

Jan Svennevig
Universitetet i Oslo

Forståelse og sosiale relasjoner i håndtering av språkproblemer i andrespråkssamtaler

Sammendrag

Denne artikkelen handler om strategier morsmålsbrukere benytter i møte med problemer knyttet til andrespråksbrukeres språklige kompetanse. Analysen tar opp hvordan forskjellige reparasjonspraksiser bidrar til å fremme tre ulike hensyn, nemlig å løse språkproblemet effektivt, å ta hensyn til samtalepartnerens ansikt og å respektere vedkommendes handlefrihet. Fire typer problemer undersøkes. For det første tilfeller der andrespråksbrukere produserer en uidiomatisk ytring, for det andre tilfeller der de misforstår en ytring produsert av morsmålsbrukeren, for det tredje tilfeller der de har problemer med å finne ord, og for det fjerde tilfeller der morsmålsbrukeren benytter ord som kan være vanskelige å forstå. Analysen viser at morsmålsbrukerne i stor grad er orientert mot å ikke synliggjøre andrespråksbrukernes språkproblemer og mot å gi dem friheten til selv å finne løsninger på problemene. Men noen eksempler viser også at førstespråksbrukere kan benytte sin dominerende stilling til å ydmyke og overkjøre sine samtalepartnere.

Nøkkelord: Forståelse, ansikt, dominans, reparasjon, ordleting, misforståelse, korrigerings

INNLEDNING

Denne artikkelen tar opp hvordan morsmålsbrukere håndterer problemer knyttet til samtalepartnerens kompetanse i norsk som andrespråk. Det gjelder både hvordan de foregriper problemer og hindrer dem i å oppstå, og hvordan de reparerer dem når de først har oppstått. Målet er å vise at valget av ulike strategier for å håndtere problemer har konsekvenser ikke bare for hvor raskt og effektivt problemet blir løst, men også for hvordan andrespråksbrukerens selvbylde som språkbruker blir ivaretatt, og hvordan hans eller hennes handlefrihet og integritet blir respektert.

Studiet av morsmålsbrukeres strategier i interaksjon med andrespråksbrukere har en lang historie i andrespråksforskningen gjennom studiet av såkalt "foreigner talk", med foregangsfigurer som Evelyn Hatch (1978) og Michael Long (1981). Denne tradisjonen har studert såkalte "interaksjonelle modifiseringer", slik som repetisjon, forståelsessjekker og reformuleringer (Varonis og Gass 1985, Pica, Doughty og Young 1987, Long 1996). Felles for de fleste studiene i denne tradisjonen er at de har et fokus på læring, og dermed primært er

interessert i morsmålsbrukerens ytringer som innputt i læringsprosessen. Videre har interessen ligget i å studere hvordan første- og andrespråksbrukere oppnår forståelse i samtaler. Gjennom studiet av kommunikasjonsstrategier (Færch og Kasper 1983, Kasper og Kellerman 1997) har man sett på hvilke samtaleprosedyrer deltakerne har til disposisjon for å overkomme forståelsesproblemer. Også her har et læringsperspektiv vært underliggende ved at man har tenkt seg kommunikasjonsstrategier som positive ressurser som kan læres og utnyttes aktivt i kommunikasjon.

Enkelte forskere har påpekt at disse perspektivene på samtaler mellom første- og andrespråksbrukere har hatt uheldige konsekvenser ved at de ensidig har satt fokus på læring og forståelse til fortrensel for andre funksjoner og effekter av strategiene. Allerede i 1987 stilte Guy Aston spørsmålet: "Trouble-shooting in interaction with learners: the more the merrier?" (Aston 1987). Han satte dermed fingeren på et sentralt problem, nemlig at enkelte kommunikasjonsstrategier, slik som reparasjon, også har effekter for den sosiale relasjonen mellom deltakerne og for selvbildet til andrespråksbrukeren (jf. også Aston 1993). Foster (1998) viste videre at andrespråkstalere ofte ikke innleder meningsforhandling når de møter problemer, og forklarer det med at slike forhandlinger kan gjøre den kommunikative oppgaven omstendelig og langsom, og at deltakerne framstår som inkompetente.

Samtaleforskere som har studert andrespråkssamtaler utenfor klasserommet, finner også et mønster i at deltakerne unngår meningsforhandlinger hvis de kan. En gruppe forskere som studerte innvandreres kommunikasjon på arbeidsplassen, viste at andrespråksbrukerne ofte benyttet en "vente-og-se-strategi" heller enn å innlede reparasjon når det oppstod problemer (Bremer m.fl. 1996). Dette forklarer de delvis med at arbeidstakerne var opptatt av ikke å tape ansikt, delvis at de hadde andre formål for samtalen enn å lære språk. Også samtaleanalytiske studier av *lingua franca*-samtaler i internasjonale selskaper påpeker at deltakerne orienterer seg mot en strategi med å "la det passere" og å unngå å "flagge" problemer (Firth 1996, Wagner og Firth 1997). Dette forklares med at reparasjon lett retter oppmerksomheten mot *formen* på den andres ytring og dermed fokuserer på vedkommendes status som andrespråksbruker. Andre studier har vist at morsmålsbrukere heller søker å oppklare problemer ved å integrere implisitte korrigeringer i andre handlinger og dermed unngå å bringe problemet til overflaten (Kurahila 2001, Brouwer, Rasmussen og Wagner 2004).

Denne studien plasserer seg i denne samtaleanalytiske tradisjonen som studerer andrespråkssamtaler primært som en type kommunikativ aktivitet i seg selv heller enn som en arena for læring. Når jeg tar opp klassiske kommunikasjonsstrategier, er det nettopp for å

analysere deres effekter for de sosiale relasjonene mellom deltakerne og dermed identifisere faktorer som kan være positive og negative for kommunikasjonsklimaet mellom deltakerne. Gjennom dette ønsker jeg å vise hvordan noen praksiser kan være mer formålstjenlige enn andre gitt målene med samtalen.

Materialet for studien kommer fra naturlig forekommende samtaler på ulike offentlige kontorer i sosialsektoren. Det dreier seg om et arbeidskontor, et senter for kompetanseutvikling for fremmedspråklige og et kommunalt flyktninge- og innvandrerkontor. Saksbehandlerne er i alle tilfeller norske førstespråkstalere, mens brukerne er flyktninger og innvandrere av ulik etnisk opprinnelse og med ulik beherskelse av norsk som andrespråk. Den kommunikative aktiviteten i samtalene på arbeidskontorene er stort sett rådgivning, mens det på flyktninge- og innvandrerkontorene er hjelp med praktiske gjøremål i forbindelse med etablering i kommunen (bolig, norskopplæring, skole osv.). Korpuset består av 12 ulike konsultasjoner (total varighet ca. 5 timer), som ble tatt opp på video og transkribert etter konvensjonene for Conversation Analysis (Hutchby og Wooffitt 1998).

Metoden er en kvalitativ analyse av samtaleutdrag der deltakerne behandler et problem som enten er eksplisitt relatert til andrespråksbrukerens språklige kompetanse, eller som tidligere forskning har vist er typisk for samtaler på et andrespråk. Den første delen av analysen er en deskriptiv analyse basert på den etnometodologiske tradisjonen i samtaleanalyse (Hutchby og Wooffitt 1998), og går ut på å beskrive deltakernes egen orientering mot visse normer og preferanser relatert til forståelse og sosiale relasjoner slik de framkommer i samtalene. Den andre delen er en evaluerende drøfting av heldige og uheldige aspekter ved strategiene, basert på diskursetiske normer om åpen dialog og like rettigheter i kommunikasjon (Habermas 1999). I forhold til andre studier i Conversation Analysis-tradisjonen har denne studien altså et mer fortolkende og evaluerende formål. Samtaleanalytiske studier i den etnometodologiske tradisjonen har sin styrke i å vise deltakernes egne praksiser og normer, men hvis man vil evaluere disse opp mot eksterne verdier, trenger man et annet perspektiv i tillegg.

REPARASJON OG SOSIALE RELASJONER

Når morsmålsbrukere støter på problemer i ytringen til andrespråksbrukere, har de til disposisjon en rekke ulike konvensjonelle prosedyrer for å behandle problemet i form av

reparasjon (jf. Schegloff, Sacks og Jefferson 1977, Sidnell 2006). De kan velge selv å foreslå en løsning på problemet ved å produsere en reparasjon, eller de kan velge bare å produsere en reparasjonsinnledning, som inviterer taleren til selv å reparere sin ytring. Og hvis de velger bare å innlede til reparasjon, har de et valg mellom en rekke typer reparasjonsinnledninger, slik som uspesifikke problemindikatorer (*hæ?*), repetisjon med stigende intonasjon (*på lørdag?*) eller diagnoser av problemkilden (*hva mener du med x?*). Slike reparasjonsinnledere er mer eller mindre presise indikasjon av hva problemet består i.

