

Anna Lindström

SKÄRNINGSPUNKTER MELLAN SOCIALA OCH SPRÅKLIGA STRUKTURER I STUDIER AV TAL-I-INTERAKTION

Inledning

Conversation analysis (hädanefter förkortat CA) är en forskningstradition som har sina rötter i sociologin och som till en början syftade till att utifrån studier av naturligt förekommande social interaktion upptäcka och undersöka de handlingsmönster som är grundläggande för individers deltagande i det sociala livet.¹ Två av pionjerna var Harvey Sacks och Emanuel Schegloff som arbetade under Erving Goffman vid den sociologiska institutionen vid University of California, Berkeley under slutet av 1960-talet. De första CA-studierna grundade sig i huvudsak på telefonsamtal. Det empiriska underlaget för Sacks avhandling utgjordes av telefonsamtal till en psykiatrisk akutmottagning (jfr Sacks 1972). Schegloffs avhandling och hans påföljande uppsatser om sekvensiering i början av samtal byggde på en undersökning av telefonsamtal till en polisstation (Schegloff 1967, 1968). Schegloff och Sacks första gemensamma publikation behandlade också telefonsamtal (Schegloff & Sacks 1973). Båda forskarna underströk dock att arbetet inte bara gällde vardagligt småprat (*conversation*). Schegloff skrev:

I mean to include chats as well as service contacts, therapy sessions as well as asking for and getting the time of day, press conferences as well as exchanged whispers of sweet nothings. I have used "conversation" with this general reference in mind, occasionally borrowing the more general term "state of talk" from Erving Goffman (1968:1075–1076).

Här har vi inte enbart att göra med en terminologisk finslipning utan med antaganden om studieobjektets natur och forskningens relevans. Detta märks kanske framförallt i Sacks föredrag där det framgår att han menade att forskningen egentligen inte handlade om samtal:

¹ Det här arbetet har genomförts med finansiellt stöd från Knut och Alice Wallenbergs stiftelse och Riksbankens Jubileumsfond (RJ 1999-5169). Författaren tackar redaktören för Folkmålsstudier samt Gustav Bockgård, Elisabet Engdahl, Bengt Nordberg, Catrin Norrby, Cajsa Ottesjö, Karin Ridell och Ulrika Sjöberg för värdefulla synpunkter på tidigare versioner av uppsatsen.

my research is about conversation only in this incidental way: that conversation is something that we can get the actual happenings of on tape and that we can get more or less transcribed; that is, conversation is simply something to begin with (Sacks 1984[1967]:25–26).²

CA växte alltså inte fram i första hand som en metod för att studera samtal. Förenklat kan man säga att avsikten i stället var att med samtalsdata som utgångspunkt blottlägga sociala handlingsmönster. Att huvudvikten ligger på det sociala samspelet snarare än på samtalet i snäv bemärkelse bekräftar att man numera företrädesvis använder termen tal-i-interaktion när man diskuterar de empiriska material som ligger till grund för CA-studier.

Idag är CA ett mångfacetterat forskningsperspektiv med företrädare inom flera discipliner och i många olika länder. Något som är karakteristiskt för Norden till skillnad från exempelvis USA och Storbritannien är att det är få sociologer som är aktiva inom CA. Lejonparten av forskningen bedrivs i stället inom språk- och kommunikationsvetenskap.³ En konsekvens av detta är att CA ofta presenteras som en gren av samtalsforskningen. Med tanke på att man i de första CA-studierna tog avstånd från idén att samtalet utgjorde det egentliga studieobjektet kan en sådan presentation väcka förvåning. Över huvud taget finns en tendens att tona ned de sociala aspekterna inom språkvetenskaplig forskning som inspirerats av CA.⁴ Detta kan delvis härröra från en önskan om att skapa legitimitet inom den egna disciplinen. Medan man som sociolog vill lyfta fram det sociala kanske man som språkvetare vill lyfta fram det språkliga. När sociologen talar om sociala aktivitetsmönster så kanske språkvetaren talar om samtalsspråkets grammatik.

Syftet med den här uppsatsen är att lägga fram synpunkter på hur man kan koppla ihop språkliga och sociala aspekter i studier av tal-i-interaktion. Min ambition är inte att mana till återtåg till de sociologiska frågeställningar som inspirerade pionjärbeten inom området för snart 40 år sedan eller att hävda att CA hör hemma i sociologin snarare än i språkvetenskapen. Som sociolog och språkvetare tycker jag att det är glädjande att CA-forskningen har fått ett starkt fäste utanför sociologin. Jag tror dock att forskningen kring tal-i-interaktion skulle gynnas om språkvetaren i högre grad blickade utanför den egna disciplinen.⁵ I det följande kommer jag att särskilja två perspektiv på

² Jfr Schegloff 1992: xvii: fotnot 8.

³ Forskningsgruppen kring sociologerna Anssi Peräkylä och Johanna Ruusuvuori vid Tammerfors universitet utgör ett viktigt undantag.

⁴ Denna tendens är särskilt tydlig i Sverige och mindre framträdande i Finland.

⁵ Sociologer som sysslar med CA bör heller inte stirra sig blinda på forskning inom den egna disciplinen. Den interaktionella lingvistikens erbjuder en mötesplats för sociologin och språkvetenskapen (Selting 2000).

kopplingen mellan socialitet och språkighet. Först ges en kort idéhistorisk bakgrund för respektive perspektiv. Sedan visas exempel på analys där det ena eller det andra perspektivet står i förgrunden.

Kopplingar mellan socialitet och språkighet

Det finns minst två perspektiv på kopplingen mellan det sociala och det språkliga i studier av tal-i-interaktion. I det första (härefter kallat perspektiv 1) fokuserar man på hur språket skapar, upprätthåller och förändrar institutionella verksamheter. I det andra perspektivet (perspektiv 2) undersöker man hur språket över huvud taget skapar sociala sammanhang. Perspektiven är inte helt skilda från varandra. Jag skiljer dem åt för att tydliggöra olika aspekter på socialitet i samtal. Trots att de båda perspektiven hänger samman kan man säga att det ena eller det andra perspektivet accentueras i olika typer av samtalsforskning. Många studier av institutionell interaktion faller under perspektiv 1. Med institutionell interaktion avses här i första hand interaktion mellan professionella och lekmän såsom läkarkonsultationer, polisförhör, nyhetsintervjuer och besökssamtal på socialkontor eller försäkringskassa. Studier av interaktion i icke-institutionella miljöer har ofta en naturligare anknytning till perspektiv 2. Här kan bland annat nämnas studier av privata telefonsamtal, kafferep och samtal kring middagsbordet.

