 1982; Nordenstam 1990) och åldersmässig (Nordberg 1988). Det finns också stilvariationer som kan hänföras till själva genren.

I studien av formuleringars placering och frekvens i intervjuer med vapenfrisökande (Adelswärd 1992) visade det sig att varje intervjuare hade både en personlig stil och en yrkesstil¹⁰. I yrkesrollen som intervjuare hade de rätt att dels ställa frågor, dels styra ämnesvalet, dvs. att både

⁹ Eftersom jag hämtat exemplen från artiklar med skilda transkriberingsprinciper hänvisar jag den intresserade till varje artikel för att få dessa utförligt presenterade.

¹⁰ Med yrkesstil menar jag något utöver "register" som ju brukar användas om vokabuläruppställning relaterad till profession.

påbörja och avsluta samtalsämnen. I exempel 1 har vi just sett hur de kunde markera att de hört tillräckligt om ett visst ämne genom att komma med ett avslutande påstående som summerade och delvis omformulerade en tidigare sekvens. Alla intervjuare använde formuleringar på liknande sätt och hade med andra ord ett gemensamt stildrag, typiskt för intervjuarstilen. Men om intervjuarna jämfördes med varandra framkom att de hade personligt färgade drag i denna intervjuarstil. Vissa intervjuare var t.ex. mycket mer benägna att fylla i svar, komma med svarsförslag och ställa ledande frågor än andra. När det gällde formuleringar visade det sig att intervjuare C i medeltal använde formuleringskonstruktionen vid vart sjunde replikskifte, medan en annan intervjuare, B, bara gjorde detta vid vart trettonde.

En ytterligare variation av intresse kan nämnas. Intervjuarna varierade sin användning av formuleringskonstruktionen beroende på hur den vapenfrisökande betedde sig. Kurt, t.ex., får formuleringar så ofta som vid vart tredje replikskifte av intervjuare C medan Olle bara får en vid vart sextonde av samma intervjuare. Intervjuare B använder det här samtalsdraget var åttonde gång när han talar med Fredrik, men endast var tjugooftonde när han talar med Göran. Både Göran och Olle skulle kunna karaktäriseras som verbalt säkra. Sammanfattningsvis kan hävdas att en fåordig, verbalt osäker sökande fick fler formuleringar, fler svarsförslag och fler ledande frågor än någon som talade mer flytande och verkade verbalt säker. Studien visar alltså att vi, även om vi har ett visst sätt att uttrycka oss som är bundet till vår personlighet och kulturella tillhörighet, varierar vårt sätt att samtala inte enbart beroende på ämnet och genren men också beroende på vem vi talar med. Ett liknande resultat visas i Aronsson et al. (1987) där det framkommer att jurister anpassar sitt sätt att tala under rättegången till den åtalade, som i sin tur också anpassar sitt språk efter situationen.

Studiet av de anställningsintervjuer som tidigare refererats till (Adelswärd 1988) visade att den ena gruppen av intervjuare (A och B) hade både större andel överlappande tal och samtalsstöd, medan den andra (C och D) tog större hänsyn till överordnade krav som att inte tränga sig på och att ge samtalspartnern fritt manöverutrymme. Att en forskare kan identifiera samvarierande stildrag i en interaktion innebär inte att han eller hon med säkerhet kan säga något om hur dessa uppfattas av de samtalande. Här är metoden med efterintervjuer viktig. I en efterintervju ombads de sökande att jämföra de olika intervjuer de just varit med om. Det visade sig då att de flesta tämligen entydigt kunde beskriva de olika intervjuarstilarna. Stig t.ex. menade att:

A och B var betydligt mer på bettet, litet hetsigare tyckte jag, dom, C och D var litet mera jaha, nu tar vi nästa fråga, A och B var verkligen, kom direkt en fråga och sen satt dom gärna och prata litet i mun med varandra.

Nickan tyckte att:

C och D kanske var litet, litet striktare, något striktare och dom här två A och B jag var hos kanske var litet mer avslappade och skojigare men jag tyckte inte att det var någon stor skillnad.

De olika intervjuarstilarna beskrevs alltså tämligen likartat, särskilt när det gällde rytm och tempo. Däremot varierade värderingarna mycket. Även här får två exempel illustrera detta. Sture var lätt kritisk mot C och D och tyckte att:

dom höll tystnaden ganska bra va (paus) jag kände mej på något sätt tvungen att berätta saker som jag inte ville berätta va.

Nora däremot fann att C och D:

lyssnade väldigt noga på ett sätt som jag upplevde, ibland så gör dom inte det va, utan dom går vidare, men dom kunde liksom gå tillbaks till nånting man sa och fråga: du sa det här va va de, och det visar ju också då att det lönar sig vad man berättar så att man inte sitter och pratar för ingenting.

