

”Da har vi avklart det”

En studie av emneavrunding i møtesamtaler

Sara J. Koppang



Masteroppgave i retorikk og kommunikasjon

RETKOM4195 (30 stp.)

Institutt for lingvistiske og nordiske studier

Det humanistisk fakultet

UNIVERSITETET I OSLO

Høstsemesteret 2015

”Da har vi avklart det”

En studie av emneavrunding i møtesamtaler

Copyright Sara J. Koppang

2015

”Da har vi avklart det”

Sara J. Koppang

<http://www.duo.uio.no>

Trykk: Reprosentralen, Universitetet i Oslo

VI

Sammendrag

Møtesamtaler utgjør en stor del av hverdagen på mange arbeidsplasser, det investeres mye tid, krefter og penger i møter. Møtedeltakere er målorienterte og ønsker å være effektive, og det setter sitt preg på samtalen. Møteleder er sentral og har generelt ansvar for emneorganisering; det vil si å styre om et emne skal avsluttes, eventuelt når og hvordan, og hva man skal snakke om etterpå. Ved å analysere emneavslutningsprosesser kan man få et innblikk i hvordan møteleder utøver sitt mandat, samt se hvordan møteledelsen fungerer og blir tatt i mot av møtedeltakerne.

Oppgaven forsøker å beskrive og analysere sentrale strategier hos møteleder i emneavrundingsprosesser og aktiviteten til øvrige deltakere. Man ønsker å se i hvilken grad disse ser ut til å samarbeide med møteleder og akseptere dennes føringer for samtalen. Målet er å kunne kommentere hvilke strategier som er blitt brukt og hvordan disse passer overens med det ansvar og de rettigheter som følger møtelederrollen.

Oppgaven konkluderer med at møteleder veksler mellom å være aktiv i emneavslutningsprosessen og observere i deler av den. Uavhengig av hvilken strategi som føres i avslutningsprosessen, er det nesten uten unntak møteleder som avslutter emner ved å føre samtalen videre og over på et nytt emne eller vende tilbake til et tidligere samtaleemne. Altså bekrefter funn i denne oppgaven at møteleder er sentral for emneavrundingsprosesser. Denne prosessen fungerer best når møteleder og øvrige deltakere samarbeider og er målorienterte, da fungerer nemlig møteleders strategier mer effektivt. Deltakerne viser seg også som målorienterte og samarbeidsvillig, hvilket er essensielt for at møteleder skal kunne lede effektivt. Generelt kan vi konkludere med at de styrende strategiene befester og bekrefter møteleders rolle, mens de mer dialogiske strategiene inviterer til samarbeid. Selv om møteleder kan sies å spille hovedrollen i emneavrundingsprosesser, har alle deltakere i et møte ansvar for å aktivt legge til rette for god møteledelse og være målorienterte.

Forord

Siden jeg ble introdusert for fagfeltet for noen år siden, har min fasinasjon for samtaler bare økt. Faget er for meg en øvelse i å sette ord på de selvfølgeligheter og ubevisste rutiner som preger samtalerne våre, en oppgave som viser seg å være like givende som den er krevende. Det oppleves meningsfullt å få større forståelse for hvordan vi snakker sammen, fordi denne kunnskapen blant annet kan brukes til å forsøke å løse misforståelser og kommunikasjonsproblemer. Fagfeltet har åpnet øynene mine for hvor enormt mye tolkningsarbeid som ligger til grunn for våre hverdagssamtaler, og jeg er forbløffet over hvor godt vi snakker sammen til tross for dette faktum.

Min begeistring for faget skyldes først og fremst veilederen min Jan Svennevig. Det var han som i sin tid introduserte meg for faget, og han har vært en glimrende læremester. Hans oppmuntring og velvilje i møte med mine prosjekter har gitt meg pågangsmot og utholdenhet. I forbindelse med masteroppgaven har han vært til uvurderlig hjelp, og jeg er dypt takknemlig for at han tok på seg oppgaven med å veilede meg gjennom et hastig semester. Selv om det til tider så ganske mørkt ut med tanke på ferdigstilling av oppgaven, har Svennevig utvist dyder som tålmodighet og overbærenhet i møte med min tvil og usikkerhet. En stor takk også for mye hjelp med å finne gode artikler og bøker til teorikapittelet mitt, og for saklig og konstruktive tilbakemeldinger gjennom alle deler av arbeidet.

Jeg vil rette et takk til arbeidsstedet for samarbeidsvilje og tillit, og til informantene som har latt seg filme på arbeidsplassen sin.

Og så, er det én til som må takkes, og det er min kjære ektemann Kristian. Denne oppgaven ville aldri blitt ferdig denne høsten hadde det ikke vært for deg. Takk for at du alltid har hatt stort tro på arbeidet mitt og gitt så sterkt uttrykk for det. Takk for utallige stunder med oppmuntring og trøstende ord, og for at du har gjort så mye praktisk og konkret for å legge til rette for meg i hverdagen denne høsten.

Takk også til venner og familie som har støttet meg og gitt meg råd og gode ønsker underveis.

Sara J. Koppang

Innholdsfortegnelse

1. Introduksjon	1
1.1 Problemstilling.....	1
1.2 Faglig relevans.....	3
1.3 Oversikt over oppgaven.....	3
2. Metode	4
2.1 Samtaleanalytisk metode.....	4
2.2 Datainnsamling.....	5
2.3 Retning for oppgaven.....	7
2.4 Oppgavens problemstilling.....	9
3. Teori	12
3.1 Kort introduksjon til samtaleanalyse.....	12
3.2 Institusjonelle samtaler.....	12
3.3 Møteledelse.....	13
3.4 Emneorganisering.....	13
3.5 Presentasjon av aktuelle begreper for emneavrunding.....	15
3.6 Sidesekvenser.....	19
4. Analyse	22
4.1 Emnebytte	22
4.1.1 Stillhet og minimal respons.....	22
4.1.2 Diskursmarkører.....	23
4.1.3 Metakommentarer og eksplisitte emneskifter.....	27
4.1.4 Evaluering og konklusjon.....	32
4.2 Sidesekvenser	41
5. Konklusjon	50
Litteraturliste	55
Vedlegg	57

1 Introduksjon

Gjennom arbeidet med denne oppgaven har jeg oppdaget at møter engasjerer. Det noen ser som et sosialt gode på arbeidsplassen, er for andre et unødvendig onde. Møter tar opp mye tid og koster tilsvarende mye, det går med utallige arbeidstimer og kroner som blir investert i møter. Med en visshet om dette startet min interesse for å studere møtesamtaler. Ved å undersøke hvordan man snakker sammen i møter, forhandler om mening, samt etablerer roller og relasjoner, kommer vi også tettere på de underliggende strukturene i møtesamtaler som styrer disse prosessene. Det er interessant fra et vitenskapelig perspektiv, men også fra et sosialt perspektiv. Å forstå disse prosessene kan være en hjelp til å forstå hvorfor ting er som de er i møter generelt eller spesifikt på én arbeidsplass. I det ligger det også en erkjennelse av at det ligger mye makt i å kunne kontrollere nettopp dette.

1.1 Problemstilling

Jeg har skrevet om møter ved en tidligere anledning, og da studerte jeg møteleder og dennes strategier for å påvirke effektivitet og kreative prosesser i møter. Jeg ønsket å bygge videre på denne erfaringen og fortsette studiene mine av møter. Denne gangen har jeg valgt å fokusere på hvordan man rent teknisk kommer seg videre fra ett emne til et annet, nærmere bestemt hvordan man avslutter emner i et møte for å eventuelt skifte til et nytt. Jeg har fremdeles valgt å ha et fokus på møteleder av to grunner. Den første grunnen er at ansvaret som følger med rollen gjør denne personen sentral i møtet og dermed også for analysen. Den andre grunnen til at møteleder er interessant for en analyse, er at man i siste ende kan sitte igjen med konkrete forslag til forbedringer eller endringer knyttet til denne ene rollen. Den reelle muligheten for å kunne skape forbedring øker jo lettere den er å iverksette. Hvis jeg hadde valgt å fokusere på samspillet mellom deltakere, ville det være mer komplisert å ta sikte på å endre eller forbedre. Fokus på møteleder skal gi et løft til problemstillingen ved å gjøre funn og konklusjoner i oppgaven mer generelle og mulig å omsette til konkrete tiltak.

Problemstillingen har jeg formulert slik: *Hvordan avsluttes emner i institusjonelle møtesamtaler, og hvilken rolle spiller møteleder i disse prosessene?* I tillegg har jeg

formulert en et underspørsmål: *Hvordan bidrar møtelederens emnestyring til å holde dagsorden for møtet?* Jeg har ikke til hensikt å kunne si noe om alle institusjonelle samtaler, det er et stort mangfold av slike. Jeg har heller et ønske om å kunne si noe generelt om institusjonelle møtesamtaler på en arbeidsplass i Norge i dag som har ett eller flere fellestrekk med møtene fra mitt materiale. Selv om ikke denne oppgavens funn vil kunne være relevant for alle typer møter, er det allikevel en mengde møter der denne oppgavens funn vil kunne ha en viss overføringsverdi. For eksempel til møter med et lavt deltakerantall, som vil si mellom to og ti deltakere, til møter både med og uten avtalt møteleder, til møter med ulik grad av avtalt agenda for møtet og til møter med stor og liten spredning mellom stillingene til møtedeltakerne. Overføringsverdien er vesentlig mindre for møter med viktige faktorer som ikke er berørt av problemstillingen for denne oppgaven, for eksempel bruk av fagspråk, generelle språkferdigheter blant deltakerne eller tydelige utfordringer ved relasjonen mellom deltakerne. Overføringsverdien vil avhenge av hvor mange fellestrekk møtet har med de møtene som utgjør materialet for denne oppgaven.

Som det framgår av problemstillingen, vil møteleders rolle og utøvelsen av denne bli grundigere utforsket enn blant annet samspill eller utenforliggende faktorer som kan påvirke emneavrundingsprosesser. Med begrepet *emneavrundingsprosesser* mener jeg både fasen der vi kan si at et emne er i en avslutningsfase og selve avslutningen. Avslutningsfasen bestemmes ved å lokalisere forekomster av fenomener som har en lukkende funksjon i samtaler. At jeg har valgt å fokusere på møteleder, kan gi et skjevt bilde av at møteleder besitter og blir tildelt større makt og påvirkningskraft i et møte enn hva som er reelt. Det kan være fint å ha i mente under lesningen av denne oppgaven at mitt fokus kan gjøre analysen svaksynt i møte med blant annet møtedeltakernes samspill og eksterne faktorer.

I teorikapittelet vil jeg presentere nærmere hvilke forventninger og plikter som følger med ansvaret til møteleder, jeg ønsker bare kort å presisere at det ikke er subjektive oppfatninger som ligger til grunn for å bestemme dette. Jeg har forutsatt at møteleder bruker *strategier*, og det kan kanskje lyde forutinntatt. Det er viktig å presisere at med begrepet strategi menes både bevisste og ubevisste, tilsiktede og utilsiktede, mønstre og "grep" en deltaker måtte benytte seg av i en samtale. Dersom møteleder er til stede,

uten å si et ord, er dette også en strategi. Dermed er det naturlig og bevisst å på forhånd anta at møteleder vil benytte seg av en eller flere strategier dersom denne er deltaker i samtalen.