I valget mellom ulike måter å tilnærme seg et problem på må deltakerne ta flere hensyn i betraktning. For det første må de vurdere hva som er den mest effektive måten å løse problemet på, det vil si hva som hurtigst og enklest identifiserer problemkilden, finner en løsning på problemet og bringer samtalen tilbake på sporet. I samtaleanalytisk litteratur har dette hensynet vært beskrevet som en preferanse for *progressivitet*, altså for minimal forsinkelse eller avbrytelse av den pågående samtaleaktiviteten (Heritage 2007, Stivers & Robinson 2006). Det andre hensynet gjelder de sosiale implikasjonene av valget av løsning. Noen reparasjonspraksiser kan oppfattes som mer ansiktstruende enn andre ved at de for eksempel i større grad synliggjør feil eller mangler i andrespråksbrukerens ytring og dermed retter oppmerksomheten mot sviktende språklig kompetanse. Den mest effektive reparasjonsstrategien kan dermed være uegnet i tilfeller der den ville medføre et relativt stort ansiktstap for samtalepartneren. Det siste hensynet gjelder samtalepartnerens handlefrihet. Noen reparasjonsinnledninger er mer styrende enn andre ved at de i større grad foreslår en løsning på problemet og dermed styrer reparasjonen mot én løsning framfor en annen. Dette kan i mange tilfeller være hjelpsomt, men det kan i andre være en dominerende handling som ”legger ord i munnen” på samtalepartneren og dermed fratår vedkommende muligheten til å definere løsningen selv. Som vi ser, kan disse hensynene komme i innbyrdes konflikt og dermed innebære at valget mellom ulike reparasjonsformater får store konsekvenser ikke bare for deltakernes intersubjektive forståelse, men også for deres sosiale relasjoner.

Effektivitet og progressivitet

Noen reparasjonsinnledninger er mer spesifikke enn andre, og dermed sterkere som indikatorer for hva problemet er og hvordan det kan løses. Dette ble først omtalt av Schegloff, Sacks og Jefferson (1977:369) og så nærmere spesifisert av Schegloff i 2007:

The least specific take the form of queries such as “Huh?” or “What?” or “Pardon me”; they increase in specificity (or power to locate the trouble) when made category-specific (“Who?”, “Where?”, etc.), or by repeating the target repairable, and most specific of all when offering for confirmation some formulation of the hearing or understanding which the trouble-source produced. (Schegloff, 2007:101)

I en studie av læreres reparasjonsinnledninger i forbindelse med elevers gale svar i klasseromsundervisning, presenterer Mazeland (1987) ytterligere distinksjoner som kan være nyttige. Han skiller mellom to typer spesifikke problemindikasjoner. Den ene, *error-location*, lokaliserer problemkilden i foregående ytring (for eksempel “you said (0.5) in the Oxfordstreet”), og den andre, *error-method*, identifiserer årsaken til problemet (“you are mixing it up now”). Videre beskriver han en type reparasjonsinnledninger som instruerer eleven om hvordan vedkommende skal løse problemet, såkalt *repair-method* (for eksempel: “[...] you just have to (0.4) partitionate [sic] them in (0.8) eighteenth”). Hvis vi generaliserer til reparasjon generelt (og ikke bare korrigering av feil), kan vi formulere en skala av stadig mer spesifikke og løsningsfremmende reparasjonsinnledninger:

Skala for reparasjonsinnledningers løsningspotensial

- 1 Ikke-spesifikke problemindikatorer: indikerer forekomsten av et problem
- 2 Lokaliserende problemindikatorer: lokaliserer hvor i forrige ytring problemet er
- 3 Identifiserende problemindikatorer: angir årsaken til problemet
- 4 Løsningsanvisninger: angir hvordan problemet kan løses
- 5 Løsningsforslag: presenterer kandidater til løsning av problemet

Som et illustrasjonseksempel kan vi se på hvordan de ulike reparasjonsinnledningene kan tenkes brukt etter en og samme ytring (som analyseres i kontekst i eksempel (3) nedenfor):

- A: jeg har ikke brukt den mye kommun
B1: Ikke-spesifikk problemindikator: Hæ?
B2: Lokaliserende problemindikator: Mye kommun?
B3: Identifiserende problemindikator: Hva er *kommun*?
B4: Løsningsanvisning: Kan du si det på engelsk?
B5: Løsningsforslag: Du har ikke brukt kommunen mye?

Preferansen for progressivitet gjør at samtalepartnere vil søke å velge den reparasjonsinnledningen som mest effektivt identifiserer problemet og/eller presenterer en mulig løsning. Dette vil innebære en preferanse for ”sterkere” innledninger (høyere nummer i lista, jf. Schegloff m.fl. 1977).

Ansikt

Det andre hensynet som virker inn på valget av reparasjonsinnleder, er forholdet til samtalepartnerens og talerens eget ansikt (Goffman 1967, Brown og Levinson 1987, Lerner 1996). Å innlede reparasjon innebærer en iboende trussel mot den ene eller den andres ansikt ved at en av partene vil kunne bli tilskrevet ansvaret for problemet. En grunnleggende distinksjon er om det er forrige taler som blir framstilt som ansvarlig ved å ha sagt noe "feil" eller upassende, eller om det er mottakeren som tilskrives ansvaret ved at vedkommende ikke har hørt eller forstått. Robinson (2006) viser at mange uspesifikke problemindikatorer konvensjonelt tar form av en unnskyldningsfrase ("Sorry?", "I'm sorry?"), hvorved den som innleder reparasjonen selv tar ansvaret for problemet. De blir da også systematisk behandlet som indikasjoner på hørselsproblemer, slik at selve reparasjonen tar form av en identisk repetisjon (gjerne med lavere tempo og høyere stemmestyrke). Av de formene som ble beskrevet over, kan vi ellers regne med at løsningsanvisninger ofte vil plassere ansvaret på taleren, ettersom denne potensielt burde ha sett løsningen selv.

Noen typer problemer er mer ansiktstruende enn andre. Generelt er hørselsproblemer mindre truende enn forståelsesproblemer, som igjen er mindre truende enn problemer med akseptabilitet (at ytringen er sann, passende, relevant osv.) (Svennevig 2008). Å indikere at man ikke har hørt, er relativt uskyldig, mens ikke å ha forstått kan røpe egen mangel på kunnskap eller utgjøre en potensiell anklage om at samtalepartneren har uttrykt seg uklart. Og å indikere at man tviler på ytringens sannhet eller relevans, utgjør et relativt sterkt angrep på samtalepartnerens sosiale selv. I møte med en problematisk ytring fra samtalepartneren vil dermed talere være orientert mot å velge en reparasjonsinnleder som framstiller problemet som minst mulig ansiktstruende. Det er altså en preferanse for å indikere at man ikke hørte, over å indikere at man ikke forstod, og for å foreslå en fortolkning over å foreslå en korrigerings.

Korrigerings er den mest ansiktstruende formen for reparasjon, ettersom den helt eksplisitt indikerer at samtalepartneren har sagt noe "feil". Men selv for korrigerings finnes det måter å gjøre den mindre ansiktstruende på. En er å innlemme den i en annen ytring, slik at den kommer i bakgrunnen og blir mindre fremtredende ("embedded correction", Jefferson 1987). Det innebærer at korrigerings ikke blir formatert som reparasjon, men som en del av en annen handling som bidrar til den pågående aktiviteten.

I en andrespråkskontekst har Mazeland & Zaman-Zadeh (2004) studert reparasjonssekvenser der andrespråksbrukeren spør om betydningen av et ord (word clarification requests). De fant at slike oppklarings spørsmål så godt som alltid kom etter at en

annen reparasjonsinnledning hadde vært forsøkt først. Første forsøk var typisk repetisjon med stigende intonasjon, det vil si en lokaliserende problemindikator.

Vi kan sette opp en generell skala over ulike reparasjonstyper i forhold til hvor stor trussel de utgjør mot talerens eget eller samtalepartnerens ansikt:

Skala over ansiktstrusler i forskjellige reparasjonstyper

- 1 Uttrykke manglende hørsel ("hva sa du?"): liten trussel mot eget ansikt
- 2 Framsette mulig fortolkning av samtalepartnerens ytring ("du har ikke benyttet deg av kommunens tilbud?"): liten trussel mot eget/annens ansikt
- 3 Uttrykke manglende forståelse ("hva mener du?"): moderat trussel mot eget/annens ansikt
- 4 Korrigere samtalepartnerens ytring ("kommunen heter det"): stor trussel mot annens ansikt

Denne skalaen skal ikke forstås som absolutt, ettersom graden av ansiktstrussel selvfølgelig i stor grad avhenger av individuelle kjennetegn ved det enkelte problem som blir behandlet.