Språkets roll i institutionella verksamheter

I perspektiv 1 studerar man språkets roll i olika institutionella verksamheter. Goffmans begrepp *interaktionsordningen* utgör en viktig utgångspunkt. Begreppet växer successivt fram i Goffmans texter, framförallt i förorden till hans olika uppsatssamlingar, för att utkristalliseras i ett plenarföredrag⁶ som Goffman skrev under sitt sista levnadsår (Goffman 1983).⁷ Med

⁶ Föredraget skulle ha presenterats vid den årliga sammankomsten för the American Sociological Association. Det publicerades postumt i *the American Sociological Review*.

⁷ Att säga att begreppet utkristalliserades är kanske en överdrift. Något som är utmärkande för Goffman är att han närmar sig fenomenen från flera infallsvinklar. Liksom en skicklig idrottsman är han dessutom ständigt beredd på motangrepp och garderar sig därför mot presumtiva "orätta" tolkningar. Goffmans tankegångar kan därför vara svåra att sammanfatta. Problemet uppvägs dock av hans unika förmåga att blottlägga komplexiteten i sociala fenomen som för lekmanen och merparten av Goffmans samtida kollegor kunde te sig som självklara och därmed ointressanta.

interaktionsordningen menade Goffman social interaktion mellan två eller flera individer. I första hand avsåg han interaktion där deltagarna var i varandras fysiska närvaro men begreppet innefattade också telefonsamtal. Goffman framhöll att interaktionsordningen är en självständig struktur som kan och bör studeras som ett objekt i sig genom mikroanalys (Goffman 1983:2).⁸ Han hävdade vidare att interaktionsordningen har en direkt påverkan på samhällets makrostrukturer. I den utsträckning som aktörer i olika sociala organisationer kan övertalas, smickras eller på annat sätt påverkas av effekter som endast kan uppnås i social interaktion så inverkar interaktionsordningen på enheter på makronivå (Goffman 1983:8). Konflikten kring det amerikanska presidentvalet år 2000 illustrerar hur interaktionsordningen kan inverka på makrostrukturer. Om man följde rapporteringen i pressen så kan man skönja att konflikten kring valresultatet hade sin upprinnelse i ett telefonsamtal mellan kandidat Gore och kandidat Bush. Nedanstående referat av samtalet publicerades i Svenska Dagbladet.

Strax efter ett natten till onsdagen ringde Gore sin rival och gratulerade till segern. Men snart därefter fick Gore beskedet av sina rådgivare att rösterna måste räknas om i Florida. Vicepresidenten lyfte därför luren igen klockan 02:30 lokal tid.

– Omständigheterna har förändrats sedan jag ringde. Siffrorna i delstaten Florida är för jämna, sade Gore. Bush: – Säger ni vad jag tror ni säger? Ni vill alltså säga till mig, herr vicepresident, att ni tar tillbaka ert erkännande av förlusten? – Ni behöver inte vara oförsämd, svarade Gore, och förklarade sedan att han givetvis skulle ge Bush sitt "fulla stöd" om det visade sig att Texas-guvernören trots allt vunnit. Bush påpekade då att hans bror, Floridaguvernören Jeb Bush, stod bredvid honom. – Låt mig förklara en sak. Er yngre bror är inte den högsta auktoriteten i denna fråga replikerade Gore. Och därmed var telefonsamtalet slut enligt tidningarna New York Times och Washington Post, som säger sig ha fått uppgifterna från rådgivare till kandidaterna. (Svenska Dagbladet 11.11.2000.)

Jag menar inte att interaktionsordningen orsakade konflikten om valresultatet. Vad jag vill peka på är att initiativet till konflikten togs i ett telefonsamtal. Det första steget i kampen om en av världens mäktigaste politiska positioner togs i interaktionsordningen. Studiet av kopplingen mellan makro- och mikrostrukturer har vidareutvecklats inom CA-studier av interaktion i institutionella sammanhang. Man har fokuserat på gränsen mellan vad som är institutionellt och icke-institutionellt. En viktig forskningsuppgift har varit att visa hur institutionella kontexter talas fram (Heritage 1984).⁹

⁸ Här menas inte att Goffman förespråkade analys av CA-snitt. Se Schegloff 1988 för ett perspektiv på relationen mellan Goffman och CA.

⁹ Jag tackar Inger Gröning för hjälp med denna översättning av begreppet "talked into being" (jfr Heritage 1984:290).

*Gränsdragningen mellan det institutionella och det icke-institutionella:
Exempel från besök i hemtjänsten*

CA-studier av institutionella samtal utforskar och problematiserar gränsen mellan det institutionella och det icke-institutionella. Under de senaste åren har jag arbetat med ett empiriskt material från den svenska äldreomsorgen som består av inspelningar av besök där vårdbiträden besöker en äldre person i hemmet för att hjälpa till med praktiska hushållssysslor och personlig hygien. Omsorgsmottagarna var kvinnor över 70 år utan diagnosticerad senildemens eller gravt kommunikationshämmande handikapp. Samtliga bodde hemma. Totalt spelade vi in 50 besök, varav 34 på video. Besöken var naturligt förekommande. De arrangerades inte för forskningsprojektets räkning och i inspelningen sökte vi undvika att göra ett stort intrång i den naturliga sociala miljön.¹⁰

Det är inte självklart att hemtjänstbesöken ska klassificeras som institutionella. Snarare är det så att besöken vacklar mellan det institutionella och det icke-institutionella.¹¹ Det är framförallt tre faktorer som ger inspelningarna en icke-institutionell prägel. För det första ägde besöken rum i pensionärens privata hem. Såsom Bergh 1996 visar behöver detta i sig inte innebära en av-institutionalisering. I en reflektion över trenden att personer med stora vårdbehov idag kan beredas möjlighet att bo kvar hemma och att en del av de sysslor som förut utfördes av vårdbiträdet nu sköts av privat entreprenad, menar han att man kan hävda att det privata hemmet faktiskt har institutionaliserats:

In genom dörren kommer höj- och sänkbara sängar, trygghetslarm, draglakan, handdesinfektionsmedel, kartonger med blöjor etc. Över tröskeln vandrar nu också en växande rad av olika specialister och experter som: läkare, sjuksköterskor, personal från entreprenadfirman som tagit över hemtjänstens städning, någon enstaka gång en fönsterputsare, varubud från matbutiken som sköter om de inköp hemtjänstens personal tidigare ombesörjde, ett vårdbiträde från hemtjänsten som stannar precis så länge han/hon har något konkret att göra och om den gamle har tur, någon från "våntjänst" som specialiserat sig på den rent sociala funktionen. Med andra ord tycks den strikta

¹⁰ Materialinsamlingen gjordes inom ett forskningsprojekt som finansierades av Rådet för Arbetslivsforskning (RALF 1997-1451). Se Lindström (2000) för en diskussion om hur vi gick tillväga vid inspelningen.