Eftersom varje sökande intervjuades en gång av A och B och en gång av C och D kunde man jämföra dessa två intervjuer. Det visade sig att alla hade längre repliker i intervjuerna med CD-laget. Det lugnare tempot och den större toleransen för pauser gav längre svar.

Den stil som AB-laget använde medförde snabbare replikväxlingar, färre och kortare pauser och därmed också kortare repliker. Ingen av de sökande sade sig dock känna sig avbruten eller påskyndad. C och D väntade ut den sökande mer tålmodigt och fick därför fler omstarter och därmed längre repliker. Vid en analys av innehållet i de båda intervjuerna visade det sig att den här stilen inte ledde till att de sökande kom med något egentligt nytt. De upprepade och varierade ofta bara det de redan sagt. Det bör dock understrykas att de sökande i den här undersökningen nog alla kan betraktas som ytterst lättpratade. Det är mycket troligt att den mer lugna stilen kunde ha haft en annan effekt på andra sökande, särskilt på sådana med mindre vana att tala.

För att den institutionella representanten ska kunna fullgöra sin uppgift måste han ofta upprätta en relation till klienten. I en rättegång spelar det kanske inte så stor roll om den tilltalade tycker att domaren är sympatisk eller ej, men i en anställningsintervju eller vid ett läkarbesök är det viktigt att den sökande eller patienten känner sig väl bemött. Förtroende är viktigt för samtalets resultat. Följande är ett exempel från ett samtal mellan B som är anläggningsarbetare och sjuksköterskan Eva. B har just genomgått en frivillig hälsoundersökning och får i samtalet svara på en enkät om arbetsförhållanden, personliga förhållanden och sjukdomar, rökning, motion och kostvanor (Adelswärd & Sachs 1994). Han får också reda på resultaten av tidigare tagna medicinska prover. Han har tidigare i samtalet klagat rätt mycket över sitt hårda arbete, över hur trött han är och hur mycket han reser. Eva tar inte upp den negativa aspekten av detta utan frågar mer konkret var han reser. När hon får svaret att han kör till kunder i Skåne, Halland och Småland tolkar hon detta på ett positivt sätt i tur 21.

Exempel 2.

- S 21: Va intressant, det måste vara ett omväxlande, stimulerande jobb va?
 B 22: Ja.
 S 23: Då är du ofta på resande fot då eller?
 B 24: Nej, det är mest dagen, det är sällan jag bor borta.
 S 25: Jaha, det behöver du inte, utan att det blir så pass nära att du kan åka hem på...
 B 26: Är det inte över 15 mil så pendlar jag, hem vill man
 S 27: Ja, men det är väl skönt, finns det då mycket bönder här i Skåne också så att det är väl därför det inte blir så långa, Mellansverige då förstås, men då är ni ganska stora då i det här företaget?
 B 28: Nja, stort, vi är 9 anställda totalt.
 S 29: Ja, vad trevligt då och du jobbar heltid och dagtid då?
 B 30: Ja.
 S 31: Men det är också positivt, fast det blir ändå lite stressigt de gånger du bor borta förstås va? Det blir ändå att.. Men det är väl skönt att man kommer in i dagtidsrytmen. /paus, blädder i papper/ Upplever du ditt arbete enformigt? Aldrig. Det var mycket positivt.
 B 32: Nej, det tycker jag inte att det är. Aldrig är egentligen aldrig något rätt.
 S 33: Nej, i och för sig men då är det så mycket övervägande positivt, så att det är bra, det är härligt tycker jag.
 B 34: Jag har varit 25 år på samma ställe va.
 S 35: Det har du, det är ju fantastiskt.
 B 36: Slutade skolan och i november började jag... sen har jag varit där.
 S 37: Vad roligt!

I replik 31 använder Eva en för henne mycket typisk och genomgående strategi som kan kallas "uppmuntran + ämnesbyte". Enkelt uttryckt utmärks