Handlefrihet

Å innlede reparasjon av samtalepartnerens ytring kan hjelpe vedkommende til å få sagt det han eller hun ønsker. Når reparasjonen imøtekommer et eksplisitt eller implisitt uttrykt behov for hjelp, kan vi anse reparasjonsinnledning som kommunikativ hjelpsomhet, og dermed som positivt for samtalepartneren. For eksempel kan vi tenke oss at en andrespråksbruker ikke kommer på et ord og i stedet skyter inn en anmodning om hjelp ("hva heter det igjen?"). Da vil det å komme med et forslag (selv-initiert andre-reparasjon) være en legitim og forventet ting å gjøre. Men reparasjon kan også innebære å rette på samtalepartneren og dermed fremme egne kunnskaper og vurderinger på bekostning av samtalepartnerens. Da framtrer det som en dominerende handling som plasserer vedkommende i en underlegen posisjon og fremmer egen autoritet.

At samtalepartnere forholder seg til disse ulike effektene, viser seg ved at det er en preferanse for selv-reparasjon over andre-reparasjon i samtale (Schegloff m.fl. 1977). Det betyr blant annet at samtalepartnere i utgangspunktet vil invitere taleren til å korrigere seg selv framfor å rette på vedkommende. Dette gjør de ved såkalt andre-initiert selv-reparasjon, det vil si at de produserer en problemindikator ("kommun?") som gir samtalepartneren mulighet for selv å rette opp feilen framfor å produsere et løsningsforslag selv. Og hvis man

må foreslå en korleksjon, så gjør man det typisk som et forslag eller et spørsmål ("kommunen, mener du?") heller enn som en konstatering ("det heter kommunen").

Dermed kan vi også lage en skala over ulike grader av dominans involvert i forskjellige reparasjonsformer, fra de som respekterer og hjelper samtalepartnern i formuleringsprosessen, til de som i større grad fremmer talerens egne forslag:

Skala for dominansrelasjoner i reparasjon

- 1 Selv-initiert andre-reparasjon (A: "Hva heter det igjen?" B: "Kommune?"): hjelpsomhet og respekt
- 2 Andre-initiert selv-reparasjon ("Kommun?"): respekt
- 3 Forslag til korrigering ("Kommunen, mener du?"): respektfull selvhevdelse
- 4 Konstaterende korrigering ("Det heter kommunen"): dominerende selvhevdelse

ANALYSE

Hvordan slår så disse ulike hensynene ut i faktiske situasjoner der det er problemer med forståelse? For å analysere dette har jeg valgt ut fire vanlige og typiske problemer i samtaler med andrespråksbrukere. Det første er at andrespråksbrukeren produserer en ytring som er ugrammatisk eller uidiomatisk i en sånn grad at den er vanskelig å forstå. Det andre er at andrespråksbrukeren misforstår noe morsmålsbrukeren sier. Det tredje er tilfeller der andrespråksbrukeren ikke finner et ord og går inn i en ordletingssekvens, og det fjerde er når morsmålsbrukeren bruker et ord han eller hun er i tvil om vil bli forstått av andrespråksbrukeren. Jeg har valgt ut ulike eksempler som viser ulike strategier for å takle disse problemene, og analyserer hvordan løsningsstrategiene i ulik grad fremmer de tre hensynene beskrevet ovenfor og dermed har ulike konsekvenser for de sosiale relasjonene mellom deltakerne.

Denne studien er ikke en beskrivelse av kvalitativt nye måter å håndtere problemer i andrespråkssamtaler på. Den bygger på andre studier som har beskrevet slike spesifikke samtalepraksiser. I tillegg bygger den på allerede eksisterende teoretiske generaliseringer rundt hvilke hensyn deltakerne har vist seg å orientere seg mot i samtale, slik som progressivitet, ansikt og handlefrihet (integritet). Det nye i denne studien er delvis å tolke og forklare samtalepraksisene i lys av disse hensynene (og dermed vise hvordan deltakerne i praksis balanserer mellom hensynet til forståelse og hensynet til sosiale relasjoner), delvis å evaluere disse praksisene i forhold til idealer om god kommunikasjon.

De fleste av de praksisene som beskrives her, er vanlige og typiske i andrespråkssamtaler, men ikke særegne for dem. Tidligere studier av andrespråkssamtaler konkluderer med at deltakerne generelt utnytter praksiser som allerede finnes i morsmålssamtaler, men at de er mer hyppige eller spesialiserte i andrespråkssamtaler (Wagner og Gardner 2004).

Uidiomatiske ytringer

Et vanlig problem i samtaler med personer med lav kompetanse i andrespråket er at ytringene deres er språklig sterkt avvikende eller uforståelige for førstespråkstaleren. I slike tilfeller har denne flere ulike måter å tilnærme seg problemet på. En vanlig tilnærming er å hevde at man ikke har hørt hva den andre sa, slik som her:

(1) Arbeidskontor

G: vet du hva je::g jeg haster meg få jobb, jeg trenger egentlig
(h)↑selv, hh
S: **>hva sier du?<**
G: og eh jeg vil å gå: i arbeidslivet så fort som mulig,
S: [javel.]
G: [me:n] jeg trenger bare e: bare hjelp,

Saksbehandleren (S) innleder her reparasjon på en måte som konstruerer problemet som et hørselsproblem og ikke et forståelsesproblem. G får dermed en ny anledning til å formulere seg, og vi ser at hun benytter denne sjansen til å omformulere ytringen sin og gjøre den mer idiomatisk. På den måten forholder hun seg til at den opprinnelige ytringen kan ha vært problematisk, og at problemet dermed kanskje ikke (bare) var hørsel likevel. Vi vet selvfølgelig ikke hva som var det reelle problemet til saksbehandleren (hørsel, forståelse eller overraskelse, for eksempel), men den nye formuleringen fører i alle fall til at han hevder å ha forstått ("ja vel"). Reparasjonsinnledningen føyer seg inn i et mønster som er blitt beskrevet som en preferanse for å forsøke den enkleste (mest effektive og minst ansiktstruende) løsningen først i reparasjonsinnledninger (Svennevig 2008). En enkel indikasjon av et hørselsproblem kan lede samtalepartneren til også å adressere eventuelle forståelsesproblemer uten at samtalepartneren trenger å indikere et forståelsesproblem (som er en relativt ansiktstruende handling, jf. over) eller rette oppmerksomheten mot eventuelle feil eller mangler i den andres formuleringens måte (som er enda mer ansiktstruende). På denne måten er

det mulig for andrespråksbrukere å identifisere og reparere problemer forårsaket av uidiomatiske ytringer uten at samtalepartneren bringer disse språkproblemene til overflaten.

Denne reparasjonspraksisen forutsetter imidlertid at samtalepartneren er i stand til å formulere seg bedre i neste omgang. I tilfeller der morsmålsbrukeren er i tvil om dette er tilfellet, kan det være med effektivt å foreslå en løsningskandidat selv. Det finner vi i neste eksempel, hvor en flyktning forteller om sin reise rundt i Europa før han kom til Norge:

(2) Flyktninge- og innvandrerkontor

1 S: du var flere dager der?
2 J: =ja to dager.
3 S: ja,
4 J: bare to dager. ↑men jeg har ikke finger (0.7) i Italia.
5 [ikke] jeg ikke [e:]
6 S: [nei.] [ikke] fingeravtryk[kene] i [i:]
7 J: [nei] [nei nei nei.]
8 S: **systemet der.**
9 J: også jeg ikke: e: (.) ingenting [i] Italia.
10 S: [mhm]
11 S: mhm.

Her kommer saksbehandleren (S) med en omformulering av samtalepartnerens ytring i form av en forståelsessjekk. Denne sjekken presenterer en mulig tolkning av hva han forsøkte å si, nemlig en retting av et uidiomatisk uttrykk ("finger") og en kontekstualiserende utfylling ("i systemet der"). Dette blir ytret med stigende intonasjon og dermed formulert som en anmodning om bekreftelse, noe som viser en orientering mot samtalepartnerens rett til å akseptere eller avvise den foreslåtte tolkningen.

Denne reparasjonsstrategien er mer orientert mot en rask og effektiv løsning av problemet enn i det forrige eksempelet (1) ved at den presenterer en mulig løsning. Som det framgår av skalaen over reparasjonsinnledningers løsningspotensial over, vil et vellykket løsningsforslag bare kreve en bekreftelse av samtalepartneren og dermed raskere bringe samtalen tilbake på sporet. Men samtidig er denne strategien mer dominerende, ettersom den foreslår en mulig formulering på vegne av samtalepartneren framfor å gi vedkommende en ny sjanse til selv å finne en passende formulering. Men i tilfeller der det kan være tvil om andrespråksbrukeren er i stand til å formulere seg mer korrekt eller presist om saken, kan dette være en helt legitim strategi. I dette tilfellet er det for eksempel snakk om kjennskap til et relativt lavfrekvent ord, nemlig "fingeravtrykk", som det ut fra flyktningsens forrige ytring og hans generelle ferdighetsnivå er lite sannsynlig at han kjenner. Vi kan for øvrig legge merke til at saksbehandleren venter nokså lenge før hun kommer med forslaget, ettersom

flyktningen selv umiddelbart innleder noe som kan høres ut som innledningen til en selv-reparasjon ("ikke jeg ikke e=", l. 5). Først når han begynner å nøle og ikke ser ut til å kunne produsere en ny versjon på egen hånd, kommer hun med sin løsningskandidat.