1.2 Faglig relevans

I samtaleanalyse er det en lang tradisjon for å utforske institusjonelle samtaler, og det er flere arbeider og studier som omfatter møtevirksomhet og emneintroduksjon. Det er imidlertid skrevet lite om avslutningsprosessene for emner i institusjonelle møter. Det gjør ikke at resultatene fra denne oppgavens analyse kan generaliseres i stort monn for å fylle en hvit flekk på det samtaleanalytiske kartet. Denne oppgaven tar heller sikte på å bidra som startpunkt for å stille nye spørsmål til temaet, og kanskje bidra til en diskusjon om hvordan forskningen kan gå videre på dette feltet og stadig trenge dypere inn i samtalemønstre og aspekter ved emneavslutninger i møter.

1.3 Oversikt over oppgaven

Jeg vil begynne denne oppgaven med å presentere tradisjonell samtaleanalytisk metode, samt de metodiske grep som er tatt for denne spesifikke oppgaven. Etter at det er blitt forklart hvordan jeg har jobbet med materialet og analysen, følger et teorikapittel. I dette kapitlet tar jeg sikte på å presentere sentral, grunnleggende samtaleanalytisk teori. Blant annet ønsker jeg å gjøre rede for de grunnleggende begrepene og teoriene som er relevante for oppgaven og som jeg har gjort bruk av i analysen. Videre vil man kunne finne en presentasjon av sentrale sider ved materialet, herunder karakteristika ved institusjonelle samtaler og møteleders rolle. Det er et mål at teorikapitlet skal sikre etterrettelighet for å gjøre det mulig for andre å ha klart for seg hvordan jeg tar sikte på å anvende begreper i analysen.

Analysekapitlet er bygget opp av to hoveddeler, den første delen er om emneskifter og den andre om sidesekvenser. Dette er for å fremheve forskjellen mellom de to ulike fenomenene. I hver av de to delene kommenterer jeg de best egnede eksemplene jeg har funnet i materialet mitt. Jeg kommenterer kontekst for emnebytte, strategier som blir brukt ved emnebytte og hvordan møteleder forholder seg til situasjonene i forhold til rollens privilegier og plikter. Målet er å vise leseren hvilke strategier som kan brukes for å avsutte et emne, samt vise hvordan dette foreløper i reelle eksempler.

2. Metode

2.1 Samtaleanalytisk metode

Samtaleanalyse er som navnet tilsier en undersøkelse og tolkning av naturlig forekommende samtale. Målet er å bedre forstå hva som er med på styre og forme ulike former for samtale. Fagfeltet har sin historie fra 1960-tallet, og er bygget på fenomenologisk sosiologi og etnometodologien og Durkheims lover om sosial interaksjon. Harvey Sacks og Gail Jefferson kan trekkes frem som pionerer og grunnleggere av samtaleanalysen. Det er disse som har utviklet grunnlaget for det metodiske arbeidet i faget: transkripsjon og analyse (Nielsen og Nielsen, 2005: 15-17). Noe av motivasjonen for at samtaleanalyse skulle bli et vitenskapelig fagfelt, var rett og slett å motbevise påstanden om at samtalen er uorganisert og fri, og derfor umulig (og unyttig?) å plassere innenfor analytiske rammer. Faget bærer preg av å ville motbevise dette den dag i dag, analysen har fortsatt til hensikt å fremheve mønstre i samtalen som kan bekrefte eller avkrefte deltakernes strategier som konvensjonelle eller avvikende og muligens gi en forklaring på avviket derom det er mulig (Hutchby og Wooffitt, 2004: 94).

Rent praktisk jobber man i en ganske satt rekkefølge i samtaleanalysen. Målet er å gi en beskrivelse av samtalen som er mest mulig nøyaktig og etterrettelig, for deretter å analysere og forklare dataene innenfor samtaleanalysens rammer (Svennevig, 1999: 83-86) Først må man skaffe opptak, helst både lyd og bilde, av naturlig forekommende tale. Forskeren må selv overveie i hvor stor grad opptaket vil påvirke personene som snakker og forringe autentisiteten til samtalen. Opptaket skal deretter transkriberes, og her må det tas en avgjørelse hvor fint og nøyaktig dette skal gjøres. Her begynner arbeidet med å utforme en problemstilling, og deretter tilpasse transkripsjonen. Enkelte spørsmål krever en svært detaljert og nøyaktig transkripsjon, mens andre spørsmål ikke drar fordel av en så stor detaljrikdom. Fordi transkripsjon er en svært tidkrevende fase av arbeidet, er det naturlig å velge å transkribere omtrent på det nivået man forventer er hensiktsmessig nok. Forskeren skal hele tiden forsøke å ha et åpent sinn i møte med opptak og transkripsjon. Studenten må ha klart for seg hvilken informasjon deltakerne hadde tilgang på under samtalen, og eventuelt hva hun nå sitter på av ny og for deltakerne ukjent informasjon i ettertid. Faget skal være fritt for antagelser og

gjetninger, det er kun empirisk "fakta" som skal ligge til grunn for analysen (Svennevig, 1999: 65) Dette er for å i størst mulig grad la seg inspirere og overraske av de faktisk forekommende data, og legge til side forutinntatte holdninger og hypoteser. Dette kalles *induktiv metode*, og skal sørge for at man i størst mulig grad også kan oppdage mønstre i selvfølgeligheter og rutiner som kan forekomme forskeren trivielle eller uinteressante (Silverman, 2011: 126). Til sist er målet å beskrive og analysere deltakernes strategier og mønstre for samtalen i lys av relevant kontekst. Ekstern kontekst kan trekkes inn dersom den gjøres eksplisitt relevant av deltakerne i samtalen, men som utgangspunkt skal relevans og deltakernes egne uttrykte tolkninger av hverandre ligge til grunn for tolkningen. Målet er å kunne forklare mest mulig av det vi kan observere i samtalen med bakgrunn i det vi ser deltakerne sier og gjør. Analysen består av å tolke sekvenser med turer i transkripsjonen i lys av det som følger direkte etterpå og sammenligne med hva som ansees som konvensjonelt for lignende typer av samtale. Tolkning hviler ofte på responsen hos samtaledeltakerne. Slik skal deltakernes respons være kilden til tolkning og vurdering av et bidrag i en samtale, heller enn gjetninger hos studenten. Det er også relevant å analysere funn i lys av konvensjonelle forventninger til samtale, direkte kontekst for samtalen, deltakernes relasjon og eventuelle roller.

Det ligger noen generelle antagelser til grunn for samtaleanalyse som setter rammebetingelser for hvordan vi skal tolke en transkripsjon. Følgende punkter er fra Heritage sine studier (1989: 22-24 som gjengitt i Nielsen og Nielsen 2005: 29) Man antar blant annet at:

1. Interaksjon er strukturelt organisert
2. Interaksjonelle bidrag er både kontekstbetingede og kontekstskapende
3. De to ovenstående forhold innebærer at ingen detaljer i en språklig interaksjon på forhånd kan avvises som tilfeldig eller interaksjonelt irrelevant
4. Detaljerte undersøkelser av sosiale interaksjoner oppnås best gjennom studier av data som stammer fra autentisk talespråk

Det henger sammen med induktive metoden og den åpne tilnærmingen som tilstrebes i samtaleanalyse i møte med data.

2.2 Datainnsamling

I denne oppgaven har jeg fått mulighet til å gjøre flere opptak på en arbeidsplass jeg har vært tilknyttet gjennom studier på Universitet i Oslo. Dette er et konsultantselskap i Oslo

med omtrent 100 ansatte og et samarbeidsselskap med omtrent 5 ansatte. Selskapets arbeidshverdag består i stor grad av møtevirksomhet og konsulentenes selvstendige arbeid. De fleste arbeidsoppgaver er knyttet til prosjekter med større eller mindre grupper av kolleger. Alt fra to til tjue konsulenter kan jobbe sammen på et prosjekt.

Jeg gjorde opptakene i samråd med ledelsen av byrået, og har analysert deler av materialet og presentert funn for dem høsten 2014. Jeg fikk tillatelse til å gjøre videoopptak av noen utvalgte møter som ikke inneholdt informasjon de ønsket skulle forbli på huset, og det ble i alt gjort fire opptak. Alle informanter ble informert før opptakene ble gjort, og samtlige har signert samtykkeerklæring. Jeg ønsker å gi litt spesifikk informasjon om en informant som blir kalt ODA i en senere transkripsjon. Det kommer fram i transkripsjonen i ett av funnene jeg har trukket fram, at ODA ikke har vært til stedet da de andre fikk informasjon om opptakene og signerte samtykkeerklæringer. Jeg ønsker å fortelle her at ODA og jeg gjort en muntlig avtale på forhånd om at møtet skulle tas opp, og at hun i etterkant av møtet fikk informasjonen gjentatt og ble eksplisitt gitt anledning til å trekke seg fra prosjektet, men valgte å signere samtykkeerklæring. Jeg har tatt en valg om å legge frem det jeg mener er et relevant funn for min oppgave, på tross av at man med det som grunnlag kan trekke tvil om hvorvidt ODA samtykker til opptaket. Malen for samtykkeerklæringen er å finne som vedlegg bakerst i oppgaven.

Av de fire møtene jeg gjorde opptak av, er det imidlertid kun to som er brukt i denne oppgaven av hensyn til omfang og relevans. De to opptakene jeg har valgt ut er møte 3 og 4. Jeg valgte disse møtene fordi de hadde flest sekvenser jeg merket meg som relevante og interessante for tema. Jeg observerte forhandling om emnevalg flere steder, og så at mange av disse involverte møteleder. Jeg vurderte også denne delen av materialet som interessant fordi møtene har nokså ulikt antall deltakere, agenda og symmetri. Hvis jeg fant flere lignende funn i møter med nokså ulik karakter ville det styrke legitimiteten i funnene mine. Jeg kommenterer datautvalg ytterligere litt lenger nedenfor.

Her følger en kort beskrivelse av møtenes karakteristika:

Møte 3 har seks samtaledeltakere med litt ulike stillinger og ansettelsesforhold. PIA og ÅSE er ansatt i et annet selskap konsultentselskapet samarbeider med, øvrige deltakere jobber hos konsulentbyrået (KB). De samarbeider tett og er kolleger i praksis, men er allikevel ansatt i to ulike selskap. I dette møtet er STINE møteleder, og er også den med høyest stilling som seniorrådgiver. Hun er den som har kalt inn til møtet, og jeg har fått vite at det ble gjort på bakgrunn av samtaler de involverte har hatt tidligere. Møtet er relativt uformelt, det er interne forhold som er tema for møtet (først og fremst hinder og utfordringer for samarbeid mellom de to selskapene) og det er litt tilfeldig hvem som er invitert til møtet, i følge STINEs opplysninger i etterkant av møtet. Agendaen for møtet er altså noe åpen, og tidsrommet for møtet er avtalt til å være omtrent 30 minutter. De øvrige deltakerne er to rådgivere (ODA og ROY), en konsulent (EMMA) og ÅSE og PIA kan regnes som seniorrådgivere selv om de ikke bruker dette som stillingsnavn selv. Rådgiver er en høyere stilling enn konsulent, og seniorrådgiver er høyeste stilling blant møtedeltakerne.