¹¹ Ibland kontrasteras institutionella samtal med vardagliga samtal. Det är en mindre lyckad kontrast då institutionella samtal kan ha en nog så vardaglig prägel. Så var fallet med hemtjänstmaterialet då de flesta pensionärer som deltog i studien besöktes av hemtjänstens personal flera gånger om dagen. För dem var den institutionella verksamheten i högsta grad en vardaglig företeelse.

arbetsfördelning som förknippats med långvården bli regel även i de egna hemmen. Samtidigt blir den fysiska miljön mer arbetsanpassad. Det är alltså en hel del av den forna institutionens attribut och sätt att arbeta som bereds plats bakom det egna hemmets trösklar (Bergh 1996:127).

I kontrast till den bild som målades upp av Bergh hade de pensionärer som deltog i vår studie med få undantag ett relativt litet vårdbehov. Trygghetslarm, draglakan, handdesinfektionsmedel och blöjor användes förvisso i flera hem där vi spelade in men vi har också exempel där vårdbiträdet bäddar sängen med pensionärens brudlakan, tar in ved till pensionärens vedeldade köksspis, matar och medicinerar husdjur och slänger en död råtta som fångats i råttfällan under köksbänken. Dessa företeelser skulle knappast återfinnas på vårdhem eller sjukhus och de bidrog till känslan av att hemmet fortfarande representerade en privat snarare än en institutionell miljö. De distrikt där vi gjorde inspelningarna hade dessutom ännu inte lagt ut uppgifter på privat entreprenad.

Den andra faktorn som gjorde att besöken kändes icke-institutionella var att själva interaktionen i många fall inte var målinriktad. Det hände att pensionären bjöd vårdbiträdet på kaffe. Under dessa "fikastunder" kunde samtalet kringa all dagliga ämnen som Vasaloppet, planer kring helgfirande och skvaller om vårdbitrådets arbetskamrater, grannar och släktingar. Samtalen var med andra ord inte direkt knutna till vårdbitrådets arbetsuppgifter. Detta kontrasterar mot mer målinriktad institutionell interaktion som läkar-konsultationer, där mötet ofta följer en på förhand utstakad och formaliserad agenda.

För det tredje var relationen mellan pensionären och vårdbiträdet inte särskilt asymmetrisk. Här avses inte bara asymmetri i vid bemärkelse såsom det har diskuterats av Linell & Luckman (1991), dvs. ojämlikheter i allmän kunskap utan också sådan asymmetri som kan härledas från yrkesrollen. Det krävs ingen särskild yrkesutbildning för att arbeta som vårdbiträde. Silfverberg (1996) intervjuade chefer inom hemtjänsten och karakteriserade utifrån deras svar denna bild av "de bästa vårdbiträdena":

De är rejäla kloka svenska kvinnor, gärna äldre som kan sätta sig in i hur pensionärerna vill ha det, hur det var förr i tiden och också acceptera att utföra arbetet i arkaiska former genom att till exempel gå med på att koka underkläderna i en balja på spisen även om det finns tvättmaskin (Silfverberg 1996:66).

Omsorgsyrken är över huvud taget lågt värderade och just vårdbiträden är långt ner i hierarkin. Detta bidrar till att interaktionerna inte blir lika asymmetriska som institutionella interaktioner där representanter för professioner med hög status deltar. Åtskilliga av de vårdbiträden som deltog i vår studie hade inte genomgått någon omvårdnadsutbildning. Många yngre vård-

biträden hade dessutom liten erfarenhet av hushållsarbete. Pensionärerna i vår studie däremot tillhörde den generation kvinnor som hade skötsel av hem och barn som huvuduppgift. Det var inte ovanligt att pensionärerna instruerade de unga kvinnorna i hur sysslorna skulle utföras. I en studie av brittiska sjuksköterskors interaktion med nyblivna mödrar visade Heritage och Sefi (1992) att instruktioner och råd kan ge upphov till ett slags kompetensvister. Beakta moderns respons på sjuksköterskans instruktion i nedanstående exempel från Heritage och Sefis studie.¹²

(1)[1C1] Heritage & Sefi (1992:404-407). HV är sjuksköterskan och M är modern. Det personliga pronomenet i rad 1 syftar på spädbarnet.

01 HV: *What are her motions li:ke.*
Hur är hennes avföring

02 (0.6)

03 M: *Uh:uh:m they're softer no:w because she was*
Uh:uh:m den är mjukare nu för hon var

04 *a l'ttle bit constipated (0.2) a few days ago:,*
lite hård i magen (0,2) för några dar sen

05 HV: *Mm hm,*

06 M: *and the midwife advised me to put a teaspoon*
och barnmorskan rådde mig att ta en tesked

07 *of uhm*
uhm

08 (1.0)

09 HV: *brown [sugar*
farinsocker

10 M: *[brown sugar in alternate feeds*
farinsocker i vartannat mål

11 HV: *I s[ee*
Jag förstår

12 M: *[and tha:t helped her an' they're a lot*
och det hjälpte henne och den är mycket

¹² Samtliga exempel i uppsatsen är transkriberade enligt CA-konvention (se Ochs, Schegloff & Thompson 1996:461-465 eller Steensig 2001:32-37 för en transkriptionsnyckel). Översättningarna till svenska är idiomatiska.

- 13 softer no:w,
mjukare nu
- 14 (0.6)
- 15 HV: Oh I don't think you need (1.2) you know=
Åh jag tror inte att du behöver (1,2) du vet
- 16 M: ->=(I) stopped doing it no:w.=
(Jag) har slutat med det nu
- 17 HV: =You shouldn't do it u:h (1.0) as a
Du borde inte göra det uh: (1,0) till en
- 18 regular thi[ng otherwise it would be
vana annars skulle det vara
- 19 M: -> [Ooh no:.
Åh nej
- 20 HV: ba:d for her tee:th.
dåligt för hennes tänder
- 21 M: ->It was jist a couple of da:ys and it helped (her)
Det var bara under några dar och det hjälpte henne
- 22 (1.5) ((Tearing Paper))
- 23 HV: Good.
Bra

Modern berättar i rad 3-4, 6-7 och 10 att hon har avhjälpt sin dotters hårda mage genom att följa barnmorskans råd att blanda farinsocker i födan. Sjuksköterskan påvisar sin egen kännedom om denna huskur genom att fullborda mammans yttrande i rad 9.¹³ Modern förklarar att behandlingen var framgångsrik i rad 12-13. Sjuksköterskan bemöter denna förklaring med att börja instruera modern att behandlingen inte längre är nödvändig i rad 15. Modern tar turen innan sjuksköterskan har hunnit formulera instruktionen och förklarar att hon redan har slutat behandlingen. Denna tidiga kontring kan ses som ett försök av modern att bromsa sjuksköterskans rådgivning och att framhålla den egna kompetensen. Tajmningen av yttrandet är viktig. Genom att avbryta sjuksköterskan innan instruktionen är fullbordad påvisar modern att hon redan var medveten om olämpligheten i att ge dottern farinsocker regelbundet. Såsom Heritage & Sefi noterar i sin analys av detta exempel fortsätter sjuksköterskan ändå med instruktionen och varnar dess-

¹³ Att påvisa en kunskap är starkare än att endast hävda den då hävdanden ibland kan användas i bedrägligt syfte (jfr Schegloffs diskussion av *demonstrating* och *claiming* 1979:42-45).

utom för vad som kan hända om instruktionen inte efterföljs (rad 17-18 och 20) varpå modern fortsätter att vidmakthålla sin egen kunskap.