En måte å forholde seg til en uidiomatisk ytring på som i mindre grad framhever det problematiske ved den, er å integrere kandidatolkningen i en annen interaksjonelt relevant handling. Det finner vi et eksempel på her, hvor deltakerne snakker om flyktningens mulighet til å få økonomisk støtte til innkjøp av møbler etter at hans toårige periode på kommunens introduksjonsprogram er over:

(3) Flyktninge- og innvandrerkontor

S: ja jeg kan ta det opp med min leder og så får han avgjøre:
I: ja
S: den saken. mhm,
I: fordi i de to årene, (0.4) eh jeg har ikke brukt den mye kommun,
(1.0)
S: **du ha-kke brukt kommunen [mye,][nei] det er sant. [det er sant.]**
I: [()][()] [jeg gikk ut] i
januar,

Saksbehandleren (S) gjentar flyktningens ytring i en korrigert versjon, men i motsetning til i forrige eksempel gjør hun det ikke som en forståelsessjekk. Hun gjør det som en del av en respons, en bekreftelse på riktigheten av det han sier. Dermed framstår ikke omformuleringen som reparasjon, men som en interaksjonelt relevant handling på dette stadiet i samtalen. Gjentakelser er nettopp en vanlig form for kvittering for at man har mottatt (hørt og forstått) en ytring (Svennevig 2004). Korrigeringen av den språklige formen blir dermed værende i bakgrunnen i forhold til denne handlingen. Likevel får saksbehandleren på denne måten integrert en ny versjon av samtalepartnerens ytring, som dermed kan fungere som en implisitt forståelsessjekk ved at hun viser samtalepartneren hvordan hun har forstått det han sa. Han kan dermed gripe inn og korrigere henne hvis det var noe annet han mente. Også i dette eksempelet kan vi for øvrig observere at saksbehandleren kommer inn med sin omformulering etter en relativt lang pause, som gir samtalepartneren muligheten til å komme inn og reparere ytringen sin på eget initiativ.

Denne formen for "innføyd" korrigering ("embedded correction") har vist seg å være et hyppig fenomen i andrespråkssamtaler (Kurhila 2001, Brouwer m.fl. 2004). Grunnen til at vi finner mye av denne typen innføyd korrigering, kan være de interaksjonelle fordelene som ligger i det å kunne vise fram sin forståelse av en problematisk ytring uten samtidig å avbryte den pågående aktiviteten. Gjentakelsen skaper riktignok en viss forsinkelse (saksbehandleren i eksempelet over kunne spare tid ved bare å si "nei det er sant"), men dette er et mindre brudd

med progressiviteten enn en reparasjonssekvens, som avbryter aktiviteten fullstendig mens man sjekker sin forståelse eller ber om repetisjon. Videre får man korrigert en avvikende språklig ytring uten å sette samtalepartnerens feilproduksjon i fokus. Man bevarer dennes ansikt ved å gå videre med aktivitetsrelevante handlinger og derigjennom vise akseptering av samtalepartnerens bidrag.

En langt mer ansiktstruende måte å forholde seg til en problematisk ytring på er å komme med en eksplisitt eller ”eksponert” korrigerende (”exposed correction”, Jefferson 1987). I neste eksempel snakker deltakerne om norskopplæringen den arbeidssøkende har vært igjennom:

(4) Arbeidskontor

- 1 K: Ny i Norge gammelnorsk eller ny norsk?
2 (1.5)
3 S: hm:?
4 K: Ny i Norge-boka,
5 S: ja den har du hjemme.
6 K: ja. det er ny norsk eller gammel norsk.
7 (1.6)
8 S: det er va:nlig norsk.
9 K: =vanlig norsk ikke gammel norsk,
10 S: =nei
11 (1.7)
12 K: m d- m: (0.5) nå er det- læreren min sa atte ene boka, .h hun sa det er
13 nynorsk.
14 (1.5)
15 S: **Ny i Norge mener du.**
16 K: =nei, ny norsk.
17 S: nynorsk?
18 K: ja. .h det er Ny i Norge i GAMelnorsk.
19 (0.7)
20 K: litt gammel norsk.
21 S: **ja han mener vel at det er kommet en ny bo:k da.**
22 K: =nei ikke ny bok men: (.) Ny: i Norge, .h jeg, mh ikke skrive dette
23 /JÆI/, /je e ge/.

Det problematiske i klientens spørsmål i linje 1 er bruken av uttrykkene ”ny norsk” (uttalt som to separate ord) og ”gammel norsk” til å karakterisere språket i en lærebok i norsk for utlendinger. Etter en lengre pause forsøker saksbehandleren med en anmodning om hørselsreparasjon og produserer en ikke-spesifikk problemindikator (l. 3: ”hm?”). Klienten gjentar spørsmålet i en relativt lik form, og viser dermed ikke noen orientering mot problemet som noe annet enn mangelfull oppfattelse. Etter en ny lang pause produserer nå saksbehandleren et svar som ignorerer det problematiske og forbigår hele distinksjonen ved å lansere et tredje begrep, ”vanlig norsk” (l. 8). Dette minner litt om innføydd korrigerende, ettersom han aksepterer spørsmålet og svarer på det, men samtidig bytter ut de problematiske uttrykkene. Men klienten aksepterer ikke dette svaret fullt ut, og innvender at læreren hennes har sagt at det er ”nynorsk” (denne gangen uttalt som ett ord, l. 13). Igjen venter

saksbehandleren lenge med å svare, noe som tyder på at han har problemer med forståelsen av ytringen. Når han så svarer, kommer det i form av en eksplisitt korrigerende: ”Ny i Norge mener du” (l. 15). Det kontrastive trykket med dobbel fraseaksent og trykk på ”Norge” gjør dette til en klar kontrastering med klientens umiddelbart foregående ord ”nynorsk”. Denne korrigerende er ikke produsert som et spørsmål, med stigende intonasjon, men som en konstaterende formodning om at klienten har sagt feil. Med dette foreslår han altså et løsningsalternativ på problemet, men møter en eksplisitt avvisning fra klientens side: ”nei ny norsk” (i to ord, l. 16). Når han så ber om oppklaring, kommer klienten med en forklaring som ikke gjør saken klarere, ettersom hun nå sier at boka er på ”gammelnorsk” (l. 18). Saksbehandleren forsøker da en ny korrigerende, med et nytt forslag til løsning på problemet, nemlig at læreren har ment å si noe annet (og dermed at klienten har misforstått). Men også dette forslaget blir tilbakevist av klienten, som i stedet begynner å forklare hvordan det personlige pronomenet ”jeg” skrives i boka (l. 22 og videre).

Som vi ser, er dette en mye mer ansiktstruende måte å forsøke å løse et forståelsesproblem på. Saksbehandlerens korrigerende framstiller problemet først som at klienten har sagt noe feil (”nynorsk” i stedet for ”Ny i Norge”), og deretter som at hun har misforstått læreren sin. Videre er dette en dominerende reparasjonsstrategi ettersom saksbehandleren hevder å vite hva klienten mener å si, og fremsetter det i en konstaterende heller enn i en spørrende form. Han kan dermed sies å ”legge ord i munnen” på sin samtalepartner uten å ha tilstrekkelig grunnlag for å vite noe om hva hun ønsker å si. Klienten blir dermed tvunget til å si imot saksbehandleren for å få fram sitt ærende. Mange personer med svake norskferdigheter ville nok gitt opp i møtet med en slik motstand fra en morsmålsbruker, men denne klienten står på sitt gjentatte ganger. Senere i samtalen lykkes hun faktisk i å få saksbehandleren til å forstå (og godta) at hun har fått tak i en lærebok på nynorsk. Hvis saksbehandleren hadde inntatt en mer spørrende holdning innledningsvis, ville dette antakeligvis både gått raskere og vært mindre truende for andrespråksbrukerens sosiale selvbilde som språkbruker.