Det andre møtet har litt ulike karakteristika. Møte 4 har tre deltakere, og her er det et større sprik mellom stillingene deres. A er seniorrådgiver, B er administrerende direktør og C er konsulent. Det er A og C som har bedt om et møte med B for å diskutere en spesifikk sak, nemlig en kunde de er usikker på om de burde innlede et samarbeid med eller avvise. Jeg har ikke informasjon om hvor lang tid de har forespeilet at møte vil ta, men antageligvis under en halvtime siden møtet ikke varer lenger enn 10 minutter. Dette møtet har ingen avtalt møteleder, selv om det kanskje forventes at A i størst grad skal styre møtet siden A har vært initiativtager til møtet og har høyest stilling i forhold til C. Møtet er ganske formelt både fordi det er avtalt på forhånd, agendaen er satt, tema er arbeidsrelatert og administrerende direktør er deltaker i møtet.

2.3 Retning for oppgaven

Valget om å skrive denne oppgaven ble tatt etter at materialet ble samlet inn, opptakene ble opprinnelig gjort for å skrive en annen oppgave. Denne oppgaven ville gi meg mulighet til å fordype meg i materialet på nytt og se på noen av delene fra et nytt perspektiv og andre deler av materialet for første gang. Fordi samtaleanalyse er en detaljert analyseform, egner materialet seg til å bli analysert flere ganger med nye perspektiv, selv om jeg altså har jobbet med deler av det tidligere. Jeg vil ikke aktivt

bruke tidligere kunnskap om materialet i denne oppgaven, men jeg har ikke sett det som et hinder for å bruke det på ny.

I samtaleanalyse er ønsket å undersøke *naturlig* forekommende tale, men i det samme informanter er klar over at de blir observert, er det en fare for at de i større eller mindre grad vil forsøke å tilpasse samtalen for å framstå på en eller annen ønsket måte for kamera/opptakeren. Dette kalles *observers paradox*, og det er umulig å komme helt utenom. Unntaket ville kanskje vært å analysere tv-opptak der meningen med samtalen er å være innenfor rammer med et observasjon, men for alle andre type samtaler vil det være en form for feilkilde i analysen.

Mine informanter fikk vite at de ble filmet, og fikk se meg sette opp kamera i møterommet. De fikk vite at jeg ønsket opptak av møter og at jeg ville bruke opptakene til studier av samtalen dem i mellom. Jeg forklarte at det ikke var bestemt hva jeg skulle se etter, at jeg først ville bestemme meg etter jeg hadde sett opptakene. De ble eksplisitt oppfordret til å oppføre seg som de pleide og prøve å ignorere kameraet. Som sagt eliminerer ikke det muligheten for at informantene kan ha tilpasset seg eller endret oppførsel for å "tekke" kameraet. Jeg har allikevel vurdert feilkilden som minimal i mitt arbeid, fordi dette ikke er private eller lukkede samtaler. De er interne og unndratt offentligheten, men det som blir sagt på møtet kan fritt deles videre på kontoret og fortelles til kolleger. Jeg kan ikke se noe vesentlig problem ved å analysere mine funn selv om informantene skulle ha forsøkt å framstå noe mer korrekt eller i bedre lys på grunn av kameraet. Det er fortsatt like interessant å se hvilke strategier som blir brukt av samtaledeltakerne i forbindelse med emneorganisering.

Dessuten er det en sist mulig feilkilde, og det er min egen nærhet til informantene og materialet. Jeg har selv samarbeidet med flere av informantene og har en kollegial relasjon til dem. Jeg er også godt kjent med arbeidsrutiner og normer på kontoret. Det kan gjøre meg blind for sider ved materialet som for meg blir selvfølgelig, men som kunne vært interessant fra et forskningsperspektiv. Jeg kan også la mine personlige tanker om informantene prege analysen ubevisst, eller ha forventninger til samtalen, strategier og samspill. På den annen side er det den samme nærheten som antagelig er grunnen til at jeg ble gitt tillatelse til å samle inn dataene, som gjorde at jeg hadde både

ledelsens og informantenes tillit. Min kunnskap om stillingshierarkiet på arbeidsplassen vil kunne gjøre analysen som omhandler dette mer treffsikker, og det er sannsynlig at jeg vil ha lettere for å forstå og kunne tolke interne ting som kommer fram i opptakene slik som navn, faguttrykk og interne referanser. Jeg håper at jeg minimerer feilkilden som kan følge av min nærhet ved å være bevisst på det, også streber jeg etter å omsette kjennskapen min til arbeidsplass og informanter til nyttige bidrag til i denne oppgaven.

2.4 Oppgavens problemstilling

Det er nødvendig å bestemme seg for en begrenset og fokusert problemstilling for å sikre en passelig avgrenset og presis analyse. Det kan gjøres på forhånd, men kanskje aller helst på et tidlig tidspunkt i arbeidet med dataene. I mitt tilfelle visste jeg at dataene ville være møtesamtaler. Det var med på å legge noen føringer for utforming av problemstillingen. Gitt dataenes natur, måtte det bli å utforske et område innenfor institusjonelle samtaler mellom kolleger på en arbeidsplass. Dermed ble det aktuelt å se hvordan språket bidrar til å organisere en slik samtale.

Jeg hadde en samtale med min veileder Svennevig innledningsvis i arbeidet med denne oppgaven, og allerede da ble vi enige om å se på emneavslutninger i datamaterialet. Dette skyldes flere momenter, blant annet at temaet er aktuelt, dataene av møtesamtaler er godt egnet til det og det ville være en fin oppgave for meg å skrive i med tanke på at jeg skrev om møteleders rolle i oppgaven fra praksissemesteret mitt høsten 2014. Studenter ved Institutt for lingvistiske og nordiske studier blir oppfordret til å skrive en masteroppgave i forlengelsen av nordisk praksissemester. Denne problemstillingen så vi som en naturlig og god måte å gjøre nettopp dette. Jeg anså dataene som egnet for en analyse av emneorganisering, spesielt fordi det var et varierende antall deltakere i møtene, og et varierende spenn mellom rollene på deltakerne (fra administrerende direktør til konsulent) og møter som ikke var så formelle at alt var avtalt på forhånd (møteleder og agenda). Jeg antok at deltakerne ville bli nødt til å forhandle noe mer eksplisitt om emner fordi agenda ikke var skriftlig fastsatt og fordi det i noen av møtene ikke var avtalt hvem som skulle være møteleder. Tanken er at jeg skal ha opparbeidet meg noe kjennskap til møtesamtaler og arbeidsmetode slik at det vil slå positivt ut i denne oppgavens analyse.

Jeg startet med fire ulike opptak på til sammen over 70 minutter, og det var klart fra starten av at det måtte velges bort mye av materialet for å begrense mengden transkripsjon. Etter å ha sett gjennom opptakene noen ganger og notert ned omtrentlig hvor mange emnebytter jeg klarte å finne samt karakteristika ved disse, besluttet jeg å legge vekk møte 1 og 2 og fokusere på 3 og 4. De siste to møtene hadde jeg en del transkripsjon ferdig fra tidligere, hvilket ville gi meg mulighet til å bruke mindre tid på å transkribere samtale og mer tid til å jobbe med teori og analyse. I tillegg utmerket møtene seg som mer interessante. Møte 3 ble valgt ut fordi det skilte seg ut ved å ha såpass mange deltakere (seks stykker), ha en løs agenda og ganske tett spenn i stillingene til samtaledeltakerne (alle unntatt møteleder har stillinger omtrent midt i hierarkiet). Møte 4 vurdert jeg som spennende av nærmest motsatt grunn. Det er en tydelig agenda for møtet, et stort spenn i deltakernes stillinger og varigheten på møtet er ganske kort (under ti minutter). Etter å ha valgt ut møtene, så jeg nærmere på dem for å finne hvilke deler av opptakene som var aktuelle for min analyse. Jeg merket deler av det som allerede var transkribert som var spesielt aktuelle, og av de delene av opptaket som ennå ikke var transkribert valgte jeg meg ut de sekvensene som var mest aktuelle med tanke på emneskifte og møteleders rolle og transkriberte disse. Det vil si at jeg har valgt bort noen sekvenser der det foregår et emneskifte, men som jeg på et tidlig stadium har vurdert som ikke interessante nok for denne oppgaven. For eksempel der emneskiftet er så gradvis at det er svært utfordrende å skulle lokalisere og analysere prosessen. Det gjør også at jeg kan ha oversett spennende og aktuelle funn fordi de ikke har sprunget meg i øyet innledningsvis og blitt forkastet. Metoden har forhåpentligvis sørget for at jeg ikke har oversett de viktigste og mest talende dataene for min problemstilling. Til sist har de utvalgte sekvensene blitt samlet og studert, og i denne delen av prosessen har jeg valgt å dele dataene inn i to deler: emneskifte og sidesekvenser. Jeg vurderte en stund å kategorisere dataene etter hvilke strategier som viste seg som dominerende, men dette ga et rotete uttrykk og gjorde det vanskelig å få øye på mønstre for samtalen. Dette falt mer på plass da ideen om å sortere dem etter type emneskifte kom på bordet og møteleders rolle i disse skulle være fokus for analysen.

Som nevnt er det spesielt møteleders strategier ved emneskifter jeg ønsker å se nærmere på. I møte 4 er det ingen avtalt møteleder, og jeg har valgt å fokusere på

strategiene til den av samtaledeltakerne som aktivt benytter strategier som hører til møtelederrollen. Møteleder er noe man først og fremst "gjør" ikke noe man "er". Når jeg ser på transkripsjonen, er det noen momenter som taler for å tolke A som provisorisk møteleder for denne samtalen. A åpner og avslutter møtet, tar større ansvar for å styre emneutviklingen og er mer aktiv med å stille spørsmål enn de to andre. Dette ser ut til å bli akseptert av B og C i møtet, det er for det meste minimal respons, stillhet eller oppfølging av As initiativ når A bruker ledende strategier. Dette kan tyde på at B og C aksepterer A som møteleder, og taler for å kunne tolke A som det for samtalen. Enkelte ganger ser vi B bruke ledende strategier i møtet, som også blir akseptert av A og C, men det anser jeg som innslag av ledelse i kraft av hans stilling som administrerende direktør.

3. Teori

3.1 Kort introduksjon til samtaleanalyse

Det kan være hensiktsmessig både for den som skal lese, så vel som forfatteren, å formulere hva som er målet med en samtaleanalyse. Det er et mål i seg selv å kunne forstå hvorfor samtaler er sånn som de er, i tillegg til å avdekke problematiske forhold i en del typer samtaler. Som Nielsen og Nielsen sier det (*min oversettelse*): "et av målene med samtaleanalyse er å vise hvordan de mest rutinepregede og alminnelige foreteelser i interaksjon vitner om et komplekst samspill" (2005: 15). Den generelle antagelsen om at samtale er organisert ligger til grunn for begrepene *tur* og *sekvens*. Vi deler opp deltakerens bidrag i enkelte ytringer, eller *turer*, og partier med samtale som skal analyseres som en enhet som *sekvenser*. Disse blir analysert i lys av hva fagfeltet har avdekket av konvensjonelle mønstre og strategier. Hva som er konvensjonelt varierer med type samtale, relasjonen mellom deltakerne, deltakerens roller og i varierende grad konteksten for samtalen.