Heritage & Sefi menar att mödrarnas yrkande på kunskap i rådgivningssekvenser delvis kan förstås utifrån det faktum att rådgivningen *ipso facto* ifrågasätter deras kompetens som föräldrar. Till saken hör också att den kategorin uppsökande sjuksköterskor som studeras i Heritage & Sefis uppsats rapporterar fall av barnmisshandel och allmänt försummande av barnen och att mödrarna är väl medvetna om denna övervakningsfunktion. Moderns kompetens som förälder och hennes lämplighet som vårdnadshavare kan alltså stå på spel i dessa interaktioner. I jämförelse med det brittiska materialet skulle man kunna tro att kompetens inte borde vara en lika viktig dimension i hemtjänstbesöken. En preliminär analys av uppmaningar, råd och instruktioner visar dock att den individuella kompetensen aktualiseras, ifrågasätts och försvaras även i hemtjänsten. En skillnad från det brittiska materialet är att det är den institutionella representantens kompetens som ifrågasätts. Följande episod, som är tagen från en audioinspelning av ett möte mellan ett ungt vårdbiträde och en kvinnlig pensionär, visar hur en kompetensvist kan utspela sig i hemtjänsten.

- (2) BLODPUDDING [IA2:2] Vårdbiträdet steker blodpudding. Pensionären sitter förmodligen i köket. Hon har precis talat om för vårdbiträdet att hon har fått tid hos tandläkaren. Mängdangivelsen i rad 1 syftar troligen på tjockleken på blodpuddingskivorna
- 01 (21,0)
- 02 P: Åsså tre millime:terç
- 03 VB: ->Jaa,
- 04 (.)
- 05 P: Du brukar ju gö:ra de,
- 06 VB: ->Ja brukar de ja,=
- 07 P: =Ja åsså tre skivor halvskivor.
- 08 VB: ->Som va:nlit,
- 09 P: Ja som va:nlit,
- 10 VB: Mmmç
- 11 (4,0)
- 12 P: Å du har tvätta händerna som va:nlit?
- 13 VB: ->J(h)a(h)adå.
- 14 P: °Bra°
- 15 VB: De ha:r jaç
- 16 P: °Ja°
- 17 (38,0)
- 18 VB: De börjar å do:fta,
- 19 P: Blo:dpuddingen,
- 20 VB: J[aa
- 21 P: [() Men inte för .hh heta utan varma.

22 VB:-->Varma ja (.) inte he[t-
 23 P: [Som va:nlit varma:
 24 VB:-->Preci:s som va:nlit.
 25 (0,8)
 26 P: Åsså (.) inte stora skivor,

Pensionären ger här vårdbiträdet detaljerade instruktioner om hur blodpuddingen ska tillagas. Hon anger hur tjocka skivorna ska vara (rad 2), antalet skivor (rad 7) och hon försäkrar sig om att vårdbiträdet har tvättat händerna (rad 12). Genom denna serie av instruktioner insisterar pensionären på sin egen kompetens samtidigt som hon visar misstro för vårdbiträdets förmåga att tillaga och servera maträtten. Liksom modern i exempel 1 behandlar vårdbiträdet inte pensionärens instruktioner som ny kunskap. I rad 3 svarar vårdbiträdet med ett utdraget *ja*. Pensionärens påföljande tur (rad 5) pekar på att hon hör denna respons som en markering att vårdbiträdet redan visste hur tjocka skivorna skulle vara. Denna tolkning bekräftas i vårdbiträdets nästa tur (rad 6) där hon säger att detta är något hon brukar göra. Pensionären ger en ny instruktion i rad 7 som inte heller behandlas som ny information utan såsom saker brukar ske. Pensionären frågar så om vårdbiträdet har tvättat händerna *som va:nlit* vilket bemöts av ett jakande svar som produceras under skrott (rad 13). När pensionären slutligen instruerar vårdbiträdet att blodpudding inte ska vara het utan varm uppgraderar vårdbiträdet pensionärens anmärkning att även detta är som det brukar vara med *preci:s som va:nlit*. Sekvensen genomsyras alltså av att vårdbiträdet behandlar pensionärens instruktioner som överflödiga. Därmed implicerar vårdbiträdet sin egen kunskap och kompetens. Till skillnad från vad som kanske är typiskt för institutionella samtal (och som visades i exempel 1) så är det alltså inte så att den institutionella representanten i hemtjänstbesöken automatiskt tillskrivs kompetens. Som visades i exempel 2 kan det tvärtom vara så att omsorgstagaren gör anspråk på högre kompetens än den institutionella representanten.

De tre faktorer som här tagits upp: hemmiljön, frånvaron av en på förhand utstakad målinriktad agenda och den relativa symmetrin i professionell och allmän kunskap mellan vårdbiträde och pensionär gör att hemtjänstbesöken vacklar mellan det institutionella och det icke-institutionella. Att institutionellitet inte är någon konstant faktor utan något som talas fram blev uppenbart när jag tillsammans med Ulrika Sjöberg undersökte förekomsten av problemskildringar i hemtjänstmaterialet. I det följande kommer jag utifrån exempel av sekvenser som inleds med problemskildringar illustrera hur man genom CA-analys kan få grepp om episoder där den institutionella faktorn framhävs eller nedtonas och därmed belysa gränsen mellan det institutionella och det icke-institutionella.