den av att Eva dels rutinmässigt tolkar det patienten säger till det bästa, dels genomför ämnesbyte direkt efter en sådan positiv tolkning. Denna strategi, som vi kallat Polyanna-strategin, kan naturligtvis ses som ett uttryck för Evas personlighet – uppmuntrande och vänlig – eller kan tyckas ha en moraliserande överton genom att Eva inte tillåter patienten att klaga. Den behöver dock inte tolkas som knuten till Evas eventuella personlighet (som den som analyserar heller inte kan ha en uppfattning om), utan kan betraktas som ett rutinerat sätt att lösa det speciella dilemma som ämnet i den första fasen av samtalet ställer henne inför. En analys av ämnesbyten i samtliga 20 av Evas samtal i sin helhet visar nämligen att denna strategi är särskilt vanlig i just denna första fas, som berör arbetsförhållanden och personliga förhållanden (Adelswärd 1994). Dilemmat, eller den kommunikativa svårigheten, består i att hon måste ta upp ämnen och problem som hon inte kan göra något åt. Genom att – låt vara rätt burdust – förhandla fram en positiv aspekt och att "stänga ämnet" när allting är bra behöver hon inte hantera ett existentiellt problem som hon ändå inte kan lösa. I vanlig vardaglig interaktion drar vi oss ofta för att få människor att öppna sig om vi inte är beredda att ta hand om, eller engagera oss i, de problem som kan blottas i samtalet. Det gäller inte bara att få människor att öppna sig – man måste också kunna ta hand om det som då eventuellt avslöjas. Om man inte är beredd att göra detta är det omoraliskt att kräva närhet.

Till en annan sorts institutionella samtal där den institutionella representanten aktivt arbetar för att hantera relationen kan räknas pediatrika samtal, dvs. samtal mellan läkare, barnpatient och förälder. Här är det ju så att ibland kan patientens liv i hemmet ge en bakgrund till sjukdomen och vara av betydelse för behandlingen. För vissa sjukdomstillstånd kan det vara relevant att penetrera familjens hygien, matvanor m.m. på ett sätt som lätt kan uppfattas som ifrågasättande av föräldradugligheten. Studier av bl.a. Strong (1979) visar att de flesta läkare aktivt arbetar på att tala om känsliga ting utan att föräldern behöver förlora ansiktet. Även starkt kritiska läkare döljer eller maskerar oftast sin kritik vid direktkontakt med föräldrarna. Alla föräldrar behandlas som om de enbart ville barnens bästa och som om deras egen bekvämlighet eller andra önsknningar aldrig skulle kunna motverka en behandling av barnet.

Aronsson (1991a) har undersökt hur det går till på svenska mottagningar. Är svenska läkare lika finkänsliga eller talar de klarspråk? I ett samtal med en pojke och hans mor är doktorn först relativt försiktig i sitt ställningstagande till moderns fråga om pojken, som är starkt djurallergisk, ska följa med sitt daghem på en dagsutflykt till en ladugård.

Exempel 3.

- Dr. Jaha, ja det är ju naturligtvis e: vissa risker det va- va att e:, det får man ju säga
- Mor Ja: det ser jag ju när e
- Dr Och e: fi- finns det nåt alternativ eller?
- Mor Näe det fanns det inte utan, å dom sa ju till i förväg så att jag får ju
- Dr Ja
- Mor Han får ju
- Dr Ja
- Mor Stanna hemma
- Dr Ja det är väl lite dumt kanske att utsätta sig, dessutom i den här säsongen när det finns så mycket
- Mor Ja va-
- Dr Annat va, jag menar han går ju lite e: han har ju lite reaktion i ögon och (ohb) då kan ju e: lite- då behövs det kanske oftast inte så mycket mer då för att e: det ska sätta igång lite astma också då va
- Mor Jo
- Dr Så
- Mor Ja
- Dr Att e: det är väl lite dumt (ohörbart) tycker ja kanske
- Mor Jo det tycker nog jag med

I samtalet mellan modern och läkaren ser vi hur de stegvis pratar sig fram till ett beslut. Om pojken inte ska följa med på ladugårdsutflykten måste någon passa honom i hemmet – dvs. modern måste stanna borta från arbetet. Beslutet är därför inte helt oproblematiskt ur familjesynpunkt. Modern påbörjar själv ett yttrande med den innebörden, "jag får ju-", men byter sedan perspektiv "han får ju stanna hemma". Hon har dock redan signalerat att det här är ett problem även för henne. Läkaren stöttar henne i beslutet, men gör det modifierat och varsamt, "det är väl lite dumt kanske" för att inte framstå som den som tvingar fram det.

4.3 Från samtal till rapport

Det är vanligt förekommande att institutionella samtal sammanfattas av den institutionella representanten i en rapport. Detta är ett exempel på kommunikation i flera led (studerad av bl.a. Cicourel 1968; Jönsson 1988). Verksamheten kan också beskrivas som en rekontextualiseringsprocess. Jönsson (1988) har studerat förhållandet mellan 20 polisförhör och de rapporter som dessa förhör genererade. Hon visar att polisen styr förhöret kraftigt, men att det samtidigt är ganska informellt och avspänt eftersom