3.2 Institusjonelle samtaler

Materialet for denne oppgaven omfatter institusjonelle samtaler. Institusjonelle samtaler kan ses i motsetning til hverdagssamtaler, på den måten at man kan sette mønstre fra de respektive samtalene opp mot hverandre og se om det er systematiske avvik. Slik kan man forstå institusjonelle samtaler i lys av hverdagssamtaler (Nielsen og Nielsen 2005: 116). Noen av de viktigste forskjellene mellom hverdagssamtaler og institusjonelle samtaler er blant annet målorientering og asymmetri som får prege sistnevnte. (Nielsen og Nielsen 2005: 117-123). I møtesamtaler er det ofte et tydeligere uttalt mål og et skjevt forhold mellom deltakerne i form av institusjonelle roller og hierarki på arbeidsplassen: som for eksempel møteleder, sjef, arbeidstaker osv. Hovedgrunnen til at den institusjonelle samtalen ofte er mer organisert og strukturert, er for å fremme samtalens mål (Liddicoat 2011: 358). På den måten er samtalens hensikt (måloppnåelse) og organisering ordnet slik at de fremmer hverandre. Målet for møtet kan være formulert eksplisitt i form av en agenda for møtet. En skriftlig agenda kan brukes som et verktøy av møtelederen for å styre møtet på detaljnivå ved å henvise til avtalt mål for samtalen (Svennevig, 2012a). I mine data er det kun muntlige avtaler

om hva som er mål for møtet. Dette er også en form for agenda som vil ha en styrende funksjon i møtet, fordi vi kan anta at møteleder og de andre deltakerne vil orientere seg mot denne avtale agendaen gjennom samtalen. Møter er en viktig og særegen aktivitet på arbeidsplassen. Her realiserer man sine roller på arbeidsplassen i praksis, og ledere praktiserer sine lederoppgaver, rettigheter og ansvar. Møter er som regel planlagte, foregår på møterom og har spesielle normer for hvordan man skal føre samtalen (Svennevig, 2012b: 4).

3.3 Møteledelse

En del av min problemstilling er å se nærmere på møteleders aktivitet i samtalen. Med det mener jeg å se på hvordan møtelederens strategier gjør bruk av makten som ligger i rollen som møteleder og er formet for å gagne møtets måloppnåelse og struktur. Å være møteleder innebærer både et generelt ansvar for møtet i sin helhet, men også et ansvar for detaljstyring av møtet i form av å kontrollere turtaking, emne og til og med lengden på turer (Liddicoat 2011: 353). Det er også vanlig at møteleder realiserer rollen sin ved å gjøre én eller flere av følgende handlinger: ta initiativ til møtet, starte møtet, hilse på deltakerne, ønske velkommen til møtet, kommentere tilstedeværelse og fravær og eksplisitt kommentere hensikt og mål med møtet (Svennevig, 2012b: 5) I tillegg er det også vanlig å forvente at møteleder tar ansvar for å sette agenda for møtet og styre emner og lede diskusjoner (Holmes, Schnurr og Marra, 2007: 439). Vi kan anta at både møteleder og øvrige deltakere er klar over dette og vil handle for å oppnå dette raskt og effektivt. Møteleder kan styre turtakingsprosesser som en del av det å lede en diskusjon. Hvor strengt turtakingssystem et møte har, varierer fra møte til møte, graden av regulering forhandles fram i hvert enkelt tilfelle (Svennevig, 2012b: 5). Som regel er det slik at jo mer formelt et møte er, jo strengere bli det regulert. Turtaking kan variere fra fri flyt mellom deltakerne, til å signalisere at man ønsker å ta en tur ved hjelp av non-verbale gester (blikk, håndsopprekning etc.). Man kan også bli tildelt en tur av møteleder eller andre deltakere. Faktorer som er med å gjøre et møte formelt er: mange deltakere, knapphet på tid, skriftlig agenda og tydelig markert møteleder.

3.4 Emneorganisering

I institusjonelle samtaler er emnet som oftest mer styrende for samtalsens struktur enn i hverdagssamtaler. Dette skaper en større forventning hos samtaldeltakerne om at

samtalen også skal *styres* mer aktivt. Det er først og fremst møteleder som har ansvar for emneorganiseringen, selv om det til en viss grad også er et samarbeidsprosjekt mellom alle deltakere i samtalen (Barnes, 2007: 275). Selv om Institusjonelle samtaler er normalt sett mer organiserte, vil det ikke nødvendigvis si at det er uproblematisk å dele samtalen inn i sekvenser etter emner. Det er kanskje heller sånn at noe som blir sagt kan plasseres innenfor et emne som kan dukke opp én eller flere ganger (Nielsen og Nielsen, 2005: 61).

I motsetning til flytende og trinnvise overganger, finnes det steder i en samtale der vi mer eller mindre tydelig kan se at ett emne skiftes ut til fordel for et nytt. Der er overgangene kortere enn ved gradvise overganger. Det skjer som regel på punkter i samtalen som er egnet for å introdusere et nytt emne og er hva Svennevig kaller et *topic transition relevance place (TTRP)* (1999: 188). Jeg vil nøye meg med å bruke forkortelsen av dette begrepet og la være med å oversette det. Den vanligste betingelsen for at et TTRP skal oppstå er manglende progressivitet i samtalen. Det vil si turer som ikke utvikler emnet og mangel på deltakelse som aktivt fører samtalen videre i form av responsive turer, manglende fortsettende tale eller stillhet. Det betyr at en mengde strategier med lukkende egenskaper og funksjoner kan generere et punkt i samtalen som er egnet for et emneskifte. Disse strategiene er viktige elementer av analysen og blir presentert senere i dette kapittelet. Jeg nevner kort noen strategier som kan virke lukkende for å gi leseren et bilde av hva det dreier seg om: latter, repetisjoner, minimal respons, stillhet, oppsummeringer, generaliseringer og konklusjoner, som alle kan skape et TTRP (Svennevig, 1999: 190-193). Disse legger altså til rette for at et emne potensielt kan avsluttes. De skaper en situasjon med manglende progressivitet og aktiv deltakelse, og da kan emnebytte være en naturlig løsning på dette problemet.

TTRP kan oppstå fordi et emne er uttømt eller ferdig, og da er avslutning det neste relevante trekk for samtaledeltakerne. Da sier vi at emnet dør ut. For eksempel et emnet nærmer seg slutten, ved at et poeng har blitt fremmet, eller forventningene som ble knyttet til emnet innledningsvis er blitt møtt uten at noen tilfører ny framdrift til emnet. Minimal respons kan bidra til at emnet dør ut, i motsetning til turer som markerer at emnet avsluttes. Det er for eksempel der noen produserer en oppsummering, repetisjon, generalisering eller evaluering vil dette bidra til å aktivt avslutte et emne.

Felles for både utdøying og avslutning av emner er at de begge har et TTRP mot slutten. Ved TTRP *må* ikke et emne avsluttes, men det er lagt til rette for det. Det er et *potensielt* emneskiftepunkt i samtalen. Dersom samtalens deltakere samarbeider om avslutningen vil emnet avsluttes, men hvis noen skulle protestere mot avslutningen ved å bidra med turer som skaper ny progressivitet og fører emnet videre, vil det ha oppstått et TTRP uten at emnet ble skiftet ut allikevel.

I min analyse er det være relevant å se om emnebyttet skjer ved et TTRP og hvorvidt dette gir større rom for møteleders eksplisitte og autoritære ledelsesstrategier. Begrepets navn spiller på det allerede etablerte begrepet for turskifte som beskriver et punkt i samtalen som er egnet for et turbytte (*Transition relevant place -TRP*). Begrepslikeheten peker på en likhet og et meningsfellesskap mellom turer og emner. Både at det er et system for når man velger å introdusere helt nye emner og at samtaledeltakere tar hensyn til dette når de skal vurdere om de vil introdusere et nytt emne, la det være eller innføre et emneskifte gradvis.

Det kan være en utfordring å bestemme nøyaktig hvor grenseovergangene mellom to emner går. For å beskrive dette fenomenet brukes blant annet begrepet *trinnvise overganger* (Nielsen og Nielsen, 2005: 61 og Sidnell 2010: 241–242) eller man sier at *et emne flyter over i et annet* (Liddicoat, 2011: 280). En trinnvis overgang vil si at man forbereder et emneskifte, gradvis introduserer et nytt emne, noen ganger side om side med en avslutning og eventuelle sluttkommentarer fra det pågående emnet. Gradvise emneskifter kan altså skje uten noen markert avslutning av det pågående emne. Et emneskifte kan skje over en kortere eller lengre sekvens, på konvensjonelle måter eller ved hjelp av markerte strategier (Sidnell 2010: 240). Det viktigste i forbindelse med denne oppgaven er å være klar over at emner utvikler seg og skifter gradvis, og at det ikke er gitt at man kan peke på ett enkelt punkt der ett emne er avsluttet og et annet påbegynt. Derfor vil utdrag fra transkripsjonen være av sekvenser der vi ser at skiftet er i ferd med å gjennomføres eller viser seg tydeligst. Slike sekvenser har det som kan kalles *topical pivots* (Sidnell, 2010: 241) eller *emne-vendepunkt*, et sted i samtalen der to emner kobles sammen og ett gradvis fases ut til fordel for det andre.

Strategier som har lukkende egenskaper kan også kalles prelukkere. Det er et begrep vi bruker for å betegne aktivitet i en samtale som kan ha som mulig å funksjon å lukke et emne eller en samtale. Når en prelukker realiseres blir den en aktiv lukker i samtalen (Svennevig, 1999: 188). Det er ikke én bestemt ytring som fungerer som en prelukker, men mange ulike ytringer som kan tillegges denne funksjonen. For eksempel kan latter, evalueringer og uttrykk som *godt, ja, okay, ikke sant* eller *så::* fungere som prelukkere (Sidnell 2010: 234, Nielsen og Nielsen, 2005: 95). Forskjellen på en prelukker og en lukker er at den første legger til rette for at et emne kan avsluttes, mens en lukker faktisk sørger for det. Sånn sett kan en og samme ytring fungere som både prelukker ved første tolkning og samtidig ha fungert som en aktiv lukker for et emne dersom det faktisk avsluttes eller rundes av direkte etterfølgende. Dersom en samtaledeltaker aksepterer en prelukker vil den som regel etterfølges av minimal respons som sørger for å ytterligere svekke progressiviteten og la emnet dø ut eller skiftes ut med et nytt (Nielsen og Nielsen, 2005: 95).

3.5 Presentasjon av aktuelle begreper for emneavrunding

- **Stillhet:** I møter er pauser og stillhet en vanlig strategi for å la et emne dø ut. Denne strategien gir plass til møteleder for å utøve sine oppgaver og legger ansvaret for emneutvikling over på denne. Strategien er avhengig av at møteleder utfører sine oppgaver på en god måte for å få ønsket virkning. Stillhet er en akseptert og til og med preferert respons i møter (Svennevig, 2012b: 7), og bruk av strategien kan vise en god forståelse for hvilke samtaleform møte er.