Accentuering och nedtoning av institutionalitet: Problemskildringar i hemtjänsten

Undersökningen bygger delvis på Jefferson & Lees (1981) studie av hur problemskildringar bemöts i samtal. De fann att lyssnaren kan respondera på en problemskildring genom att antingen fokusera problemet och dess åtgärdande eller genom att fokusera och uttrycka empati med den som producerat problemskildringen. Dessa alternativ behandlades inte som likvärdiga i institutionell och icke-institutionell interaktion. I institutionell interaktion var det prefererat att fokusera problemet och dess åtgärdande medan det i icke-institutionell interaktion var prefererat att fokusera och uttrycka empati med den som producerat problemskildringen. Med preferens menas inte deltagarnas individuella åsikter om bemötandet utan hur de förhåller sig (mot bemötandet) i interaktionen.¹⁴ Vårdbiträdets responser i raderna 17–18 nedan visar det prefererade sättet att bemöta en problemskildring i institutionell interaktion. Pensionären sitter vid köksbordet medan vårdbiträdet värmer hennes lunch. *Lilla supen* i rad 18 syftar på ett glas Malvedona som står framme på bordet. Malvedona är ett slags portvin som skrivs ut på recept i syfte att öka aptiten.

(3) MATLUST [VC1:2:7] Vårdbiträdet (VB) ska värma lunch åt pensionären (P).

01 VB: Du ha ju lite ris också- räcker de
 02 [eller vill du ha-
 03 P: [Ja-
 04 P: Ja:,
 05 P: Nej (.) () de räcker me de minsta
 06 möjliga åt mig=
 07 VB: =Ja=
 08 P: =Så mycke som man kan lägga på
 09 tumnageln bara.
 10 (0,4)
 11 P: Blir lagom åt mej [de(h). heh
 12 VB: [Lite sallad får du
 13 också:
 14 (2,0)
 15 P:-->(Ja) (.) <har ingen matlust> (hörru)/(förstår'u),
 16 (0,4)
 17 VB:-->Ne: (1,0) du får ta den där lilla
 18 ->supen så kanske du får lite me ((glad röst))

¹⁴ Se Lindström 1997, 1999b:33–39 och hänvisningarna där för en diskussion av preferensstruktur i samtal.

- 19 (0,4)
 20 VB: .hh
 21 P: N:e:j(h) ((bekymrat och knarrigt))
 22 (0,4)
 23 VB: Ne:j ((bekymrat))
 24 P: (Men eh ja eh) å så sen när ja - en sak,
 25 P: Ja tycker INte om starkvaror (du),
 26 P: (Den) där är så stark.
 27 P: ([]) (.) ja e inte van å=
 28 VB: [Ja;
 29 P: =dricka,
 30 P: () men ja (0,4) ska försöka å få i
 31 mej (för att hon ville att) för matlusten så
 32 måste ja ju ta de där.
 33 (8,0) ((En mikrovågsugn startas))
 34 VB: Hhhh ska vi se,

Pensionären inleder en problemskildring i rad 15 genom att klaga på att hon saknar matlust. Vårdbiträdet bemöter problemskildringen med att föreslå att pensionären tar *den där lilla supen*, dvs. den medicin som pensionären fått för att höja aptiten. Här aktualiserar vårdbiträdet sin institutionella roll som en samhällsrepresentant som ska verka för pensionärens hälsa och välbefinnande. Det finns dock tecken på att hon inte är helt trygg i rollen. Märk att rådet inte följer direkt på problemskildringen. Först följer en paus i rad 16. Därefter bekräftar vårdbiträdet pensionärens skildring med svarsordet *ne:*. Det är först efter ytterligare en paus som vårdbiträdet ger sitt råd om hur pensionärens dåliga aptit kan avhjälpas. Vårdbiträdets osäkerhet märks även i tonfallet; rådet produceras med skrattande röst (Jefferson 1984). Trots vårdbiträdets osäkerhet kan man i hennes bemötande av problemskildringen se att det institutionella sammanhanget för mötet accentueras.

Jefferson & Lee fann alltså att icke-institutionella samtal skilde sig från institutionella på så sätt att det i de förra var prefererat att bemöta en problemskildring genom att fokusera och uttrycka empati med den som producerat problemskildringen. I nästa exempel responderar vårdbiträdet på pensionärens problemskildring på ett tredje sätt, nämligen genom att fokusera sig själv och sin egen hälsa (rad 21 och 27-28). Sekvensen illustrerar därmed förvisso inte det prefererade sättet att bemöta en problemskildring i icke-institutionell interaktion. Jag tror ändå att man kan hävda att bemötandet är typiskt för icke-institutionella samtal. Som framgår av analysen nedan kan det vara ett exempel på en typisk disprefererad icke-institutionell respons. Besöket är taget från en situation där båda makarna bodde hemma men där det huvudsakligen var kvinnan som fick omsorg. Vårdbiträdet är en man vilket är ovanligt i hemtjänsten och så även i våra inspelningar. Samtalet är mellan maken (P) och vårdbiträdet.

- (4) HUVUDVÄRK [IID2:1:5] VB gör i ordning frukost åt de båda makarna.
 01 VB: Ja: (.) blire bingo ((oartikulerat)) i
 02 kväll då?
 03 (1,5)
 04 P: Va?
 05 (0,4)
 06 VB: De blir bingo i kväll då?
 07 P: Jaå.
 08 (1,0)
 09 P:->Ja (har) så jädra ont i skallen,
 10 P:->Kan inte förstå.
 11 (1,5)
 12 VB: Jaså.
 13 P: ()
 14 (1,5)
 15 P:->(Den här) influensa som ja ha haft hela
 16 ->veckan (förstås),
 17 P: Men de ().
 18 (0,8)
 19 VB: A:,
 20 (1,5)
 21 VB:->Smitta inte ner mej bara.
 22 (0,2)
 23 VB: ((småskrattar))
 24 P: Va?
 25 (.)
 26 VB: ((snörvlar))
 27 VB:->Du få in- låta bli å smitta ner mej
 28 ->ba:. ((glatt))
 29 (.)
 30 P: Aa.
 31 (4,0)
 32 VB: N:u hare vari nå'ra utav personalen
 33 som e sjuka också, .h[hh
 34 P: [(JA)ha.
 35 (14)
 36 VB: ° ()
 37 (12)
 38 P: (E re) gröten (så re) (0,2) (tar ja fram resten
 39 ja;)