"polisen gör en sorts kompromiss mellan kraven på ett gott samtalsklimat och på effektivitet" (Jönsson 1988:84). Den goda relationen är nödvändig för att samtalet ska kunna genomföras smidigt. Förenklat kan också sägas att ungefär hälften av uppgifterna i protokollet kan tillskrivas polisen som källa, snarare än den misstänkte. Det är med andra ord så att dennes berättelse i hög grad formuleras av polisen. Jönsson beskriver de förändringar som är naturliga vid transformationen från talat till skrivet språk, nämligen att den dialogiska strukturen blir monologisk, att uttryck för emotioner försvinner eller åtminstone tonas ned, att koherensen blir tydligare, dvs. bygger mer på logisk-kronologiska principer, att det både omständliga och fragmentariska i det talade språket stramas upp eller utfylls, att upprepningar och utvidgningar redigeras bort, att perspektivet ändras och att språket blir mer formellt.

I en detaljstudie av sambandet mellan ett polisförhör och den efterföljande rapporten, kallat "Kent Olssons tillgrepp av bilstereo" (Jönsson 1988:86-94) belyses fyra viktiga aspekter av relationen mellan samtal och skriftlig rapport. Den misstänkte berättar att han med en kompis åkt till en fest vid en badplats och fortsätter berättelsen i exempel 4.

Exempel 4.

M: Mm. Å så, var vi väl där uppe ett tag. Det var inte så mycket folk där då, men.. Så skulle vi åka hem, å – det var det som var det lustiga att vi hade, det var ju, vi hade dåligt med bensin i bilen (P: Mm) Å vi hade dåligt med pengar båda två å så – då visste vi inte riktigt hur vi skulle göra då, å då var det dumma att vi, vi fick för oss att vi skulle gå å kolla där uppe i det kvarteret, där det hände (P: Mm) Å då kom vi fram till en 145:a, som det låg en jeepdunk i (3 sek paus) å eh, så kände vi på dörrarna då å då var den öppen. Då hoppa vi in där å kolla, fast dunken var tom då (P: Ja) Men så - kommer jag inte ihåg, det var inte jag som, jag jag kommer inte ihåg, för sen kom den där killen ut på balkongen (P: Mm) som fick se oss då (P: Mm) Jag vet inte riktigt om vi (harkling) fick med oss för vi – fick den dumma idén att när vi väl kom in så var det en bandspelare i bilen

P: De var samma bil de?

M: Ja (P: Mm) – å jag vet inte om.. Vi tog dän den i alla fall, men jag vet inte om vi – för vi har den ju inte med oss hem i alla fall

Den första aspekten är vaghet. Den tveksamhet och planlöshet som uttrycks av den misstänkte i samtalet omvandlas i rapporten till ett entydigt konstaterande, "Kent Olsson erkänner tillgrepp av bilstereo ur personbilen ABC 000". Termen *tillgrepp* fokuserar aspekter som uppsåt och avsikt, medan den misstänkte i förhöret mer verkar mena att "det bara hände". Den andra aspekten är kronologin. Kent Olssons tre första fraser i exempel 4 får följande formulering i rapporten: "När de kommit till badet konstaterade de

att det inte var någon fest där. De funderade först på att bege sig hem igen, men åkte in i Norrby" (Jönsson 1988:91). Den tredje aspekten är berättelsestruktur, dvs. att rapporter ofta utformas som en sammanhängande berättelse även när de muntliga berättelserna framstår som mer fragmentariska. Den fjärde aspekten är värderingarna. Rapporten är skriven i en neutral ton, inget av den misstänktes emotionella inställning till händelsen (som t.ex. "den dumma iden") kommer med. Detta är inte relevant information för rätten.

4.4 Berättelser som samproducerade konstruktioner

Ett intressant forskningsproblem är att undersöka hur personliga berättelser i institutionella samtal konstrueras under samtalet och vilken roll den institutionella representanten har i utformningen av dem. Vem är det egentligen som tar hem poängen, dvs. ser till att berättelsen får en viss underliggande innebörd och inte en annan? Svaren på denna fråga kan peka ut några av den institutionella maktens mekanismer, dvs. de språkliga verktyg som den institutionella representanten använder för att få någon att berätta det han vill höra. Han kan t.ex. medverka till berättelsens framväxt genom att stötta och underbygga själva berättandet och genom att samarbeta interaktivt så att själva berättelsen kommer i gång. Han kan vidare medverka till att berättelsen får en ny inriktning, avslutas och avlöses av en ny samtalsaktivitet. Han kan visa sin uppmärksamhet genom återkopplingssignaler som uttrycker intresse ("just det", "precis", "nä, vad säger du" etc.) och genom att t.ex. be om förtydliganden på vissa punkter men inte på andra. Han kan alltså samarbeta med berättaren, men också ta över berättandet och styra berättelsen i en av denne önskad riktning.