Metakommentarer: Dette er noe en samtaledeltaker sier som eksplisitt adresserer dennes behov eller ønsker for samtalen eller kommunikasjonsprosessen heller enn det pågående emnet for samtalen (Nielsen og Nielsen, 2005: 51). Som regel vil dette være i form av ytringer som formidler ønsket retning for et emne, utvikling av samtalen eller hvem som skal snakke om hva. Dette er en nyttig strategi for å orientere seg i en vanskelig samtale eller for å skape en progressiv og effektiv framdrift i samtalen. I denne oppgaven er det spesielt interessant å se at de kan også kan også fungere som emneavrundere når en deltaker ytrer ønsker og forslag for fremdrift av samtalen (Sidnell, 2010: 234). I tillegg til faste ord og uttrykk kan man også bruke eksplisitte ytringer i form av metakommentarer der deltakeren viser at hun vil bytte retning for

samtalen. For eksempel ved å si "Jeg vil snakke om...", "Ja, som sagt" eller "Når du først sier det..." (Ottersjö, 2005: 101).

Diskursmarkør: Dette er ord og uttrykk som har til hensikt å markere at samtalen går i en ny retning og i hvilken grad deltakerne kan forvente at det som sies har en sammenheng med det som allerede har blitt sagt (Ottersjö, 2005: 93). De kan også uttrykke et koherensforhold generelt og på den måten bidra til emneorganisering. De kan brukes for å markere at samtalen er i ferd med å dø ut, at man vil si noe nytt, at man vil snakke om noe man allerede har snakket om før eller at det pågående emne tilføres en ny "valør" i form av alvor, bemerkelsesverdighet osv. En vanlig og godt kjent markør for mange er *okay*, en generell markør som er et tegn på forandring i samtalen i form av emne eller progressivitet (Liddicoat, 2010: 230). Dette kan man kalle en konvensjonell emneskiftemarkør spesielt i møter.

Det er flere underkategorier av diskursmarkører. Det er blant annet *gjenopptagelsesmarkører* som skal signalisere for samtaledeltakerne at man vender tilbake til et tidligere emne, til samtalens hovedtema eller for eksempel til en møteagenda. Typiske markører er for eksempel *men, ja, næ/nei, forresten, i alle fall, uansett og i hvert fall*. Det kan være aktuelt å se nærmere på videre samtale i sekvensen for å avgjøre hva slags funksjon deltakeren har ønsket å tillegge den markøren som er blitt brukt. For noen av disse markørene kan også tolkes som *diskursadversative markører*. Disse skal i større grad formidle motsetningsforhold og brudd mellom det som har blitt sagt og det som følger videre for samtalen. Der er også markørene *men, ja og næ/nei* (Ottersjö, 2005: 95).

Minimal respons: Samtaledeltakere gir hverandre ofte små signaler på forståelse, aksept og bekreftelse forløpende og gjennomgående i en samtale. De har som regel til hensikt å signalisere at taleren har hørt og/eller forstått det har blitt sagt, at den andre skal fortsette/utdype samtaleemne eller avslutte (Nielsen og Nielsen, 2005: 91). De vanligste formene for minimal respons på norsk er for eksempel: *ja, mhm, m, åja, aha* eller *jasså*. De er subtile, men viktige signaler som kan ha stor betydning for retningen av en samtale. Tolking av minimal respons er derfor sensitiv for konteksten. I denne sammenhengen er det viktig å skille mellom minimal respons som et fortsettelsessignal som bidrar til å utvikle emnet og minimal respons som bekreftelse eller kvitteringer på

det som er sagt, som kan bidra til å avslutte et emne. Minimal respons er en måte å signalisere "pass" for muligheten til å komme med et substansielt bidrag til samtalen. Dette er en strategi man kan bruke for å la et emne dø ut (Svennevig, 1999: 190).

Responsive strategier:

-Evaluering: En måte å runde av et emne mens man samtidig anerkjenner det som tidligere har blitt sagt, er å gi en form for evaluering. For eksempel ved en kort bemerkning som *bra, så flott, ikke bra* eller *det er viktig*, men det kan også være ved andre former for ekspressive uttrykk som latter, sukking eller varierende interjeksjoner (Svennevig, 1999: 194). Poenget er å vise at man vurderer de tidligere bidragene som relevante og legitime ved å gi respons i form av en evaluering. (Sidnell, 2010: 234-235). Enighet mellom deltakerne etter en evaluering vil befeste denne som en lukker, mens en uenighet kan føre til at emnet utvides og fortsettes.

-Oppsummering og konklusjon (gist)/reformulering (upshot)/: Dette en form for anerkjennelse av den foregående samtalen ved å repetere innhold og/eller budskap. En oppsummering har til hensikt å både relatere til det som er blitt sagt ved å bevare noe av informasjonen som har kommet fram og samtidig bevege seg videre i samtalen (Barnes, 2007: 277) En reformulering har også denne effekten i en samtale, men vil til forskjell fra oppsummeringen også formidle relevante implikasjoner for hva som skal skje videre (Barnes, 2007: 278). Disse strategiene tillater deltakeren å formidle noe av sin personlige tolkning sammen med en form for konklusjon til det pågående emnet (Svennevig, 1999: 192). Det kan både fungere som en måte å foreta en avsjekk og gir rom for å uttrykke enighet og kontrollere at man har en gjensidig forståelse av det som har blitt sagt (Svennevig, 2012b: 7). Samtidig vil det også kunne runde av emnet og med det gjøre klart for et bytte av emne. Barnes peker også på at de kan ha andre funksjoner på samtalen. Oppsummeringer og reformuleringer bærer i seg en form for forutinntatt enighet, som leder til en forståelse av manglende respons som et uttrykk for enighet (2007: 291). Strategien og uttrykk for enighet har lukkende funksjoner og er vanlige pre-lukkere i møtesamtaler. De har noen av den samme funksjonene som evalueringer.

- Generalisering: I dette tilfellet vil samtaledeltakeren fremsi et generelt poeng knyttet til det pågående emnet og på denne måten få fram et poeng for samtalen. Som de øvrige responsive strategiene har den til hensikt å sette den tidligere samtalen i perspektiv,

og det er ikke en hovedhensikt å komme med ny informasjon eller bringe noe nytt til torgs (Svennevig, 1999: 192).

Preferanse

Dette begrepet bruker man i samtaleanalysen for å beskrive hvordan uttaleser og deltakelse i samtalen formes etter en spesiell hensikt. Det er nemlig sånn at samtaledeltakere som utgangspunkt vil gjøre bidragene sine prefererte for de andre deltakerne for å legge til rette for størst mulig grad av ønsket deltakelse. Det er i utgangspunktet ønsket å vise enighet og aksept, så man søker å unngå spørsmål og anmodninger som man mistenker kan generere dispreferert respons. Det kan som sagt variere hva som skal regnes som preferert, det kan avvike noe fra situasjon til situasjon. Enighet bør formidles på en preferert måte i tillegg, det vil si raskt og uten nøling. En dispreferert situasjon, for eksempel avslag eller uenighet, bør motsatt helst formidles med nøling, forbehold eller venting. Dispreferert form kan altså variere.

3.6 Sidesequenser

Sidesequenser er et eget fenomen i samtaler og en salgs underkategori av emnebytte. Disse oppstår under spesielle, betingede omstendigheter, og ser ut til å oppstå og avsluttes på andre måter enn regulære emnebytter. Til forskjell fra et samtaleemne som beskrevet ovenfor, hender det at man kommer inn på et tema som dukker opp midt i et etablert emne og forsvinner igjen like fort som det kom. Jefferson som lanserte begrepet (1972) definerer begrepet som "not a "part" of that activity but which appear to be in some sense relevant". Det som kjennetegner sidesequenser er at de representerer et brudd i samtalen i motsetning til å avrunde et emne. Det vil si at samtaledeltakerne umiddelbart vender tilbake til det opprinnelige samtaleemne etter at en sidesequens er avsluttet. Sidesequenser er svært avhengig av timing når de introduseres og spørsmål interrogatives er spesielt egnet for å innlede dem (Jefferson, 1972: 294). Et brudd i samtalen vil si at sidesequensen dukker opp og blir en del av samtalen uten de tradisjonelle rammene for emneskifte eller emneavrunding. Dette er fordi de ofte er bundet til noe som akkurat har skjedd, det kan være noe som har blitt sagt eller gjort eller noe annet tilfeldig som plutselig har skjedd og som må kommenteres eller snakkes om (Jefferson 1972: 298-299). Denne umiddelbarheten rettferdiggjør bruddet som skapes i samtalen av å innlede en sidesequens som omhandler "dette plutselige". Timing

er som sagt en viktig del av legitimiteten til en sidesekvens. Hvis øyeblikket passerer og samtalen fortsetter, mister man muligheten til å innlede sidesekvensen, da den er avhengig av å være høyaktuell for å bli akseptert i samtalen. Svennevig har i sin doktoravhandling presentert ytterligere noen momenter for å beskrive sidesekvensers natur. I tillegg til Jeffersons definisjon, har han noen punkter som føyer til ytterligere nyanser av definisjonen av sidesekvenser (Svennevig, 1999: 259):

- Sidesekvenser inneholder minst ett interaksjonelt bidrag (presentasjon og aksept), men kan også inneholde flere sekvenser.
- Kan være innledet av taleren eller en av de andre samtaledeltakerne
- Kan introduseres enten ved å bringe ny informasjon til torgs eller bygge videre på informasjon som allerede er presentert i samtalen.

Sidesekvenser kan minne om gradvise emneskifter, men til forskjell fra disse vender samtaledeltakerne tilbake til det forrige emnet når sidesekvensen er avsluttet. Dette kan for eksempel gjøres ved at sidesekvensen mister progressivitet og dør ut eller ved bruk av en diskursmarkør som kan fungere som *returmarkør* og tillate deltakerne å vende tilbake til forrige samtaleemne (Svennevig, 1999: 265). Det er denne returen som markerer sekvensen som nettopp en sidesekvens og ikke et tradisjonelt emneskifte.

4. Analyse

Jeg har delt inn analysen min i to hoveddeler: den første delen om emnebytter og den andre om sidesequenser. Den første delen i analysen inkluderer både gradvise emneoverganger og tydelig markerte emnebytter som lettere kan lokaliseres til en bestemt sekvens.

I delen om emnebytte følger en sortering av funnene etter hvilke hovedstrategier som blir brukt for å avslutte emnet. Det er som regel ikke kun en strategi som blir brukt, det er i samspill med flere strategier og i varierende kontekst. Det er først og fremst hovedstrategien som blir analysert og kommentert, mens supplerende strategier blir nevnt i sammenheng med hovedstrategien. Jeg har kommet fram til at dette nok er den mest oversiktlige måten å strukturere analysefunnene.

4.1 Emnebytte

4.1.1 Stillhet og minimal respons

Stillhet og minimal respons er et av de tydeligste tegnene vi har på at samtaledeltakere lar et emne dø ut, og nedenfor har jeg trukket fram en sekvens fra møte 3 der disse strategiene spiller en avgjørende rolle for å avslutte det pågående emnet.