Pensionären inleder en problemskildring i rad 9. När vårdbiträdet inte svarar fortsätter pensionären i rad 10 med *Kan inte förstå* och fokuserar därigenom en annan aspekt av problemet, nämligen att han inte vet vad det är som har förorsakat huvudvärken. Efter en paus svarar vårdbiträdet med en nyhets-

markör (rad 12). Pensionären fortsätter i rad 15–16 med att notera att han faktiskt har varit sjuk hela veckan. Det är en uppgradering av problemskildringen, dvs. mannen har inte bara ont i huvudet utan han har dessutom varit sjuk hela veckan. Vårdbiträdet bemöter med en uppbackning i rad 19 och säger sedan *smitta inte ner mej bara*. Om man kontrasterar detta bemötande med vårdbiträdets bemötande i det förra exemplet står det klart att vårdbiträdet här varken visar intresse eller ansvar för mannens välbefinnande. Tvärtom bekymrar han sig i stället för huruvida han själv ska bli sjuk. Efterspelet tyder på att vårdbiträdets bemötande är disprefererat. Pensionären inleder i rad 24 en repareringssekvens. Ett sådant initiativ kan användas för att visa att man inte uppfattat eller begripit en tidigare tur men det utgör också en resurs för att markera avstånd från handlingar som realiserats i tidigare yttranden (Drew 1997). I den här sekvensen är båda dessa aspekter relevanta. Repareringsinitiativet pekar alltså inte bara på missförstånd utan kan också ses som ett avståndstagande från vårdbiträdets ego-centriska bemötande av problemskildringen. Detta får stöd i vårdbiträdets reparering där han nedgraderar allvaret i sitt tidigare yttrande genom att anlägga en skämtsam ton (rad 27–28). Pensionären stämmer inte in i skrattet och visar över huvud taget ingen uppskattning av "skämtet". Vårdbiträdet fortsätter då med att berätta att många av hans kollegor är sjuka. Detta kan ses som ett försök att utifrån institutionens verksamhet rättfärdiga hans egen rädsla för att bli sjuk. Detta ratificeras heller inte av pensionären som efter en lång tystnad ger en uppmaning i rad 38. För att återknyta till Jefferson och Lees studie kan man här alltså notera att vårdbiträdet inte bemöter pensionärens problemskildring med att fokusera problemet och dess åtgärdande. Därmed nedtonas interaktionens institutionella karaktär.

Ett sätt att koppla det sociala och det språkliga är att visa hur institutionens verksamhet aktualiseras i samtalet. Här utgör Goffmans begrepp interaktionsordningen en inspirationskälla och jag har genom att ta upp ett exempel från det amerikanska presidentvalet 2000 sökt illustrera en poäng med detta mångsidiga begrepp. En annan resurs i analysen av institutionella handlingsmönster är kontraster mot tal-i-interaktion i icke-institutionella miljöer (jfr Heritage 1997:164). Om man begränsar studiet till institutionella sammanhang kan det annars vara svårt att identifiera alternativa handlingsmönster. Genom en kontrastiv analys av två olika sätt på vilka problemskildringar bemöts i hemtjänstmaterial har jag sökt visa hur den institutionella kontexten kan talas fram och tonas ned i interaktionen.

Återstoden av texten kommer att ägnas åt perspektiv 2, dvs. hur tal-i-interaktion på ett övergripande sätt organiserar det sociala livet. Syftet är inte att presentera nya idéer. Framställningen vilar i stora stycken på Heritages bok *Garfinkel and ethnomethodology* (särskilt s. 38–74). Boken

rekommenderas men det bör påpekas att den är skriven för sociologer. Detta märks framförallt i diskussionen av hur Parsons teoribildning påverkade Garfinkel. Att klarlägga kontrasterna mellan Parsons och Garfinkel är en viktig uppgift för sociologin. I stället för att fördjupa mig i just detta kommer jag att lyfta fram sådant som enligt min mening är centralt för språkvetare som studerar tal-i-interaktion.

Språket som en resurs för att skapa sociala sammanhang

Språket är ett av våra viktigaste verktyg för att utföra olika typer av handlingar. Med handlingar avses såväl formella ceremonier som vardagliga och till synes oviktiga rutiner (jfr Schegloff 1986). Bland ceremonierna märks t.ex. vigselakten där man genom att säga *ja* faktiskt verkställer vigseln. Det här har uppmärksammats inom talaktsteorin (Austin 1962) som annars är mycket olik CA. Språket är även centralt i alldagliga situationer. Sådana situationer har varit fokus för min egen forskning. Jag har t.ex. studerat något så till synes självklart som hur man svarar i telefon (Lindström 1994). I hemtjänstmaterial undersöker jag hur omsorgstagaren ber vårdbiträdet att göra något (Lindström 1999a, Lindström & Bagerius 2001). Även här gäller det skenbart okomplicerade företeelser såsom att be någon vattna en blomma, bädda en säng eller hänga upp en morgonrock. Idén att man kan få en förståelse för hur språket organiserar det sociala livet genom att studera subtila processer som för de flesta lekmän "syns men inte märks" kommer från etnometodologin och särskilt Garfinkels banbrytande studier. Dessa bygger i sin tur till en del på tankegångar inom fenomenologin, framför allt Husserls och Schutz arbeten. De inbördes relationerna mellan fenomenologin, etnometodologin och CA kommer inte att diskuteras här.¹⁵ I stället vill jag i avsiktligt enkla ordalag ta upp idéer som har varit vägledande för mitt eget tänkande om hur språket bidrar till att skapa sociala sammanhang.

Upplevelsen av verkligheten som gestaltad

Husserl betonade att människan aktivt formar sin upplevelse av verkligheten. Vi upplever inte verkligheten som en mängd syn-, hörsel- och känslointryck utan som gestalter. Om vi till exempel tänker oss ett äpple så uppfattar vi inte i första hand dess komponenter såsom ett litet skaft, en grön

¹⁵ Se Clayman & Maynard (1995) för ett perspektiv på detta.

rund form o.s.v. utan vi ser det som en helhet, som just ett äpple. För att vi ska uppfatta ett äpple behöver vi heller inte förnimma det från alla tänkbara vinklar. Vi kan till exempel anta att det är runt fast vi faktiskt inte ser baksidan. Husserl använder termerna inre och yttre horisonter för att särskilja det vi faktiskt uppfattar och det vi antar när vi upplever saker och ting. När vi uppfattar ett objekt som ett äpple så grundar sig alltså inte den uppfattningen på att vi i detalj har undersökt objektet i fråga. Trots att synintrycket naturligtvis spelar en roll så grundar sig vår uppfattning av objektet som ett äpple på ett antagande att de delar vi kanske inte ser – dvs. sådant som ligger i objektets yttre horisont – passar in i vår föreställning om objektet som ett äpple. Detta antagande kallar Husserl "den naturliga attityden". Den naturliga attityden kan sägas vara ett kännetecken för en "kompetent" vuxen. Om en vuxen person skulle upphäva den naturliga attityden och börja vrida och vända på allmogliga ting i omgivningen skulle hon förmodligen antingen uppfattas som en specialist (till exempel en äppelkännare som söker fastställa äppelsorten) eller som avvikande.¹⁶