I en studie av intervjuer med vapenfrisökande (Adelswärd, 1991a) detaljstuderades två samtal. Bägge sökandena – Henrik och Magnus – var troende, dvs. de tillhörde och var aktiva i en frikyrkoförsamling. Bägge hade redan gjort en stor del av sin värnplikt som sjukvårdare, över ett halvår i själva verket, och anförde därför liknande skäl för sin ansökan om vapenfri tjänst. Bägge var verbalt säkra och fick berätta om sina upplevelser av den del av utbildningen de redan genomgått. Deras berättelser fick dock olika poäng. Mikroanalys skulle ge svar på om detta var ett uttryck för att de verkligen hade olika upplevelser eller om intervjuarnas interaktiva beteende bidragit till berättelsernas utformning.

Henriks berättelse handlade om att han ville ha vapenfri tjänst därför att han inte ville lära sig döda, något som dock lärdes under värnplikten. Varför han inte ville lära sig att döda – den kristna grunden kan man förmoda – underförstods och tonades ned i intervjun som helhet eftersom intervjuare B inte förde upp ämnet på agendan. Intervjuaren introducerade däremot frågan om vapnet, och trots att andra tänkbara poänger, som den kristna tillhörigheten, eller att han inte ansåg sig fått tillräcklig information, nämns av Henrik så tas de inte upp av intervjuare B.

I intervjun med Magnus däremot fokuserade intervjuare C på både den kristna bakgrunden och på det faktum att Magnus inte fått information om att tjänsten som sjukvårdare innebar vapentjänst. I exempel 5 introducerade intervjuare C själv tanken att sjukvård inte enbart innebar vård av sjuka.

Exempel 5.

- C (19): Ja, hur kändes det då å vara och lära sej sjukvård och samtidigt lära sej å ta då, då skulle du väl trygga liv va=
 Magnus: =Ja, och sen samtidigt döda nån annan.
 C(20): Va det de som du kände dej lurad av?
 Magnus: Ja, jag tyck int, det gå int överens.
 C(21): Det stämmer inte?
 Magnus: Nä. En kille som kom spring, och sen ska fienden, skjuta han då.
 C(22): Det stämmer inte heller?
 Magnus: Nää. Och då spelar de ingen roll om han e svensk eller nån annan, tycker jag. För att han, i sin personliga, int vill han säkert skjuta nån av oss.
 C (23): Vad finns det mer som gör att du söker vapenfritt?
 Magnus: Jaa men jag vet int, jag vill egentligen int strida mot andra, jag kan göra tjänst på annat vis (Jaa.) för det här lande. (Jaa.) Men just de å skjuta en annan, hä, hä tror ja int ja sku klar av heller.
 C (24): Din kristna tro, vad är själva grunden för den?
 Magnus: Ja, grund, hä väl att man ska va, ja, få evigt liv egentligen. (Ja.) Att man ska ja va vänner alltså, leva i fred å (Jaa.) med Gud, men då vart de ju, de här redan från början syndafall om man ska gå så lång bak i tiden. (Ja.)
 C (25): Ett evigt liv det är målet du strävar efter.
 (Sedan följer en lång utläggning om den kristna värdegemenskapen och de kristna värderingarnas oförenlighet med den militära utbildningen. Intervjuaren återkommer till mönstringen och placeringen som sjukvårdare.)
 C (43): Jaa. Sen det här med din ansökan du hade alltså planer på det när du mönstra? (Mmm.) För det sa tron att du borde allt söka. (Ja, du-) Men tydligen så lät du dej duperas lite grann av dom här sjukvårdsutbild- löfte om sjukvårdsutbildning (Jo.) och löftet om taxikort (Jo precis.) Så du be slö- bestämde dej för att pröva.
 Magnus: För jag tänkte när han sa att de va som ingen krigsutbildning, (Nä.) att mäst praktik på lasarättä.
 C (44): Och då tänkte du att okej, det där låter bra. Magnus: Mmm, men hä vart int så, utan hä vart ju mycket vapen, det va jämt och ständigt.

- C (45): Du gick alltid med en bössa på dej.
 Magnus: /skratt/ Ja i stort sett.
 C (46): Både bössa och bår.
 Magnus: Jaa, han sku int lämna ryggen. (Nä.) Så jag tyckt de vart=
 C (47): =Då kände du dej lurad?
 Magnus: Ja jag tycket int, ja lurad, han sa, had han sagt rätt så hade jag ju sökt vapenfri direkt. Men jag börja ju grunna på det där att hä stäm int, hä gå int riktigt å leva som en
 C (48): Och då kände du att det börja växa fram en
 Magnus: Ja. Hä mogna nog till ett beslut som allti ha grott men nu visste jag verkligen att=
 C (49): =Nu hade du prövat och sett=
 Magnus: =för när man bara /skratt/ had tre-fyra månader kvar och så bara hoppa av hä.
 C (59): Det var ju dumt också.
 Magnus: Jaa, en del tyck kanske de men jag tyck ja gjord rätt. (Jaa.) För att jag e ju beredd å göra det för att.
 C (51): Så det var nåt alldeles naturligt för dej, en direkt följd av tron när du sluta.