1. STINE: har du formulert hva som er tjenesteområdene deres
2. ((ODA kommer tilbake inn i rommet))
3. STINE: [dette] leverer vi?
4. PIA: [ja]
5. (.)
6. STINE: [mhm]
7. PIA: [mhm vi] kan jo sende sånne generelle SP-presentasjoner
8. ÅSE: **ja**
9. STINE: [**ja** det hadde vært litt ålreit]
10. PIA: [] på tilbud hvordan vi
11. ÅSE: **ja**

12. STINE: [mhm]
13. EMMA: [mhm]
14. (1.0)
15. PIA: °mhm°
16. (1.0)
17. STINE: me- skal vi høre (.) hva dere tenkte ((ser på tavlen)) (.) hvis- dere tenker kanskje litt annerledes ()

Det er imidlertid ikke kun minimal respons og stillhet som sørger for at dette emnet dør ut. PIAs konklusjon i linje syv som spiller også en rolle, og STINEs evaluering rett etterpå i linje ni. Begge disse fungerer som prelukkere, og den minimale responsen understøtter denne funksjonen. Dette er fortsatt et eksempel på hvordan minimal respons spiller en viktig rolle i avslutningen av emnet. Her ser man at hele fire av seks deltakere bidrar med minimal respons, selv om det først og fremst er PIA og STINE som har ført samtalen til sist. Pausene i linje 14 og 16 bekrefter at emnet er uttømt, det er skapt et TTRP og med dette dør emnet ut. Vi kan tolke det som skjer i linje som en bekreftelse på dette, når STINE starter med det som antageligvis er en påbegynt diskursmarkør *men* og innleder et nytt emne for samtalen. Å introdusere et nytt emne er en måte å markere at forrige emne er avsluttet. Møteleder får mulighet til å styre av øvrige deltakere ved at de overlater styring og progressivitet til "noen andre" som normalt sett betyr møteleder. Det øker graden av samspill at STINE lar emnet dø ut sammen med ÅSE, EMMA og PIA. Da viser hun at hun lar være å bruke styrende strategier ved første mulige anledning, og inkluderer de andre deltakerne i avslutningsprosessen. Allikevel er det fortsatt STINE som tar hovedansvaret og leder samtalen videre over til neste emne.

4.1.2 Diskursmarkører

Eksempelet nedenfor er hentet fra møte 4, og vi får se hvordan A bytter emne ved hjelp av diskursmarkører. Dette er et eksempel med en gradvis utvikling eller skifte av emnet. Dette er et tidlig tidspunkt i møtet i innledningsfasen, her er A og C i gang med å beskrive en potensiell kunde/kundeforhold for administrerende direktør, B:

1. A: .hh e: og han virker jo relativt normal: autist kan jo være så vidt jeg
2. skjønte på [deg C?]
3. C: [ja]
4. (0.4)
5. C: og han skriver jo (0.3) [bra og presist]
6. B: [sånn rain man] eller?
7. (0.6)
8. A: e kanskje. ((C nikker med en nølende grimase))
9. B: ja,
10. A: **men** han er jo- (.) han er veldig sånn: (0.2) jeg opplever han som
11. empatisk og høflig og han ække no sånn aggresjonsproblemer og sånn
12. (0.7) men det vet vi jo ikke kanskje han klikker helt >ikke sant<
13. C: hh he [he he]
14. A: **[men men] [hvertfall]**
15. B: [så du] du (h)lurer på om du skal dra ut på den [øya og]=
16. C: [he he]
17. A: [(h)ja]
18. (h)ikke (h) sant]]
19. B: =besøke'n
20. A: og ned i kjellern der han har [sittet o:g hva var det a]=
21. B: [ja ja ja ()]
22. A: =på første samtale [så sa han .hh]
23. B: [kan hende det er lurt å ha med seg C da]
24. C: .h ((smiler))
25. (0.5)
26. A: s- sa- så sa jeg er du i Oslo av og til ja: nei nå hadde'n fått eksem og
27. var så allergisk (h)og (h)sånn nedi liksom dette he he (h)(kjellern)
28. sånn, (.) (0.2) ser for meg at han sitter i en mørk kjeller på Karmøy
29. liksom
30. (1.0)
31. A: **.hh men hvert fall så:** ønsker han å bruke ti tredve tusen han har
32. opprettet et enkeltmannsforetak
33. (1.5)
34. A: for det første så tenker jeg er det etisk forsvarlig å ta betalt fra en
35. som er i en sånn situasjon han er jo antagelig uføretrygda ikke sant?
36. (0.5) ((B nikker))

Jeg skal prøve å beskrive hvordan emnet har utviklet seg her, og deretter kommentere hvilken funksjon diskursmarkørene kan ha hatt for denne utviklingen. Eksempelet begynner med at de tre snakker om kundens diagnose *autisme*, og etter første *men* i linje 10 går samtalen mer over til å dreie seg om hans psykiske tilstand. Videre går samtalen over til å handle om kontakt med/besøk hos kunden før emnet skifter over til rammebetingelser, etiske aspekt og muligheter for et samarbeid. Jeg vil si at det største skiftet i emnet er fra kundens psykiske tilstand og diagnose til betingelser og muligheter ved et eventuelt samarbeid. Her kan vi se at det er A som utvikler emnet, og jeg har markert med fet skrift de aktuelle stedene i transkripsjonen der hun også bruker diskursmarkører. I alle de fire punktene for utvikling/skifte av emnet benytter A seg av markøren *men*. Denne generelle markørene signaliserer et skifte eller brudd med det som har blitt sagt og det som skal sies, og den blir bruke både alene og i samspill med noen andre markører.

Når A bruker diskursmarkøren i linje 10 er det kun en form for utvikling av emnet. Å snakke om kundens autisme og hans psykiske tilstand er såpass nær hverandre at jeg ikke kaller det et emnebytte. Den konvensjonelle markøren *men* trenger ikke bety mer enn at A eksplisitt viser at det er en viss forskjell mellom det som har blitt sagt og det som skal bli sagt. Det er til forskjell fra det andre eksempelet der A bruker *men* sammen med gjenopptagelsesmarkøren *hvert fall* i linje 14. *Hvert fall* kan tolkes som et signal om at A ønsker å vende tilbake til noe som har vært fremme i samtalen tidligere, men vi får ikke vite akkurat hva A sikter til her. Det er B som overlapper A i linje 15, og på den måten ignorere og utsetter As bidrag. B har en humoristisk kommentar om hvorvidt A burde dra å besøke kunden personlig på øya der han bor. A og C viser aksept for spøken med latter og lattermild uttale, og A følger til og med opp med en kommentar som ytterligere nyanserer spøken til B, om kunden som har utlevert irrelevant informasjon om hans fysiske tilstand. Det kan tolkets som et tegn på samarbeid til tross for at A blir nødt til å bruke ytterligere et forsøk på å innlede emneskifte. As bidrag kan ses som et forsøk på å gjøre situasjonen om besøk på øya enda mer humoristisk. Den leende uttalen kan tyde på at det er slik vi bør tolke denne kommentaren. A får imidlertid ingen annen respons av verken B eller C, og etter et sekunds stillhet er det A som tar ordet igjen. A gjør et nytt forsøk på emneskifte i linje 31 og 32 med de samme markørene *men*

og *hvert fall* i tillegg til en markør til *så*. Det siste er også en gjenopptagelsesmarkør, så da har vi en markør som signaliserer en form for brudd, og to som signaliserer retur/gjenopptagelse til et tidligere emne. Det kan vi tolke som et tegn på at A har til hensikt å snakke om det som ble forsøkt initiert rett før B begynte med spøken sin. Selv om emnet ikke ble realisert første gang A sa "men hvert fall", kan markøren likevel henseile på både denne innledningen og noe tidligere i samtalen. Emnet skifter over på rammebetingelser for kundeforholdet, og dette kan knyttes til en kommentar fra møtets oppstart. Jeg siterer en innledende kommentar om møtets agenda fra noe A sa til B: "for rett etter sommeren så X bare spurte til meg kan du se på denne her og se hva han vil". I så fall er det en konvensjonell bruk av markøren *hvert fall* som returmarkør begge gangene, både for å knytte det som blir sagt til noe som har vært fremme i samtalen tidligere og rett forut. Jeg vil si at emnet skifter fra spøken om kunden på øya til aspekter ved et eventuelt kundeforhold.

De fire eksemplene fra transkripsjonen illustrer to emneskift og to utvidelser av et pågående emne. I alle tilfellene fant jeg bruk av diskursmarkører, men der det var et emneskifte var det flere markører som ble brukt sammen. Det ser ut til at det er varierende bruk av prelukkere før emneskiftene og emneutvidelsene, jeg vil nå kommentere hvorvidt utvidelsene og skiftene skjedde på TTRP. Forut for første eksempel der A bruker *men* er det evalueringer både i form av A og Cs respons på Bs spørsmål og Bs minimale respons. De får funksjonen som prelukkere ved at A på dette tidspunktet utvider emnet ved hjelp av en diskursmarkør. Mangelen på progressivitet i samtalen skaper et TTRP som gjør det naturlig å utvide emnet eller skifte kurs. Det første emnebyttet skjer ved et TTRP, og i det tilfellet er det Cs latter etter A har redegjort for kundens psykiske tilstand som skaper dette. Latteren fungerer som evaluering og ser ut til å ha funksjon som prelukker. Latteren blir direkte etterfulgt av at A bruker diskursmarkørene *men hvert fall* og befester prelukkerne som lukkere ved å innlede et emneskift. Her begynner spøken til B, men latteren her har fått ikke funksjon som prelukkere da A utvider spøken og tilfører ny progressivitet til emnet. Her er det stillhet som ender som lukker for emnet, riktignok ikke på mer enn ett sekund. As historie hadde nådd sin slutt og poenget hadde kommet frem, og til sammen blir dette nok til å skape et TTRP før A på ny innleder et emnebytte som denne gangen blir fullført av A selv. Det siste eksempelet med emneutvidelse er det faktisk minimal respons som

kommer rett før. Dette kan fungere som en prelukker og skape et TTRP, men det er kanskje litt overdrevent å analysere det slik. Det er en helt vanlig måte å oppmuntre en samtaledeltaker til å fortsette å snakke på. Jeg velger derfor ikke å tolke Bs minimale respons i form av nikking som en prelukker, men som et fortsettelsessignal. Det er heller ikke et emneskifte, men en emneutvidelse etter As diskursmarkør, som jeg mener styrker analysen av den minimale responsen som et fortsettelsessignal.

Disse utdragene viser hvordan A aktivt sørger for at emnet videreutvikles eller skifter, og på den måten tar en rolle som møteleder. Spesielt mener jeg dette kommer frem når A gjør bruk av diskursmarkører to ganger kort etter hverandre for å få ønsket emneutvikling. Det vitner om autoritet og makt til å styre samtalen slik man kan forvente av en møteleder.