Misforståelser

Misforståelser kan forekomme hos alle slags språkbrukere og kan ha mange ulike årsaker, men noen misforståelser ser ut til å ha med språklig kompetansenivå å gjøre, og dermed være vanligst hos andrespråksbrukere. Den typen situasjon vi skal se på her, er når

andrespråksbrukere svarer på et spørsmål fra morsmålsbrukeren på en slik måte at det tyder på de har misforstått spørsmålet. Her er et lengre utdrag der spørsmålet gjentas og omformuleres flere ganger før saksbehandleren får et svar som gjør henne trygg på at klienten har forstått henne. Brukeren skal flytte til ny leilighet, og samtalen dreier seg om utstyr han trenger der:

(5) Flyktninge- og innvandrerkontor

1 S: eh: hvi:tevarer >som det heter<, det kommer i tilllegg. det vil si:
2 (.) hvor mye- ja. hvor mye har du: fra før av av dette med e:hm
3 vaskemaskin, kjøleskap, hvo- hvor mye har du fra før.
4 J: e::: (.) Sohar kjøper.
5 S: ja, [han kjøper.]
6 J: [på boligkontor]et ja [han kjøper.]
7 S: [men- men] der hvor du: har leilighet
8 nå, >eller du bodde før,<
9 J: mhm.
10 S: (.) leiet du av de som (.) [som leiet] ut til deg,
11 J: [(møbler)]
12 S: eller hadde du kjøleskap der?
13 hadde du (.) vaskemaskin som var din:, som du eier.
14 (1.9)
15 J: før (.) ['jeg-] nei jeg har møbler, jeg ta (.)
16 S: [ja?]
17 S: [du hadde] noen få [møbler til deg]
18 J: [e:] [møbler ja jeg] eie- ei-
19 S: men hva med kjøleskap. hva me:d vaske[maskin.]
20 J: [nå?]
21 S: ja?
22 J: nå. (.) bra.
23 S: **jo, men jeg tro-kke du skjønner hva jeg (.) [prøver] å spørre deg om.**
24 J: [ja.]
25 (0.7)
26 S: p- på Haslum.
27 J: på Haslum.
28 S: du- du hadde noen mø:bler som var dine,
29 J: [ja,]
30 S: [du] hadde tallerkener, [og så videre.]
31 J: [ja taller- jeg-.]
32 S: men hva med kjøleskap? hadde DU et kjøleskap som var DITT kjøleskap?
33 J: >=nei nei nei.<
34 S: =nei.
35 J: =nei nei.
36 S: hadde du VAske[maskin som var din?]
37 J: [nei nei] nei ikke komfyr ikke ingen.
38 S: =okei så du LEIet av de som har leiligheten [på] Stavik.
39 J: [ja.]
40 J: ja.
41 S: **ja. det var det jeg lurte på.**
42

Spørsmålet om klienten har hvitevarer, stilles første gang i linje 3 og besvares i linje 4. Svaret tyder imidlertid på at klienten har oppfattet spørsmålet som noe annet, for eksempel hvordan han skal få tak i hvitevarer. Saksbehandlerens strategi er da ikke å eksplisitt signalisere at

dette er en misforståelse. Tvert imot kvitterer hun for svaret ("ja, han kjøper") og signaliserer derved aksept før hun prøver igjen. Konjunksjonen "men" signaliserer likevel at det ikke var dette hun var ute etter. Neste gang hun stiller spørsmålet, viser klienten visse problemer med å produsere et svar, noe som manifesterer seg i en lengre pause og en avbrutt setning (l. 14-15). Når svaret endelig kommer, ser det igjen ut til å reflektere en mangelfull forståelse ved at det handler om møbler heller enn om hvitevarer. Saksbehandleren gjør det samme som over, kvitterer for svaret som om det er (delvis) relevant, for så å stille spørsmålet på nytt. Når hun for tredje gang får et svar som ikke tilkjennegir at spørsmålet er forstått (l. 22, "bra"), kommer hun for første gang med en eksplisitt tilkjenneivelse av at det er et problem: "men jeg tro-kke du skjønner hva jeg (.) prøver å spørre deg om." (l. 23). Denne problemindikatoren identifiserer kilden til problemet og tilkjennegir også at de tidligere spørsmålene ikke er blitt forstått. Hun stiller så spørsmålet enda en gang, og denne gangen får hun et tilfredsstillende svar. Den enfatiske repetisjonen i svaret ("nei nei nei") er for øvrig et konvensjonelt signal om at en misforståelse er oppklart, og at taleren har kommet til ny erkjennelse (jf. Heritage 1984). Etter at spørsmålet er besvart, kommer saksbehandleren dessuten med en metakommentar ("det var det jeg lurte på", l. 41) som eksplisitt signaliserer at problemet nå er løst, og at hun nå har fått et tilfredsstillende svar på det hun lurte på.

Det interessante med dette eksempelet er at saksbehandleren venter såpass lenge med å signalisere eksplisitt at det er et problem. Den første strategien hun bruker gjentatte ganger, går ut på å akseptere svaret og kvittere for det enda det ikke er relevant. Dermed formulerer hun ikke det gjentatte spørsmålet som reparasjon, men som et nytt, spesifiserende spørsmål. Alternativet ville ha vært å innlede *tredjeposisjonsreparasjon*, som går ut på å avvise svaret og gjenta eller reformulere spørsmålet som *nytt forsøk på det samme*, for eksempel slik: "nei, jeg mener..." (jf. Schegloff 1992). Ved å unnlate å formatere gjentakelsen som reparasjon minimaliserer hun ansiktstrusselen ved ikke å rette oppmerksomhet mot misforståelsen. Det kan imidlertid se ut til at dette går på bekostning av klarheten og effektiviteten i problemløsningen. Hennes aksept av klientens svar ser ut til å opprettholde misforståelsen ved at han fortsetter å sette spørsmålet i sammenheng med innkjøp av møbler til den nye leiligheten. Først når hun skifter strategi og sier eksplisitt fra at han misforstår, forlater han denne tolkningsrammen og kommer med et relevant svar.

Denne orienteringen mot å unngå reparasjonsformatet er enda tydeligere i neste utdrag:

(6) Arbeidskontor

1 A: min venner, to tre venner jobber sykehjem.
2 S: okei
3 A: .hja:
4 S: hvo- hvor jobber de hen a?
5 A: e- en dame bor i Råvolds plass,
6 S: ja,
7 A: e: andre e: bor i: (0.5) Skulset begge to.
8 S: ja.
9 A: ja.
10 S: **hvor jobber de hen a?**
11 A: eh andre: dame jobbe:r Stensrud,
12 S: mhm,
13 A: også (.) det andre Filstad.
14 S: okei.
15 A: .hja

Når brukeren her svarer på noe annet enn hun blir spurt om, kvitterer saksbehandleren for svaret uten å vise noen indikasjoner på at svaret er problematisk (l. 6 og 8). I stedet stiller han spørsmålet på nytt, men ikke som et nytt forsøk på det samme, altså reparasjon, men som et genuint *nytt* spørsmål (l. 10). For det første er det ingen reparasjonsmarkører ("nei", "men" eller lignende) som indikerer at spørsmålet utgjør et nytt forsøk, en gjentakelse. For det andre gjentar han partikkelen "da", som tilhører en type partikler som ellers typisk utelates i gjentakelser (Schegloff 2004).ⁱ Endelig flytter han trykket fra "de" til "jobber", som også gjør at det framstår som et nytt og koherent spørsmål, ettersom det kontrasterer jobbsted med det hun har snakket om, nemlig bosted (en gjentakelse ville ikke ha forholdt seg til det mellomliggende svaret, men foretatt en sekvensiell sletting av det). Dermed gjør han ikke misforståelsen synlig for samtalepartneren og behandler i stedet svaret hennes som relevant. Klienten gir heller ingen signaler om at hun oppfatter det nye spørsmålet som en gjentakelse, og svarer på det som et nytt og originalt spørsmål.

Språkbrukere har en konvensjonell måte å håndtere misforståelser på i form av tredjeosisjonsreparasjon, men i disse eksemplene kan vi altså se at de primært søker å benytte andre strategier som i mindre grad synliggjør forståelsesproblemet. Disse strategiene går ut på å akseptere avvikende svar og stille spørsmålet igjen som et nytt (og ikke gjentatt) spørsmål. Denne typen praksis viser en klar orientering mot å bevare samtalepartnerens ansikt som andrespråksbruker ved ikke å rette oppmerksomheten mot vedkommendes forståelsesproblemer.

Ordleting

Noen ganger stopper talere opp i løpet av turen og søker i hukommelsen etter ord eller en opplysning. Andrespråkstalere arbeider også av og til med å finne en korrekt grammatisk form (Plejert 2004, Kurhila 2006). Slike søkeperioder innledes gjerne med at taleren nøler (pauser og nølelyder), fjerner blikket fra samtalepartneren og setter opp en ”tenkende mine” (Goodwin & Goodwin 1986). I slike tilfeller hender det ofte at samtalepartneren kommer inn med forslag til løsning på problemet ved å foreslå et ord eller et uttrykk. Her er et eksempel:

(7) Arbeidskontor

1 M: for det hu- hun er: (.) (SMATT) jeg vet ikke hva hun- men hun
2 er: (.) .hh [e:]
3 S: [hun er] **kontaktperson?**
4 M: ja kontaktperson. ((nikker))
5 e- personal i industri Ekstad.
6 S: okei.

Her ser vi at søkeaktiviteten innledes med at taleren stopper midt i en turkonstruksjonsenhet, forlenger vokalen i verbet (er), tar en pause og produserer et ”smatt”, som gjerne forbindes med vansker. Så uttrykker han eksplisitt at han ikke kjenner ordet, før han igjen prøver å innlede den samme ytringen. Etter enda mer nøling kommer saksbehandleren inn med et forslag i linje 3 (”hun er kontaktperson?”). Dette forslaget er markert som tentativt ved at det produseres med stigende intonasjon. Taleren bekrefter forslaget (nikker, sier ”ja” og gjentar ordet) og fortsetter den påbegynte ytringen.