Magnus introducerade själv en aspekt av erfarenheterna från militärtjänsten, nämligen att han känt sig lurad. Intervjuaren underhöll och förstärkte aktivt denna aspekt genom att föreslå att Magnus blivit "duperad" (43) och återkomma i (47) till 'lurad'. Men det starkaste intresset var ändå hos intervjuare C att sätta in Magnus argumentation i en kristen ram. I (24) explicitgör hon den kristna grunden för att i (25) fördjupa de rent religiösa aspekterna. I repliken (51) fastslår hon i en klassisk formulering andemeningen i det föregående resonemanget och lyfter därmed resolut fram den "rätta" poängen.

5. Avslutning

Förhoppningsvis har dessa glimtar från studier av institutionella samtal givit belägg för påståendet att man genom att fokusera interaktionens mikrostruktur också kan få insikt i aspekter på makronivåer. Förståelsen för större samhällsliga sammanhangs diskursiva bas kan växa genom studier som de redovisade.

Några frågor tycks mig som särskilt lämpade för fortsatta studier. Den första är frågan om vilken roll den institutionella representanten spelar i utformningen av det egna verktyget, den andra rör sambandet mellan relation och rutin, mellan privat och offentligt. Den tredje, slutligen, gäller tron på samtals terapeutiska förmåga.

Experter, professionella eller andra företrädare för en institution, tänker kanske inte alltid på sin egen del i den interaktiva process som ett samtal

utgör. Vad innebär det att använda sitt eget samtalande som verktyg i arbetet? Eftersom man själv deltar i processen deltar man också i att bygga upp det underlag som man själv eller andra ska grunda sina beslut på. Intervjuarna i studien av anställningsintervjuer (Adelswärd 1988) skrattade mer tillsammans med de sökande som de senare skulle föreslå till anställning, de gav dem också mer interaktivt stöd. Många människor betraktar ett svar avgivet av en person som något tämligen okontroversiellt och tänker inte på hur beroende svararen är, inte bara av frågans formulering utan också av svararens reaktioner. Button (1992) har t.ex. diskuterat ett fall då en anställningsintervjuare avfärdar en sökande för att denne "inte bevarat frågorna", dvs. inte tagit upp det som intervjuaren ville ha diskuterat. Genom mikroanalys visar Button hur intervjuaren i själva verket bidragit till att frågorna fick vissa svar, genom att t.ex. vara tyst där man vanligtvis kan förvänta sig en reaktion. "Att inte svara på frågor" är inte nödvändigtvis en personlig kvalitet utan kan ses som en interaktionellt framkallad respons i ett visst, bestämt sammanhang.

Det andra området värt att studera har att göra med skiftande grader av informalisering av det institutionella samtalet, där det kan finnas ett komplicerat förhållande mellan offentligt och privat, eller formellt och informellt. Polerna tycks närma sig varandra och exploatera varandras domäner. Å ena sidan tycks en fortlöpande informaliseringsprocess pågå (jfr Mårtensson 1987, Svensson 1993) där den offentliga sfären utnyttjar den privata sfärens praktiker, något som Fairclough (1993) kallar "syntetisk personalisering". Den institutionella representanten kan använda intimitet som strategi. Exempel på detta är när myndigheter tilltalar oss som vore vi gamla vänner. "Hej, det här är från försäkringskassan" är ett i Sverige välkänt exempel. Å andra sidan tycks den offentliga sfärens språk ibland invadera den privata sfärens praktiker. Det kan hända att vi kategoriserar oss själva och andra med en institutions kriterier och kan t.ex. tänka på och tala om oss själva med termer som "klienter" eller "sjukskrivna" (förr var vi sjuka). Ett anekdotiskt exempel är socialsekreteraren som får ett telefonsamtal som börjar "Hej, vi är en missbrukarfamilj..." Vi kan tala om våra barn som "skolmogna" eller som "medel", vilket syftar på det genomsnittliga betygsvärdet.

Den tredje aspekten värd att undersöka är åsikten, framförd bl a av Giddens (1991), att det moderna livet kräver hög dialogisk kompetens av individen. Det moderna samhället är mycket tal- eller interaktionsinriktat – relationer och identiteter måste ständigt förhandlas och det är viktigt att dels kunna tala för sig själv, dels kunna interagera med olika sorts människor.