Fra dette kan vi se at diskursmarkørene blir brukt for å markere at emnet får en ny retning og for å signalisere at et emneskifte er underveis. *Men* blir brukt for å signalisere koherensbrudd og *hvert fall* som en returmarkør som viser at A ønsker å vende tilbake til et emne eller noe som har vært gjenstand for samtale tidligere. Forut for sekvenser der diskursmarkørene blir brukt for å skifte emne finner vi preluke som skaper et TTRP. Det bekrefter at emneskiftet har skjedd på et naturlig punkt i samtalen og at deltakerne samarbeider for å få til et emnebytte. Selv om A opptrer som møteleder i dette tilfellet, er det et samarbeidsprosjekt. Det er altså konvensjonelle og naturlige brudd i samtalen der diskursmarkørene er brukt som en strategi av A for å gi ny retning til et emne eller skifte det.

4.1.3. Metakommentarer og eksplisitte emneskifter

I materialet mitt har jeg funnet noen sekvenser der møteleder bruker metakommentarer for å styre samtaleemne. Følgende eksempler er hentet fra transkripsjonen fra møte 3 der STINE er møteleder med fem øvrige deltakere.

1. ROY: e: og de:t (.) det å ha- har du på en måte klart å styre et sånt prosjekt,
2. så kan du styre nesten hva som helst
3. Alle: he he he

4. (2 sek.)
5. STINE: **mhm (.) men hvis (vi) fullfører deg PIA** du hadde altså
6. [innsikt og kunnskap]=
7. PIA: [mhm]
8. STINE: = **det var litt av det ÅSE sa egentlig**
9. PIA: mhm [og det er]=
10. STINE: [(og det)]
11. PIA: = noe av det man kanskje jeg erfart at (...)

I linje fem har jeg uthevet STINEs metakommentar med fet skrift. Her adresserer hun hvordan samtalen skal organiseres, og hun foreslår at de skal vende tilbake til noe PIA har begynt å snakke om. Dette er en tydelig lederstrategi, blant annet fordi det er en sterk grad av responsstyring. STINE har nevnt ønsket emne og navn på den hun vil skal ha neste tur. Her styrer altså STINE både emneorganisering og turtakingsprosessen. Dette er naturlig og forventet å gjøre i kraft av rollen som møteleder, men er en styrende strategi som kan skape problemer for samtalen dersom dette ikke aksepteres av øvrige samtaledeltakere. Preferert respons er at PIA følger opp STINEs anmodning om å snakke om det PIA og ÅSE snakket om tidligere, nemlig "innsikt og kunnskap".

Ved hjelp av prelukkere skapes det et TTRP før STINEs metakommentar, noe som i større grad legger til rette for et emneskifte, og dermed også en styrende strategi for det. Før STINEs metakommentar har ROY snakket en liten stund om SP¹ sine prosjekter, og turen i linje 1 og 2 er hans sluttpoeng. Det bekreftes av latteren fra alle deltakerne umiddelbart etterpå. Som vi har vært inne på tidligere kan latter ha funksjon som en evaluerende respons, hvilket ser ut til å være tilfellet her da det er to sekunders stillhet som følger etter latteren. Forut for sluttpoenget har ROY hatt et innlegg i samtalen der han har snakket om verdien av arbeidet de gjør hos SP, og gitt uttrykk for at graden av kompleksitet ved SB-prosjekter er større enn de hos KB². Til sammen er det et tydelig TTRP som er skapt med ROYs sluttpoeng, den etterfølgende latteren og stillheten. Alle er konvensjonelle prelukkere og samtalen har mistet sin progressivitet i linje 4 før STINE snakker. Disse omstendighetene skaper en forventning om at møteleder skal ta

¹ Forkortelse for "samarbeidspartnerne" til byrået

² Forkortelse for "konsulentbyrået"

ansvar for å lede møtet videre da det ikke umiddelbart ser ut til at noen andre vil gjøre det. Derfor kan vi slå fast at STINEs emneskifte innledet av diskursmarkøren *men* og etterfulgt av en styrende metakommentar, er plassert på et egnet sted i samtalen og i tråd med hennes rolle og ansvar som møteleder. *Men* markerer metakommentarens funksjon som emnebytter. Den sterkeste bekræftelsen på at deltakerne ser ut til å akseptere og godta STINEs møteledelse, er fravær av at noen uttrykker motvilje. PIA følger opp på preferert måte, hun kommer til og med inn med overlappende tale. PIA åpner med en minimal respons som fungerer som en anerkjennelse og aksept av STINEs anmodning, før hun umiddelbart fortsetter å snakke om emnet STINE har bedt om.

I neste eksempel er det en mer komplisert situasjon som oppstår etter at STINE har anvendt metakommentarer som strategi. Forut for STINEs kommentar har ODA snakket et minutt tid om utfordringer knyttet til fakturering og ulike systemer for dette mellom KB og SP.

1. STINE: [mhm mhm]
2. ODA: =skrudd sammen at alle timene våre skal inn (.) (så) vi få`kke
3. avlevere hvis [ikke vi] har lagt inn riktig med timer ikke=sant
4. ÅSE: [ne-]
5. PIA: [()]
6. STINE: **[men jeg tror ikke vi skal gå i dybden på det nå]=**
7. PIA: [nei, nei,]
8. STINE: =for [det tror] jeg kommer [når vi]=
9. ODA: [nei men] [ja]
10. STINE: = får et felles [system,]
11. ROY: [mhm]
12. STINE: **jeg har lyst til at EMMA bare skal ta ferdig det du sa::**
13. **(perioder) og kommunikasjon hva du la i det**
14. (.)
15. EMMA: **ja (.) eller (.) bare en ting til på fakturering**
16. STINE: mh[m] [(h)mm]
17. EMMA: [jeg hhh når] det ordner seg så tenker jeg da blir
18. det enklere for SP ((peker på ÅSE) å kunne bruke [AGNES og få inn]=
19. ÅSE: [mhm] ((nikker))
20. EMMA: =folk her for da kan alle bare føre på samme prosjektnummer

21. også:
22. STINE: mhm
23. ÅSE: mhm
24. EMMA: er ting litt enklere
25. ÅSE: ja. [altså]
26. ?: [()]
27. ÅSE: men da kommer vi lite tilbaks til det problemet at liksom
28. [at folk skal ha]=
29. EMMA: [det er en annen bransje]
30. ÅSE: =den kompetansen

Der forrige eksempel viste en situasjon med et tydelig TTRP med god "plass" i samtalen for emnestyring, er denne situasjonen ganske annerledes. ODA har eksplisitt lagt opp til å få respons etter sin tur med en konklusjon og avslutningen "ikkesant". Det prefererte er altså å gi respons som uttrykker enighet eller aksept for det ODA har sagt. I det både PIA og ÅSE skal til å si noe, bryter STINE inn, antageligvis nettopp for å avbryte slik at hun kan stoppe samtalen om dette emnet. STINE bryter inn uten at det er et TTRP, det er tvert i mot progressivitet i samtalen og to andre samtaledeltakere som tilsynelatende skal gi preferert respons på ODAs konklusjon og åpne oppfordring til å delta i samtalen. Og når ODA forsøksvis vil si noe, antageligvis for å legitimere sitt valg av emne i linje 9, blir det heller ikke gitt plass til dette av STINE. Med dette viser STINE at hun har makt og autoritet til å styre samtalen ved å avslutte ODAs emne og avbryte respons på dette. Dette er en enda tydeligere og mer markert måte å innta rollen som møteleder enn ved forrige eksempel.

I linje 6 kommer STINEs første metakommentar, det er en eksplisitt protest mot at ODA skal fortsette å snakke om det pågående emnet. Det er formulert med noen dempende markører, både ved at STINE sier "jeg tror" og "nå". Det fører til en mindre autoritær stil, ved at det ikke er emnet i seg selv og ODAs oppførsel det er noe galt med, men timingen, og det er noe STINE "bare" tror. På den måten demper STINE også bruk av makt for å organisere samtalen med en slik metakommentar. Det er like fullt en sterkt styrende strategi, og det er kun i kraft av rollen som møteleder og det spillerom som

følger med dennes ansvar og rettigheter at STINE kan tillate seg å protestere så sterkt. Her er timingen annerledes enn i forrige eksempel.

STINE følger opp med en ytterligere metakommentar der hun forsøker å styre samtalsens videre retning i linje 12 og 13. Den første metakommentaren avsluttet og lukket ODAs emne, mens denne introduserer noe nytt, eller snarere gjeninnfører et tidligere emne. Den andre metakommentaren er lit mindre styrende på grunn av bruk av demper. Det gjør hun ved å formulere det som et forslag som hun "har lyst til" at skal snakkes om. Hun styrer videre turtaking ved å be EMMA om å snakke, men det er likevel en litt mindre autoritær styring av samtalen enn rett før. Det er fortsatt møtelederrollen som legitimerer såpass aktiv bruk av metakommentarer og styring av emne og turtaking. Men denne gangen utfordrer EMMA STINEs ønsker for samtalen. Først gir hun en preferert respons i form av "ja" som blir en slags generell aksept for det STINE akkurat har gjort, men like etter følger en protest. Vi kan kanskje tolke "ja" som et uttrykk for aksept av STINEs rettigheter som møteleder og et ønske å vise anerkjennelse for at STINE forsøker å styre samtalen. Men like etterpå bruker EMMA selvreparasjons-markøren *eller*. Den kan tolkes som et tegn på at hun vil utfordre den aksepten hun akkurat har gitt STINE og markerer inkongruens med STINEs spørsmål. Aksept etterfulgt av selvreparasjonsmarkøren formidler at ønske om å samarbeide og kunne akseptere STINEs møteledelse, men på et senere tidspunkt. Til sist bruker EMMA en metakommentar "bare en ting" som innleder et nytt emne som bryter med STINEs forsøk på å styre emnevalg. Metakommentaren indikerer at hennes innskytelse ikke trenger mye plass i samtalen verken i form av tid eller respons, men at hun "bare må" avvike fra det annonserte emnet. Denne strategien har den fordel at den er med på å anerkjenne STINE og hennes styring av møtet ved å gjøre sitt bidrag mindre. EMMA formidler et ønsket om samarbeid ved å være forsiktig når hun trosser STINEs eksplisitte oppfordring. EMMA signaliserer at hennes bidrag "bare må" sies og så kan samtalen fortsette slik STINE ønsker. I linje 25 kommer ÅSE inn og utvider emnet, og tilfører ny progressivitet til det EMMA har sagt. Dermed blir faktisk resultatet at STINE ikke fikk styrt emneutviklingen slik hun ville, selv om hun fikk avbrutt ODA og gitt ordet videre til EMMA. Avbrytelsen av ODA er ikke i form av å kutte talestrømmen til ODA mens hun snakker, men ved å avbryte samtalen slik at de andre deltakerne ikke får mulighet til å fortsette på emnet slik ODA legger opp til. STINEs strategi blir akseptert

og det er stor grad av samarbeidsvilje fra øvrige deltakere. Og EMMA viser anerkjennelse for STINEs emnestyring, selv om hun da faktisk velger å utfordre denne.

I de to eksemplene jeg har valgt ut ble metakommentarene til STINE brukt litt ulikt. I det første eksempelet så vi at STINE bruke strategien for å innlede et nytt emne, mens i det andre eksempelet ble det brukt til både å avslutte en pågående emne og forsøke å innelede et nytt. Det siste gikk imidlertid ikke helt gjennom, men de andre tilfellene fikk STINE styre samtalen i kraft av sine privilegier som møteleder.