Denne måten å foreta en ordleting på presenterer problemet som talerens eget problem. Det bortvendte blikket og det tenkende uttrykket skal vise at taleren arbeider med å løse problemet, men det appellerer ikke til samtalepartneren om å bidra. Samtalepartneren må dermed selv ta initiativ til å komme med forslag hvis hun tror hun kan bidra til å finne ordet. Noen ganger er problemet av en sånn art at man ikke regner med at samtalepartneren har kunnskap som gjør at hun kan hjelpe, for eksempel hvis problemet er å huske noe som samtalepartneren ikke har kjennskap til. Det kan også være at taleren ønsker å finne ordet selv, for eksempel for ikke å framstå som en svak fremmedspråkstaler. For eksempel fant Kurhila (2006) at andrespråksbrukere appellerte mindre til morsmålsbrukerne enn omvendt i ordletingssekvenser, og forklarer det med dette. I tilfeller som det er det tydeligvis hensynet til å bevare eget ansikt og framstå som en kompetent språkbruker som veier tyngre enn hensynet til å få oppklart problemet raskest mulig.

I tilfeller der taleren ikke appellerer om hjelp, vil det å komme med et forslag være potensielt mer sensitivt og dominerende enn i situasjoner der vedkommende ber om hjelp. Man risikerer å komme med forslag som ikke er ønsket (av ulike grunner) og dermed ”legge ord i munnen” på samtalepartneren. En måte å forholde seg til denne potensielle trusselen på er å formulere forslaget som usikkert, med stigende intonasjon (som en ”gjetning”), slik vi ser morsmålsbrukeren gjør i utdraget over. Dermed blir det markert at det er samtalepartneren som har autoriteten til å avgjøre hva som er en relevant løsning på hans eller hennes kommunikasjonsproblem.

Men mange ganger appellerer andrespråkstaleren eksplisitt til samtalepartneren om hjelp. Det gjøres ved å rette blikket mot vedkommende, eller ved å gi hint som skal gjøre det mulig å finne ordet. Det ser vi et eksempel på i utdraget nedenfor. Klienten og saksbehandleren snakker om hvilke kompetansekrav som stilles til ulike typer jobber, og klienten forsøker å innlede et spørsmål om Securitas, men klarer ikke å huske eller uttale navnet:

(8) Arbeidskontor

1 E: men e: den e:: (0.4) det 'står e:: sekrita- sekr- .h vokter,
 2 den e:: sekretar- e- (0.5)
 3 d- den litt (.) tunga nå ((rister på hodet og peker mot munnen))
 4 (jeg fått no,)
 5 S: ja,
 6 E: men e:: (1.5) e::he (0.7) sekre- seket-
 7 (ts) dette- ((tar hånda til pannen og rister på hodet))
 8 det- her er kontor her ikke sant? ((peker med hånda ut i lufta))
 9 (1.6)
 10 E: e: (1.7) du kan rundkjøring gå der i Silstu, ((lager sirkler))
 11 d-er stor (.) plass der ikke sant, ((tegner opp en stor plass))
 12 (0.2)
 13 S: ute her?
 14 E: ute her- ute her eh ((peker))
 15 (0.6)
 16 S: ja hva der. hva.
 17 E: escorti- scortIA.
 18 (0.7)
 19 E: det betyr på indisk scorty.
 20 (1.1)
 21 E: er det vanskelig den?
 22 S: jeg vet ikke:: jeg skjønner ikke hvor du mener.
 23 (0.8)
 24 E: men e:: den: (1.4) sekru- sekrutarser- sekrutas-
 25 (0.8)
 26 S: Secu:ritas?
 27 E: sekrutar- (0.8)
 28 men- men det [asså] ((rister på hodet og peker mot munnen))
 29 S: [ja]Securitas krever også veldig gode språkkunnskaper.
 30 E: (°ja det også.°)
 31 S: og du må ha veldig god helse for å få jobb i Securitas.
 32 E: mhm.

Klienten begynner ordletingen som en individuell aktivitet, men appellerer ganske snart til samtalepartneren om hjelp. I linje 1 ser han på S og sier ”vokter” og inviterer han på den måten til å komme med forslag. Når denne ikke gir noen respons, fortsetter han letingen ved å gjøre nye forsøk på å uttale navnet. Han unnskylder seg for at han ikke klarer å uttale ordet (l. 3) og gir mange ikke-verbale tegn på frustrasjon, slik som å ta hodet i hendene og riste på hodet (l. 7), men dette gjør ikke at saksbehandleren kommer inn med noen forslag eller spørsmål. Dermed begynner han å gi saksbehandleren kontekstinformasjon ved å forklare hvor kontoret holder til (l. 8–11). Saksbehandleren gir uttrykk for at han ikke vet hvilket sted klienten mener, og klienten forsøker da enda en ny strategi, nemlig å angi ordet på et annet språk (”escorty”, l. 17–19). Han sier det er det indiske navnet, og det kan være gjenkjennelig for saksbehandleren ut fra at det er basert på det engelske ordet for ”vokter”, nemlig ”escort”. Heller ikke dette fører fram, og saksbehandleren gjør fortsatt ikke noe forsøk på å gjette navnet eller å identifisere jobben eller stedet. Først etter nok en runde med forsøk på å uttale navnet kommer han inn med forslaget ”Securitas” (l. 26), og dette blir bekreftet ved at klienten forsøker å gjenta ordet.

Det vi ser i dette utdraget, er flere ulike måter å forsøke å løse problemet på ved å gi samtalepartneren informasjon av ulike slag. Det er snakk om å angi synonymer (”vokter”), å gi kontekstopplysninger (plasseringen av kontoret) og å erstatte med et fremmedord (”escorty”). Dette er kjent som tradisjonelle kommunikasjonsstrategier i andrespråklitteraturen (Færch og Kasper 1983, Kasper og Kellerman 1997). Men i dette eksempelet er disse strategiene dessuten eksplisitte invitasjoner til samtalepartneren om å komme med forslag til formulering. Etter hver appell om hjelp lar klienten lange pauser oppstå, slik at det er rom for saksbehandleren til å komme inn med forslag.

Dette eksempelet synliggjør en annen type ansiktsrelatert problem som er nærmest det motsatte av problemet i det forrige eksempelet, nemlig *manglende* hjelp i ordletingssekvenser. På tross av en rekke oppfordringer kommer saksbehandleren med lite eller ingen hjelp. Han produserer problemindikatorer (”ute her?”, l. 13 og ”hva der?” l. 16), men kommer ikke med noen forslag til løsninger eller spørsmål som kan virke som anvisninger til å løse problemet. Klienten gir flere hint, slik som i l. 8–11 og 19, som blant annet ved hjelp av påhenget ”ikke sant?” appellerer til S om å komme inn med forslag eller oppfølgingsspørsmål. I stedet produserer han bare en ny (identifiserende) problemindikator som konstaterer at det er et problem, men som ikke bidrar til å løse det: ”jeg skjønner ikke hvor du mener.” (l. 22). Som nevnt innledningsvis er denne typen indikering av et forståelsesproblem en relativt

ansiktstruende form for reparasjonsinnledning, ettersom det trekker samtalepartnerens problemer fram i lyset og plasserer ansvaret for problemene på han. En morsmålsbruker som på denne måten ikke bidrar i ordletingen etter slike anmodninger om hjelp, vil kunne oppleves som uengasjert eller direkte uhjelpsom.ⁱⁱ

At dette ikke er en helt ukjent problemstilling i andrespråkssamtaler, viser flere studier av institusjonell interaksjon fra de siste årene. Rønneberg (2009:269f) analyserer en telefonsamtale der en andrespråksbruker ringer til politivakta og melder at strømmen har gått i nabolaget, og at dette skaper store problemer for han fordi han bruker noe han refererer til som en ”sovemaskin”. Politivakta innleder til reparasjon ved å konstatere at ”no ækje heilt ’med ’hva slags ma’ skin du ’bruke” (s. 271), men når forklaringen heller ikke gir mening for han, går han rett videre til å avslå forespørselen med henvisning til at det er energiverket som har ansvaret for strømmen. Rønneberg konkluderer med at:

”i denne situasjonen kunne en ha ventet et større engasjement fra Vaktas side, iallfall overfor den andres ubehjelpelige forsøk på å forklare sovemaskinens funksjon. Vi kunne ventet et oppklarende spørsmål eller kanskje parafrasering av hva kunden prøver å uttrykke [...]. Vi får en antydning av at problemet kan ha med luft å gjøre, kanskje eventuelle pusteproblemer, noe som kan ha å gjøre med hensynet til liv og helse – noe som avgjort er en sak for politiet.” (Rønneberg 2009: 274)

En annen studie som er relevant i denne forbindelse, er Fogtmanns (2007) analyse av såkalte ”naturalisasjonssamtaler,” hvor politiansatte skulle vurdere innvandreres språklige kompetanse i forbindelse med søknad om statsborgerskap. Hun viser at de som ble evaluert som flytende språkbrukere, ikke var de som hadde den beste leksikogrammatiske kompetansen, men de som ble bakket opp av politifunksjonæren gjennom slike ting som repetisjon, reformulering og kandidatforslag. Det viste seg å være stor variasjon mellom funksjonærene i hvor mye slik samtalestøtte som ble gitt, og dermed hvor mye de samarbeidet med andrespråksbrukeren om å skape mening i samtalen. Fogtmann konkluderer at det å produsere god og flytende språkbruk er avhengig av samarbeid med samtalepartneren, og at enkelte funksjonærer saboterte dette samarbeidet gjennom manglende samtalestøtte.