Vidare menar Giddens (1991) att ett utmärkande drag i vårt samhälle är att vi har tillgång till en uppsättning "reflexiva praktiker". Ett annat sätt att säga samma sak är att, med hänvisning till MacIntyre (1981), påstå att det västerländska samhället har en stark terapeutisk inriktning. Uppbyggandet av en modern identitet är ett reflexivt projekt där individen har tillgång till diverse institutionella expertsystem, t.ex. terapi och rådgivning. Ett viktigt element i moderna institutioners natur är att de kan "lyfta ut" sociala relationer från lokala kontexter. Vi betar oss rutinmässigt och professionellt vänskapligt och inkännande – terapeutiskt – mot människor vi inte känner.

Det terapeutiskt inriktade samhället har en stark tilltro till samtalet. Samtalet och dialogen står för något gott i sig. Tron att "bara man får tala ut om saken, blir allting bra" är stark. Det är möjligt att denna idealistiska syn på samtalet som en förhandlingsarena för deltagare på jämlika villkor bör granskas. Några studier av, och synpunkter på, utvecklingsamtalet (Popovic 1994) visar att man bagatelliserat den inverkan som asymmetriska relationer utanför samtalet kan ha.

REFERENSER:

- Adelswärd, V. 1988. *Styles of Success. On impression management as collaborative action in job-interviews.* Diss. Linköping Studies in Arts and Sciences, 23, Linköping.
- Adelswärd, V. 1990. "Afrikanerna blev tidigt uppättna" - om transkription och kontext i samtalsanalys. I: Nettelbladt, U & Håkansson, G. (red) *Samtal och språkundervisning. Studier till Lennart Gustavssons minne.* Linköping Studies in Arts and Sciences, Linköping.
- Adelswärd, V. 1991a. Vems är poängen? En empirisk studie av den personliga berättelsen i institutionella samtal. *Nysvenska Studier* 70. s. 71-93.
- Adelswärd, V. 1991b. The Use of Formulations in the Production of Arguments. A study of interviews with conscientious objectors. I: van Emmeren, F. m fl. (red) *Proceedings from the Second International Conference on Argumentation, June 19-22, 1990.* Dordrecht-Holland/Providence-USA: Foris Publications. s. 591-603.
- Adelswärd, V. 1992. Interviewer Styles - on interactive strategies in professional interviews. I: Grinstead, A. & Wagner, J. (red) 1992. *Communication for Specific Purposes. Fachsprachliche Kommunikation.* Tiibingen: Narr Verlag. s. 143-163.
- Adelswärd, V. 1993. Kvarssamtalens komplexitet. *Utbildning och Demokrati.* nr. 3, 1993. s. 5-22.
- Adelswärd, V. 1994. Topic shift and moral work in nurse-patient talks. Paper read at the AAAL conference in Baltimore 5-8 March, 1994. Colloquium: "Morality and institutional discourse".
- Adelswärd, V, Aronsson, K., & Linell, P. 1988. Discourse of Blame: Courtroom construction of social identity from the perspective of the defendant. *Semiotica.* 71:3/4, s. 261-284
- Adelswärd, V, Aronsson, K., Jönsson, L. & Linell, P. 1987. The Unequal Distribution of Interactional Space. Dominance and control in courtroom interaction. *Text*, vol 7/4, s.313-346.
- Adelswärd, V. & Sachs, L. (under utg.) *Preventionens dilemmor.* (Utkommer i *Läkartidningen.*)
- Adelswärd, V. & Öberg, B-M. 1995. The function of Laughter and Joking in Business Negotiations. Utkommer i: Öberg, B-M. *Negotiation Processes as Talk and Interaction. Interaction Analyses of Informal Negotiations.* Diss. Linköping Studies in Arts and Sciences, 133, Linköping.
- Agar, M. 1985. Institutional discourse. *Text*, 5, s. 147-168.
- Aronsson, K., Jönsson, L. & Linell, P. 1987. The courtroom hearing as a middle ground: Speech accommodation by lawyers and defendants. *Journal of Language and Social Psychology.* 6. s. 1-27.
- Aronsson, K. 1991a. Pediatriska samtal och social distans. *Socialmedicinsk tidskrift* nr 9-10. s.438-446.
- Aronsson, K. 1991b. Facework and control in multi-party talk: A pediatric case study. I: Markova, I & Foppa, K. (red.) *Asymmetries in dialogue.* Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf.
- Bakhtin, Michail M. 1986. The problem of speech genres. I: Emerson & Holquist, M. (red.) *Speech Genres and Other Late Essays.* M. M. Bakhtin. Austin: University of Texas Press.
- Berger, P. & Luckmann, T. 1967. *The social construction of reality. A treatise in the sociology of knowledge.* New York: Doubleday.
- Button, G. 1992. Answers as interactional products: two sequential practices used in job interviews. I: Drew, P. & Heritage, J. (red.) *Talk at Work.* Cambridge: Cambridge University Press. s. 212-231.