Intersubjektivitet

Idén att vi upplever verkligheten som helheter utvecklades av Schutz. Här tar jag bara upp en aspekt av Schutz arbete, nämligen hans lösning på problemet hur vi skapar intersubjektivitet, dvs. hur vi kommer att anta att vi inte är ensamma i vår upplevelse och uppfattning av vår omgivning. För Schutz var intersubjektivitet inte ett filosofiskt utan ett praktiskt problem. Lösningen på detta problem formulerade han i en allmän tes om ömsesidiga perspektiv. Tesen består av två idealiseringar som förenklat kan sammanfattas enligt följande:

1. Idealiseringen om ståndpunkternas (perspektivens) utbytbarhet. Jag tar för givet och utgår ifrån att andra också gör det, att om jag byter plats med en annan så ser jag tingen på samma sätt som hon skulle ha sett dem. Trots att ni ser äpplet från ett håll och jag ser det från ett annat håll så utgår jag ifrån att vi uppfattar äpplet på ett likvärdigt sätt.
2. Idealiseringen om relevansernas inbördes överensstämmelse. Så länge jag inte har blivit motbevisad tar jag för givet och utgår ifrån att andra också gör det, att olikheter i perspektiv som härrör från vår unika biografiska erfarenhet inte spelar någon roll och att jag själv och andra väljer och tol-

¹⁶ Små barn har dock ett annat förhållningssätt till sin omgivning. De smakar, känner på och utforskar sin omgivning på ett helt annat sätt än vi vuxna.

kar potentiellt likvärdiga objekt på ett empiriskt likvärdigt sätt eller åtminstone "bra nog" (jfr Heritage 1984:55).

Det är delvis genom dessa idealiseringar som vi etablerar en gemensam värld; dvs. en värld som överskrider våra privata upplevelser. Processer som beskrivs här faller oftast inte inom vårt diskursiva medvetande (Giddens 1990, jfr Lindström 1999b:249–251).

Schutz och Husserls fenomenologiska begreppsapparat fungerar för att förklara hur vi uppfattar den typ av fenomen som exemplifierats här, dvs. vår uppfattning av livlösa objekt. Men mänskliga handlingar är inte likställda med äpplen. De är framförallt inte statiska utan dynamiska. Typiskt för mänskliga handlingar är att de skapas, förändras och tolkas i verklig tid. En värdefull resurs i denna process är vad Garfinkel (1967) kallade "den dokumentariska tolkningsmetoden".

Den dokumentariska tolkningsmetoden

Den dokumentariska tolkningsmetoden innebär att man behandlar faktiska skeenden som representativa för ett förutsatt underliggande mönster. Metoden bygger på fenomenologernas beskrivning av hur vi uppfattar verkligheten som gestaltad, alltså att vi inte behöver ha en full förståelse för ett enskilt beteende för att ge det en social innebörd. På ett helt annat sätt än fenomenologerna kom Garfinkel att betona temporalitetens betydelse i dessa tolkningsprocesser. Det enskilda beteendets sociala innebörd är inte på förhand givet utan det är något som växer fram stegvis i interaktionen. Vad ett enskilt yttrande kommer att betyda är alltså inte något som slås fast en gång för alla av den enskilde talaren utan det är snarare att betrakta som produkten av en förhandling mellan den som för tillfället är talare och den som för tillfället är lyssnare. Karakteristiskt för CA-forskning i perspektiv 2 är att söka beskriva denna betydelseskapande process.

Hur betydelsen växer fram bit för bit och hur den kan omförhandlas visas i exemplet nedan som är taget från ett telefonsamtal mellan en ung kvinna, Malena och en äldre man, Pihlander. Malena har nyligen köpt en gammal Saab av Pihlander. Pihlander ringer Malena för att han vill försäkra sig om att hon har registrerat bilen i sitt eget namn så att Pihlander inte blir ansvarig för eventuella trafik- eller parkeringsförseelser. Han nämner även i förbifarten att han har hittat ett par extranycklar till bilen som Malena kan få. Pronomenet *dom* i rad 39 syftar på dessa nycklar.

(5) SAAB [GRU:4:B]

- 39 P: [»Får hämta dom nån gång då sen«
 40 M: Ja?
 41 P: A[a: ,
 42 M: [ʔhh Du ja tänkte på bensin (eh*)
 43 visst tankar du s- nittisex?
 44 (0,6)
 45 P:->Ja: : [(ʔh)
 46 M:-> [Eller tanka'ru nittiåtta?=
 47 P: =Ne:j nittisex,
 48 M: Nittisex (bör ja väl [kunna
 49 tanka'rå,)

Malena inleder ett yttrande par i rad 42–43 genom att ställa en fråga om vilken typ av bensin Pihlander använder. Frågan är formulerad som en ja/nej-fråga. Efter en paus i rad 44 svarar Pihlander med ett utdraget *ja* som har en stigande intonationskurva, ett så kallat krusigt *ja*. Tidigare studier har visat att när krusigt *ja* används i början av ett svar på en ja/nej-fråga så projicerar det ett avståndstagande (Lindström 1997, 1999b). För att återknyta till Garfinkel kan man säga att krusigt *ja* utgör ett led i en dokumentation av en brist på samstämmighet eller *disalignment*. Omedelbart efter det att Malena hör Pihlanders krusigt *ja* omformulerar hon sin tidigare fråga i rad 46. I omformuleringen ändrar hon 96 oktan till 98 oktan. Att hon gör detta pekar på att hon hört föregående tur som ett avståndstagande. Om Pihlanders krusigt *ja* faktiskt hade projicerat ett avståndstagande skulle denna omformulering göra det möjligt för honom att nu bekräfta det nya antagandet i Malenas nya fråga i rad 46. Genom omformuleringen i rad 46 söker Malena med andra ord förhandla sig från en position av projicerad oenighet (*disalignment*) till möjlig enighet (*alignment*). Det faktum att oenigheten projiceras – att krusigt *ja* pekar framåt – är en viktig förutsättning för förhandlingen. Nu visar det sig i rad 47 att Pihlander faktiskt tankar nittisex. Detta undergräver inte analysen att Malenas omformulering utgör ett försök att avvärja den oenighet som hon har tolkat på grundval av fördröjningen i rad 44 och Pihlanders krusigt *ja*.

Syftet med min diskussion här har inte varit att fokusera fenomenologins, etnometodologins och CA:s inbördes förhållanden. Jag gör heller inte anspråk på att ge ens en summarisk genomgång av dessa viktiga forskningstraditioner utan istället vill jag peka på hur de kan hjälpa oss att få grepp om hur språket kan skapa sociala sammanhang. Det är till stor del genom språket som vi tillsammans gör vår sociala verklighet meningsfull och det är just detta som är föremålet för CA-forskning i perspektiv 2.