Foregripelse av vokabularproblemer

Et tilbakevendende problem som er spesielt framtrødende i andrespråksinteraksjon, er morsmålsbrukernes beregning av hva de kan ta for gitt av kjennskap til norsk terminologi.

forklaring av et ord som samtalepartneren først hadde presentert som antatt forståelig for henne.

En alternativ strategi for å foregripe eller avverge vokabularproblemer er å presentere ord som antatt ukjente for samtalepartneren. Dette gjøres ofte ved ulike innskudd som signaliserer metakommunikativt at ordet ikke regnes som kjent. Her er et eksempel:

(10) Arbeidskontor

S: men jeg ringte bort til Unni der borte på: på: e: skolen (.) og spurte om er det sånn at de kunne komme og **det som heter hospitere**, asså komme på en måte på besøk- asså de får en test,

J: m.

S: hvordan er de i i i språk, e: og så: at de får væ:re med en klasse,

J: m.

S: og høre,

Her ser vi at saksbehandleren skyter inn et metakommunikativt tillegg ("det som heter") som signaliserer at termen "hospitere" ikke er forventet kjent av klienten. Dette følges så umiddelbart av en forklaring av hva termen betyr. Her er det altså ikke snakk om en innskuddssekvens, men om et *syntaktisk* innskudd. Slike innskudd tar en rekke former og kan bli føyet til både før og etter det potensielt problematiske ordet. Her er noen eksempler:

(11) Arbeidskontor

S: eh så (.) det du kunne gjøre, var jo å søke **noe som heter** et (.) etablererkurs,

(12) Arbeidskontor

S: de spruter inn sånn: katalysator **kaller de det**.

(13) Arbeidskontor

S: og det blir fort en del sånne m (.) **det vi kaller** (.) syntaktiske feil

Som vi ser, er noen syntaktisk integrert i setningen, slik som (11), mens andre bryter med den syntaktiske strukturen som var projisert, som (10) og (13). Eksempel (12) er en spesiell syntaktisk konstruksjon som knytter to ulike setningskonstruksjoner sammen ved hjelp av et felles syntaktisk ledd i midten ("de spruter inn sånn katalysator" og "katalysator kaller de

det”). Denne konstruksjonen går under betegnelser som *anakolutt*, *apokoinou* (Norén 2007) og *pivot construction* (Schegloff 1979).

Felles for innskuddene i disse eksemplene er at de etterfølges av en forklaring av termen. Forklaringen blir en videre utvidelse av turen og et parentetisk innskudd i forhold til den opprinnelige aktiviteten deltakerne var engasjert i. Det metakommunikative tillegget kan dermed betraktes som en måte å skape anledning til å forklare en term på og rydde rom til gjøre det. Slike utvidelser forholder seg til et *potensielt* problem i ytringen. Det er altså ikke snakk om reparasjon, som forholder seg til allerede oppståtte problemer, men om foregripelse og avverging av et *mulig* problem (for nærmere analyse av slike konstruksjoner, se Svennevig (under utg. b)).

Denne typen praksis er også en forståelsesstrategi som midlertidig forsinker progresjonen til fordel for å sikre intersubjektiviteten. Men i motsetning til den første praksisen (eks. (9)) blir ikke samtalepartneren spurt, og dermed blir ikke vedkommendes manglende ordforråd gjort til gjenstand for oppmerksomhet i like stor grad. At forklaringen kommer som et parentetisk innskudd i en pågående aktivitet gjør at den blir værende i bakgrunnen og at omfanget av avbruddet blir minimalisert. En fare med denne praksisen er imidlertid at den forutsetter at samtalepartneren ikke kjenner ordet, og dette kan virke nedlatende hvis samtalepartneren faktisk gjør det.

Et gammelt ordtak sier ”bedre føre var enn etter snar”. Disse strategiene har til felles at de foregriper et mulig problem og søker å avverge det på forhånd. Som vi kan se, har de mange fordeler både når det gjelder å oppnå intersubjektivitet og å avverge ansiktstruende situasjoner (jf. Clark 1994). Som forståelsesstrategi er avbrytelsen av den opprinnelige aktiviteten relativt liten i forhold til alternativene, som er å la samtalepartneren innlede reparasjon. Når det gjelder den sosiale relasjonen, er også trusselen mot den andres ansikt relativt liten i forhold til at samtalepartneren selv innleder reparasjon eller fortsetter uten å forstå. Bare når det gjelder handlefriheten til samtalepartneren, kan denne strategien sies å være noe dominerende, ettersom morsmålstaleren tar seg friheten til å definere noe som vanskelig for andrespråksbrukeren og dermed plasserer vedkommende i en underlegen posisjon. Hvis man vet hva et etablererkurs er, kan det oppleves nedlatende at folk presenterer det som ”noe som heter et etablererkurs”.

KONKLUSJON

I andrespråkssamtaler utenfor klasserommet er det ikke bare læring og forståelse som er viktig for deltakerne, men også å etablere og vedlikeholde gode sosiale relasjoner. Da blir hensynet til deltakernes selvbylde og handlefrihet sentralt. Situasjonen innebærer i utgangspunktet en asymmetri mellom deltakerne, i og med at den ene parten har mindre ressurser for meningsskapingen enn den andre og dermed også er utsatt for en iboende trussel mot sitt selvbylde ved å framstå som mindre velformulert og presis. Når problemer oppstår i slike samtaler, ser vi her at deltakerne forholder seg til en rekke ulike hensyn, slik som hvilke reparasjonsstrategier som er mest effektive for å skape forståelse, hvilke strategier som i minst mulig grad framhever andrespråksbrukerens manglende kompetanse, og hvilke strategier som gir vedkommende mest mulig frihet til selv å velge den beste løsningen. I flere av praksisene vi har sett på over, gjør morsmålsbrukerne ekstra arbeid for finne løsninger som ikke bringer problemet til overflaten. Det gjelder når de innfører en korrigerende kommentar framfor å gjøre den minimal (jf. (3): ”du har ikke brukt kommunen mye, nei det er sant”), eller når de aksepterer og kvitterer for et svar som bygger på en misforståelse heller enn å bare gjenta spørsmålet som reparasjon (jf. (6): ”hvor jobber de hen a?”). I andre praksiser er de mer tilbakeholdne med å foreslå løsninger enn man kan anta at de kunne være, og dette kan tolkes som en orientering mot å vise hensyn til samtalepartnerens integritet. I noen reparasjonsinnledninger ber de samtalepartnerne selv identifisere problemet og reparere det framfor å komme med forslag til løsninger selv (jf. (1): ”hva sier du?”). Og når de kommer med forslag, presenterer de dem som nettopp forslag, med spørrende intonasjon, som vedkommende dermed kan velge å akseptere eller å avslå (jf. (2) ”ikke fingeravtrykk i systemet der?” og (7) ”hun er kontaktperson?”). Det tredje hensynet de orienterer seg mot, er å minimalisere avbruddet eller forsinkelsen som problemet skaper for samtalen. De foregriper og avverger problemer som kan tenkes å oppstå (jf. (10) ”det som heter hospitere”), og de kommer med forslag til løsninger heller enn å be om reparasjon (jf. (4) ”ja han mener vel at det er kommet en ny bok da”).

Som vi har sett, kan disse hensynene komme i konflikt med hverandre. Det som er det mest effektive for å løse problemet, er ofte ikke det som viser mest respekt for samtalepartnerens selvbylde og integritet. Dermed vil ulike strategier velges i ulike situasjoner, avhengig av hvor tungt de ulike hensynene veier i forhold til hverandre. Vi kan dermed ikke si at deltakerne alltid forsøker å maksimere effektivitet, eller at de alltid prioriterer hensynet til samtalepartnerens selvbylde. Løsningene i det enkelte tilfelle vil alltid være basert på avveininger av betydningen av hensynene i den enkelte situasjon og ofte være

kompromisser mellom ulike hensyn. Som vi har sett i flere eksempler (jf. (4) og (5)), begynner morsmålsbrukeren ofte med en strategi som bevarer ansiktet til samtalepartnern, men som viser seg å være mindre effektiv som løsning på forståelsesproblemet. Når de så må forsøke en gang til, velger de ofte en annen strategi som prioriterer effektivitet over ansiktshensyn.