- Cedersund, E. 1992. Från personligt problem till administrativt beslut. SIC, 33. Diss. Linköpings universitet, Studies in communication.
- Cicourel, A. 1968. The social organization of juvenile justice. New York: John Wiley & Sons.
- Drew, P. & Heritage, J. 1992. Analyzing talk at work: an introduction. I: Drew, P. & Heritage, J. (red.) Talk at Work. Cambridge: Cambridge University Press. s. 3-65.
- Erickson, F. & Schulz, J. 1982. The Counselor as Gate-keeper. Social interaction in interviews. New York: Academic Press.
- Fairclough, N. 1993. Critical discourse analysis and the marketization of public discourse: the universities. Discourse & Society s. 133-168,4:2.
- Fredin, E. 1993, Dialogen i socialt arbete. SIC 36. Diss. Linköpings universitet, Studies in Communication.
- Giddens, A. 1991. Modernity and Self-Identity. Stanford: Stanford University Press.
- Goffman, E. 1959. The Presentation of Self in Everyday Life. Penguin Books.
- Goodwin, C. & Goodwin, M. H. Crafting vision: Perception as Professional Practice. Utkommer i: Gunnarsson, B-L., Lineji, P. & Nordberg, B. The construction of Professional Discourse. London: Longman.
- Heath, C. 1986. Body Movement and Speech in Medical Interaction. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heritage, John, 1984. Garfinkel and Ethnomethodology. Cambridge: Polity Press.
- Jönsson, L. 1988. Polisförhöret som kommunikationssituation. SIC 23. Linköpings universitet, Studies in Communication.
- Linell, P. 1990. De institutionaliserade samtals elementära former: om möten mellan professionella och lekmän. Forskning om utbildning, vol 17:, ss. 18-35.
- Linell, P. 1994. Transkription av tal och samtal: Teori och praktik. Arbetsrapporter från Tema K 1994:9.
- Luckmann, T. 1987. Grundformen der gesellschaftlichen Vermittlung des Wissens: Kommunikative Gattungen. Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie. Sonderhefte Kultur und Gesellschaft. s. 191-211.
- MacIntyre, A. 1981. After Virtue. Notre Dame; University of Notre dame Press.
- Maltz, D. N. & Borker, R. A. 1982. A cultural approach to male-female miscommunication. I: J. Gumperz (utg.) Discourse Strategies. Cambridge: Cambridge University Press.
- Markova, I. 1990. Introduction. I: Markova, Ivana & Foppa, Klaus, (red.) The Dynamics of Dialogue. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf.
- Mishler, E. 1984. The discourse of medicine: Dialectics of medical interviews. Norwood NJ.: Ablex Publishing Company.
- Mårtensson, E. 1987. När myndigheterna blev du med oss. I: Nordlund, småskrifter från institutionen för nordiska språk i Lund. 13. s. 25-73.
- Nettelbladt, U. 1995. Some Reflections on Transcribing. I: Allwood, J. & Gregersen, F. (utg.) "Four Special Sessions", Gothenburg Papers in Theoretical Linguistics, 72. s. 47-61.
- Nordberg, B. 1988. Samtal i institutionella miljöer. I: Linell, P., Adelswärd, V., Nilsson, T. & Petterson, P.A. (red.) Svenskans beskrivning 16. SIC 21, Linköpings universitet, Studies in Communication. s. 14-37.
- Nordenstam, Kerstin, 1990. Hur talar kvinnor och män till vardags? I: Kvinnovetenskaplig Tidskrift, 1. s. 32-42.
- Popovic, M. 1994. Utvecklingsamtalet - ideal och verklighet. D-uppsats på P-linjen, Linköpings universitet.
- Rommetveit, R. 1974. On message structure. New York: John Wiley & Sons.

- Scollon, R. & Scollon, S., 1981. *Narrative, Literacy and Face in Interethnic Communication*. Norwood, N J.: Ablex Publishing Company.
- Strong, P. 1979. *The ceremonial order of the clinic. Parents, doctors and medical bureaucracies*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Svensson, J. 1993. *Språk och offentlighet*. Lund: Lund University Press.
- Tannen, D. 1984. *Conversational Style. Analyzing Talk among Friends*. Norwood, NJ.: Ablex Publishing Company.
- Öberg, B-M. 1993. *Team Work in Business Negotiations*. *Hermes, Journal of Linguistics*, n. 11. s.61-86.