Slutord

Beteckningen till trots så utvecklades inte CA som en metod för att studera samtal. Målet var snarare att på grundval av systematisk observation av inspelningar av naturligt förekommande social interaktion belysa praktiker som är grundläggande för individers deltagande i det sociala livet. CA är idag en mångsidig forskningstradition med aktiva forskare som arbetar med flera olika språk och i flera olika discipliner. Något som är signifikativt för Norden är att flertalet forskare är verksamma inom språk- och kommunikationsvetenskaperna snarare än inom sociologin. En möjlig konsekvens av detta är att sociala aspekter ibland kan tonas ned. Syftet med den här uppsatsen har varit att diskutera hur man kan koppla samman socialitet och språklighet i studier av tal-i-interaktion. I pedagogisk avsikt har jag skiljt mellan två olika perspektiv på kopplingen mellan det språkliga och det sociala. I det första (kallat perspektiv 1) fokuserar man på hur språket skapar, upprätthåller och förändrar institutionella verksamheter. I det andra perspektivet (kallat perspektiv 2) undersöker man hur språket över huvud taget skapar sociala sammanhang. En poäng med uppsatsen är att de sociala perspektiven inte enbart är relevanta för interaktion i institutionella miljöer utan att de även kan tillämpas på tal-i-interaktion som äger rum utanför institutionella verksamheter.

Litteratur

- Austin, John, 1962: How to do things with words. Oxford.
 Bergh, Anders, 1996: Vad döljs bakom "hemlighetens vind". I: David Gaunt och Göran Lantz (red.), Hemmet i värden. Värden i hemmet. Ersta vårdetiska institutets skriftserie, 4, 121–135. Liber, Falköping.
 Clayman, Steven & Maynard, Douglas, 1995: Ethnomethodology and conversation analysis. I: Paul Ten Have and George Psathas (red.), Situated order: Studies in the social organization of talk and embodied activities. Washington, DC, 1–30.
 Drew, Paul, 1997: 'Open' class repair initiators in response to sequential sources of trouble in conversation. I: Journal of Pragmatics, 28, 69–101.
 Garfinkel, Harold, 1967: Studies in ethnomethodology. Englewood Cliffs, N.J.
 Giddens, Anthony, 1990: Central problems in social theory: Action, structure and contradiction in social analysis. University of California Press: Berkeley.
 Goffman, Erving, 1983: The interaction order. I: American Sociological Review, 48, 1–17.
 Heritage, John, 1984: Garfinkel and ethnomethodology. Cambridge.
 — 1997 Conversation analysis and institutional talk: Analyzing data. I: David Silverman (red.) Qualitative research: Theory, method and practice. London, 161–182.

- & Sefi, Sue, 1992: Dilemmas of advice: Aspects of the delivery and reception of advice in interactions between health visitors and first time mothers. I: Paul Drew & John Heritage (red.), *Talk at work: Social interaction in institutional settings*. Cambridge, 359–417.
- Jefferson, Gail 1984: On the organization of laughter in talk about troubles. I: J. Maxwell Atkinson and John Heritage (red.), *Structures of social action: Studies in conversation analysis*. Cambridge, 346–369.
- & Lee, John R.L., 1981: The rejection of advice: Managing the problematic convergence of a "troubles-telling" and a "service encounter." I: *Journal of Pragmatics*, 5, 399–422.
- Lindström, Anna, 1994: Identification and recognition in Swedish telephone conversation openings. *Language in Society*, 23, 231–252.
- 1997: Designing social actions: Grammar, prosody, and interaction in Swedish conversation. Unpublished doctoral dissertation, University of California, Los Angeles, Los Angeles.
- 1999a: Directives and the negotiation of work tasks in the Swedish home help service. I: Per Linell, Lars Ahrenberg & Linda Jönsson (utg.) *Samtal och språkanvändning i professionerna*. ASLA:s skriftserie 11. Uppsala, 157–168.
- 1999b: Language as social action: Grammar, prosody, and interaction in Swedish conversation. *Skrifter utgivna av institutionen för nordiska språk*, Uppsala universitet 46. Uppsala.
- 2000: Om konsten att spela in naturligt förekommande social interaktion. Erfarenheter från inspelningar i hemtjänsten. I: Byrman, Gunilla, Levin, Magnus & Lindquist, Hans (utg.), *Korpusar i forskning och undervisning*. (ASLA:s skriftserie 13.) Uppsala, 182–191.
- & Bagerius, Henric, 2001: Uppmanande aktiviteter i hemtjänsten. Opublicerat manus. Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet.
- Linell, Per & Luckmann, Thomas, 1991: Asymmetries in dialogue: Some conceptual preliminaries. I: I. Markova & K. Foppa (red.), *Asymmetries in dialogue*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf, 1–20.
- Maynard, Dough & Clayman, Steven, 1991: The diversity of ethnomethodology. I: *Annual Review of Sociology*, 17, 385–418.
- Ochs, Elinor, Schegloff, Emanuel A. & Thompson, Sandra A. (red.), 1996: *Interaction and grammar*. Cambridge.
- Sacks, Harvey, 1972: An initial investigation of the usability of conversational materials for doing sociology. I: David. N. Sudnow (red.), *Studies in social interaction*. New York, 31–74.
- 1984 [1967]: Notes on methodology. I: J. Maxwell Atkinson and John Heritage (red.), *Structures of social action: Studies in conversation analysis*. Cambridge, 21–27.
- Schegloff, Emanuel, A., 1967: The first five seconds: The order of conversational openings. Unpublished doctoral dissertation, University of California, Berkeley.
- 1968: Sequencing in conversational openings. I: *American Anthropologist*, 70, 1075–1095.
- 1979: Identification and recognition in telephone conversation openings. I: George Psathas (red.), *Everyday language: Studies in ethnomethodology*. New York, 23–78.
- 1986: The routine as achievement. I: *Human Studies*, 9, 111–151.
- 1988: Goffman and the analysis of conversation. I: Paul Drew, & Anthony Wootton (red.), *Erving Goffman: Exploring the interaction order*. Cambridge, 89–135.

- 1992: Introduction. I: *Lectures on conversation*, volume I, Harvey Sacks. Massachusetts, Blackwell, ix–lxii
- & Sacks, Harvey, 1973: Opening up closings. I: *Semiotica*, 8, 289–327.
- Selting, Margret, 2000: Opening remarks: Arguments for developing an 'interactional linguistics'. Föredrag vid Euroconference Interactional Linguistics, Spa, Belgium, 16 september.
- Silfverberg, Gunilla, 1996: Att vara god eller att göra rätt: En studie i yrkesetik och praktik. *Nya Doxa*, Nora.
- Steensig, Jakob, 2001: Sprog i virkeligheden. Bidrag til en interaktionel lingvistik. Aarhus universitetsforlag, Aarhus.