I mange av eksemplene har vi sett eksempler på god praksis, i betydningen strategier som lykkes med å løse problemet uten å rette oppmerksomheten mot andrespråksbrukernes mangler eller å legge ord i munnen på dem. Dette kan tjene som modeller for å bevisstgjøre morsmålsbrukere på hvordan man på en god måte kan forholde seg til språkproblemer hos andrespråksbrukere på. Men vi har også sett eksempler på morsmålsbrukere som ikke har vært hjelpsomme eller respektfulle for den andres selvbilde og integritet (jf. (4) og (8)). Slike tilfeller viser at morsmålsbrukere lett kan komme til å utnytte sin overlegne språklige kompetanse til å dominere i samtalen og ydmyke sine samtalepartnere. Å trekke fram slike eksempler kan tjene til å bevisstgjøre praktikere på feller man ikke bør gå i og til å påtale og korrigere slik praksis når man observerer det hos andre.

Om artikkelforfatteren

Jan Svennevig er professor i XX ved Institutt for lingvistiske og nordiske studier ved Universitetet i Oslo. Kontaktadresse: jan.svennevig@iln.uio.no

Referanser

- Aston, Guy 1987: Trouble-shooting in interaction with learners: the more the merrier? S. 128-143 i *Applied Linguistics* 7 (2).
- Aston, Guy 1993: Notes on the interlanguage of comity. S. 224–250 i G. Kasper og S. Blum-Kulka (red.): *Interlanguage pragmatics*. New York: Oxford U Press.
- Bremer, Katharina, Celia Roberts, Marie-Thérèse Vasseur, Margaret Simonot og Peter Broeder 1996: *Achieving understanding: discourse in intercultural encounters*. London: Longman.
- Brouwer, Catherine E., Gitte Rasmussen og Johannes Wagner 2004: Embedded corrections in second language talk. S. 75–92 i Rod Gardner og Johannes Wagner (red.). *Second language conversations*. London: Continuum.
- Brown, Penelope & Levinson, Stephen C., 1987: *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Clark, Herbert H. 1994: Managing problems in speaking. S. 243–250 i *Speech Communication* 15.
- Firth, Alan 1996: The discursive accomplishment of normality: On “lingua franca” English and conversation analysis. S. 237–259 i *Journal of Pragmatics* 26.

- Fogtman, Christina 2007: *Samtaler med politiet: Interaktionsanalytiske studier af sprogtestning i danske naturalisationssamtaler*. PhD-avhandling, Københavns Universitet.
- Foster, Pauline 1998: A classroom perspective on the negotiation of meaning. S. 1–23 i *Applied Linguistics* 19 (1).
- Færch, Claus og Gabriele Kasper 1983 (red.): *Strategies in interlanguage communication*. London: Longman.
- Goffman, Erving 1967: On face-work. S. 5–46 i E. Goffman: *Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior*. New York: Pantheon.
- Goodwin, Marjorie H. og Charles Goodwin 1986: Gesture and coparticipation in the activity of searching for a word. S. 51–75 i *Semiotica*, 62 (1/2).
- Habermas, Jürgen 1999. *Kraften i de bedre argumenter*. (Utvalg og innledning ved Ragnvald Kalleberg). Oslo: Ad notam.
- Hatch, Evelyn M. 1978: Discourse analysis and second language acquisition. S. 401–435 i E. Hatch (red.): *Second language acquisition: A book of readings*. Rowley, MA: Newbury House.
- Heritage, John C. 1984: A change-of-state token and aspects of its sequential placement. S. 299–345 i J.M. Atkinson og J.C. Heritage (red.): *Structures of social action: Studies in conversation analysis*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Heritage, John C. 2007: Intersubjectivity and progressivity in person (and place) reference. S. 255–280 i Nick J. Enfield og Tanya Stivers (red.): *Person reference in interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hutchby, Ian og Robin Wooffitt 1998: *Conversation Analysis: Principles, practices and applications*. Cambridge: Polity Press.
- Jefferson, Gail 1987: On exposed and embedded correction in conversation. S. 86–100 i G. Button og J.R.E. Lee (red.) *Talk and social organisation*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Kasper, Gabriele og Eric Kellerman 1997 (red.): *Communication strategies: Psycholinguistic and sociolinguistic perspectives*. London: Longman.
- Kurhila, Salla 2001: Correction in talk between native and non-native speaker. S. 1083–1110 i *Journal of Pragmatics* 33.
- Kurhila, Salla 2006: *Second language interaction*. Amsterdam: John Benjamins.
- Lerner, Gene H. 1996: "Finding face" in the preference structures of talk-in-interaction. S. 303–21 i *Social Psychology Quarterly* 59.
- Long, Michael H. 1981: Native speaker/non-native speaker conversation and the negotiation of comprehensible input. S. 126–141 i *Applied Linguistics*, 4(2).
- Long, Michael H. 1996: The role of the linguistic environment in second language acquisition. S. 413–468 i W.C. Ritchie og T.K. Bhatia (red.) *Handbook of second language acquisition*. New York: Academic Press.
- Mazeland, Harrie, 1987: A short remark on the analysis of institutional interaction: the organization of repair in lessons. Upublisert manuskript (Nederlandsk versjon: Repair-organisatie in onderwijs-interakties. S. 233–46 i Scholtens, A. and Springorum, D. (red.) 1986: *Gespreksanalyse*. Universiteit Nijmegen: Instituut Nederlands.)
- Mazeland, Harrie and Zaman-Zadeh, Minna, 2004: The logic of clarification. Some observations about word-clarification repairs in Finnish-as-a-lingua-franca interactions. S. 132–156 i Rod Gardner og Johannes Wagner (red.). *Second language conversations*. London: Continuum.
- Norén, Niklas 2007: *Apokoinou in Swedish talk-in-interaction*. Linköping Studies in Arts and Science 405. Linköping University.

- Pica, Teresa, Richard Young og Catherine Doughty 1987: The impact of interaction on comprehension. S. 737–758 i *TESOL Quarterly* 21 (4).
- Plejert, Charlotte 2004: *To fix what's not broken. Repair strategies in non-native and native English conversation*. Studies in Language and Culture 5, Linköpings Universitet.
- Robinson, Jeffrey D. 2006: Managing trouble responsibility and relationships during conversational repair. S. 137–161 i *Communication Monographs* 73/2.
- Rønneberg, Kari 2009: *Politisamtaler med publikum. Språkbruk som hemmer og fremmer god kommunikasjon*. Acta Humaniora 357, Universitetet i Oslo.
- Schegloff, Emanuel A. 1979: The relevance of repair to syntax-for-conversation. S. 261-286 i T. Givon (red.): *Discourse and Syntax*. New York: Academic Press.
- Schegloff, Emanuel A. 1992: Repair after next turn: The last structurally provided defense of intersubjectivity in conversation. S. 1295-1345 i *American Journal of Sociology* 98.
- Schegloff, Emanuel A. 2004: On dispensability. S. 95-149 i *Research on Language and Social Interaction* 37 (2).
- Schegloff, Emanuel A. 2007: *Sequence organization in interaction: A primer in Conversation Analysis I*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Schegloff, Emanuel A. Gail Jefferson og Harvey Sacks 1977: The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. S. 361–382 i *Language* 53.
- Sidnell, Jack, 2006: Repair. I J. Verschueren og J.-O. Östman, (red.): *Handbook of pragmatics*. Amsterdam: John Benjamins.
- Stivers, T. and J. Robinson, 2006: A preference for progressivity in interaction. S. 367-392 i *Language in Society* 35.
- Svennevig, Jan 2004: Other-repetition as display of hearing, understanding and emotional stance. S. 489–516 i *Discourse Studies* 6.
- Svennevig, Jan 2008: Trying the easiest solution first in other-initiated repair. S. 333–348 i *Journal of Pragmatics* 40.
- Svennevig, Jan under utg. a: Reformulation of questions with candidate answers (under utgivelse i *International Journal of Bilingualism*)
- Svennevig, Jan under utg. b: Preventing reference problems in conversation (under utgivelse i *Language in Society* 39 (2), april 2010)
- Varonis, E.M. og Susan M. Gass 1985: Native/non-native conversations: A model for negotiation of meaning. S. 71–90 i *Applied Linguistics* 6 (1).
- Wagner, Johannes og Alan Firth 1997: Communication strategies at work. S. 323–344 i G. Kasper og E. Kellerman (red.): *Communication strategies: Psycholinguistic and sociolinguistic perspectives*. London: Longman.
- Wagner, Johannes og Rod Gardner 2004: Introduction. S. 1-17 i Rod Gardner og Johannes Wagner (red.). *Second language conversations*. London: Continuum.

i Nedenfor er det et eksempel fra en reparasjonssekvens som viser at den finale partikkelen ”da” blir utelatt i den andre versjonen:

S: eh (.) så kom du til Norge. hva er det første du gjorde etter at du kom hit a?

(1.2)

K: her?

S: (KREMT) ja, hva- hva var det første du gjorde når du kom hit?

(For nærmere analyse av dette utdraget, se Svennevig (under utg. a)).

ⁱⁱ Det kan nevnes at denne samtalen hadde flere innslag av manglende imøtekommenhet fra saksbehandlerens side og at denne i etterfølgende intervju rapporterte at klienten hadde gjort han ”synlig irritert”.