4.1.4. Evaluering og konklusjon

En annen måte å runde av et emne på, er ved hjelp av en eksplisitt evaluering av emne eller en form for konklusjon/oppsummering. Det kan fungerer som en prelukker ved å gi samtaledeltakerne mulighet til å uttømme emne med eventuelle kommentarer eller spørsmål som ikke har blitt ytret tidligere i samtalen. Det fungerer som en avsjekk ved å skape rom for respons som skal gi uttrykk for enighet/uenighet. I det følgende eksempelet, som er hentet fra møte 4, kan vi se hvordan B konkluderer i linje 33 og 36. Her snakker de om tjenesten til en potensiell kunde.

1. **A:** e og det er en fyr som har gjort et stykke arbeid, kall det gjerne
2. forskning men helt på egen hånd rundt e (0.2) .h rundt litt sånn nytekning
3. e: rundt e:m (0.2) ((sukker)) hva skal vi (h)kalle (h)det a .hh
4. **B:** nå ble jeg nysgjerrig
5. **A:** heh ja (nei) .hh e:: rundt e la han- altså- det er en slags sånn e ny måte:
6. et informasjonsspråk eller et eller annet som sa- fletter sammen flere
7. fagdisipliner ((gjør en samlende bevegelse med åpne hender)) og vi
8. tenker da inn mot skolen i første omgang i forhold til at barn skal lære på
9. en annen måte enn de gjør i dag,
10. **B:** [°mhm°]
11. **A:** [e:] det handler litt om .hh e:m altså psykologiske mekanismer at vi
12. kanskje skal lære mer om oss selv som individer, hvorfor lærer vi ikke
13. noe om psykologi på skolen, (.) e::m
14. **C:** korleis tar (e) til oss informasjon [generelt]=
15. **A:** [°ja h°]
16. **C:** =uavhengig av fagdisipliner,

17. (.)
18. C: [(at) ja] [på en mer effektiv måte]=
19. A: [på en mer effektiv] måte enn [det som er vanlig i dag]
20. C: =at han har funnet et mønster at hvis bare folk (0.6) underviser i et
21. sånt mønster og forstår (0.7) sammenhengene mellom: e musikk og
22. matematikk og alt det der,
23. (0.2)
24. A: [ja]
25. B: [°mhm°]
26. (0.3)
27. C: så kan egentlig en lære veldig masse ()
28. B: °ja°
29. C: få unna støy, (0.3) all informasjonsstøyen () sorterer raskere,
30. (0.5)
31. A: mhm
32. C: [og at () fint]
33. B: **[så nå lager'n] pedagogisk opplegg for bedre læring.**
34. (0.2)
35. A: på- (.) **la oss [si det sånn (.) (h)og (h)så (h)kommer]=**
36. B: **[for (.) barn og unge]**
37. A: = (h)det som er litt spesielt (.) .hh han e:r en ↑autist som sitter alene på
38. en øy i Karmøy,
39. (0.6)
40. A: e::
41. B: han oppfinnern?
42. (0.4)
43. A: ja↑ ((B nikker))

Dette er et lengre utsnitt fra transkripsjonen for å vise hvordan den foregående samtalen blir oppsummert av B i linje 33 og 36. B gjør dette i form av en reformulering av det viktigste innholdet som både A og C har formidlet om emnet *kundens tjeneste/produkt*. Han gjentar altså meningsinnholdet, men med egne ord. Med tanke på Bs rolle (ikke møteleder) er dette litt merkelig, fordi det er gjort med en relativt styrende strategi. Oppsummeringen avsluttes uten stigende intonasjon som hadde vært et tegn på at han oppmuntret de andre til å uttrykke enighet eller uenighet. Når han ikke

gjør det blir det vanskeligere for A eller C å gi uttrykk for sin mening om hans oppsummering. Det er mulig at B bruker denne strategien for å skape effektivitet i møtet, fordi han antar at det ikke er nødvendig å korrigere oppsummeringen eller tilføre noe ytterligere. Det er ikke så mye framdrift i samtalen på det punktet i samtalen der B gir en oppsummering. Fra linje 14 har både A og C kortere turer enn rett før. Linje 1-13 har både A og C lengre turer der de forklarer hva den potensielle kunden ønsker å tilby som tjeneste, og i linje 14 blir forklaringene mye kortere i form av små forklaringer som i tillegg er omformuleringer eller nyanseringer av det de har sagt. Ved at de bidrar med mindre og mindre ny informasjon mister samtalen progressivitet, spesielt mellom linje 24 og 32. Her er det mange minimale responser, og det er mulig å tolke det slik at C gir en generell oppsummering i både linje 14 og i linje 27 og 29. Særlig linje 27 kan vel også sies å gjenta poenget fra innledningen av emnet i linje 8-9. Disse momentene fungerer som prelukker for samtalen, slik at når B gir sin oppsummering i linje 33 og 36 skaper disse sammen et TTRP.

Med denne oppsummeringen viser B også aksept og anerkjennelse for det som har blitt sagt så langt av A og C, og de tre uttrykker enighet når denne oppsummeringen godtas. C gir en umiddelbar overlappende minimal respons i linje 32 med "fint" som får stå uimotsagt og dermed gjelder som en kvittering på at Bs oppsummering er akseptert. Det er også en form for aksept og uttrykk for enighet at C ikke føyer til ytterligere informasjon eller nyanserer det B har sagt. A har en eksplisitt aksept for Bs oppsummering med kommentaren "la oss si det sånn". Denne kommentar er noe åpen for tolkning på norsk. Kommentaren kan brukes dersom taleren ikke ønsker å uttrykke full enighet, men allikevel vil avstå fra å uttrykke uenighet. Som om man sier "la gå, jeg kan så vidt akseptere og si meg enig i dette". Den kan også brukes ironisk, da for å uttrykke nettopp uenighet. Jeg ønsker kun å si at det ikke er tegn til at kommentaren er ment som et uttrykk for uenighet av A. Tvert i mot er mimikken til A normal, det er ingen pause etter kommentaren som kunne tyde på at A ønsket respons i form av latter eller lignende og ingen av de andre deltakerne gir tegn til å ha oppfattet kommentaren ironisk. Denne kommentaren blir altså et uttrykk for at A viser enighet, selv om det kanskje ikke er et sterkt uttrykk for det. Linje 37 til 43 er tatt med for å vise at emnet faktisk skifter etter Bs oppsummering. A introduserer emnet *kundens psykiske tilstand*

rett etter, og dette blir en bekreftelse på at oppsummeringen har hatt som funksjon å avslutte det foregående emnet.

I det neste utdraget fra transkripsjonen er det litt vanskelig å slå fast hvorvidt emnet bytter eller videreutvikles. Jeg mener dette er et gradvis emneskifte, samtalen går fra å handle om kunden og hvorvidt han med hans psykiske utfordringer og prosjekt er egnet som kunde for KB. Deretter glir samtalen over til å handle om hvilke dårlige erfaringer B har med enkeltpersoner som kunder og konkrete historier om dette. Det er ikke krystallklart om denne videreutviklingen er et skifte av emne, fordi senere i transkripsjonen kan vi se at samtalen igjen vender tilbake til hvorvidt kunden og hans prosjekt er egnet. Det jeg kan si er at det skjer en dreining i emnet fra *hvem er kunden* til *hvem samarbeider konsulentbyrået med*. Disse to emnene henger jo sammen, og det er stor grunn til å tro at det første får plass i samtalen for å kunne snakke om det andre. Det vi skal se nærmere på her er overgangen mellom emnene som jeg mener spesielt kommer til uttrykk i linje 5-10. I linje 38-40 er det en ny overgang som jeg mener markerer at emnet her har gått videre og at det må ha skjedd et emneskifte et sted på veien:

1. **A:** [og han e:-] ikke sant worst case er at han er en gærning som sitter der
2. oppe og lever i sin egen verden (0.4) også
3. [vil han bruke penger på at vi skal prøve å få noe ut av det]
4. **B:** [.hhh altså °e::::° a-]
5. **antageligvis så er'n ikke en gærning.** Kanskje han har e: e et eller annet
6. han brenner for o:g **det kan godt hende det er substans i det.**
7. (1.1)
8. **B: men (0.5) .hh jeg tror han (0.7) °e° vil være bedre tjent med å få**
9. **hjelp a (0.8) en person eller to. et eller annet sted (0.3) e: enn å koble**
10. **på KB.**
11. (1.1)
12. **B:** e: og det har litt med (0.7) liksom vi får veldig mange sånne
13. [henvendelser]
14. **A:**[mhm]
15. (0.6)
16. **B:** fra enkeltindivider, (0.3) og nesten alltid så blir det no kluss med

17. oppgjør, (0.4)
18. A: mhm
19. (0.2)
20. B: e: det blir vanskelige prosesser, og det tar veldig mye mere tid (0.3)
21. enn vi har regna med (1.2) e:m (0.6) så vi får jo folk som har funnet opp e:
22. et nytt system for å erstatte klor for eksempel
23. A: ja
24. (0.3)
25. B: og laga en maskin (0.2) e:: også trenger de bare litt hjelp til å
26. kommunisere det
27. A: he he he
28. B: og der er aldri så enkelt
29. A: nei det er [det jeg er litt redd for da B]
30. B: [e::: sant] selv om saken er god og (0.6) **jeg synes**
31. **ikke det er så viktig om han er autist eller ikke egentlig jeg, de:t**
32. (0.6)
33. C: (for d.)
34. B: det kan godt hende han har e en kjempe: ide?
35. (0.2)
36. A: mhm
37. (0.6)
38. B: **men (1.7) vi har brent oss på det så mange ganger (.)=**
39. A: [mhm]
40. B: **=[at vi] har (0.3) e: starta med å hjelpe folk, (0.5)**
41. A: mhm
42. (0.3)
43. B: hvor vi hadde en kar nedi Thailand som e hadde blitt e mista
44. foreldreretten til dattern sin, (0.8) ikke sant som er blitt e mener han er
45. blitt utsatt for [justismord (han) har ikke sett dattern på åtte år]
46. A: [ja det var det () .ja]
47. B: og vi tenkte jaja vi skal hjelpe deg og han: hadde masse penger sa han
48. det var ikke no problem

I linje 5 og 6 har jeg tolket Bs tur som en evaluering av kunden og en konklusjon/oppsummering av hvem B mener kunden er. Det passer også sammen med As konkluderende formulering i linje 1 "worst case så...". Disse kommentarene skaper et TTRP, som kanskje er litt svakt, det kunne vært flere preluksjoner og tydeligere avslutning på emnet. Det ser ut til å være noe progressivitet i samtalen, men etter linje 5 og 6 oppstår det en pause, og etter Bs andre konklusjon, nok en pause. Dette kan tolkes som tegn på at det er et TTRP. Spørsmålet er så om det er et emneskifte som følger, eller om det "bare" er emneutvikling. Emne endrer fokus fra å handle om kunden til å handle om byrået fra linje 12. Derfra videreutvikles dette fokuset til å handle om Bs personlige erfaringer fra linje 16-27. Der har B et sluttpoeng og får latter som respons fra A og C, og i linje 30-31 vender B tilbake til kunden. Og så skjer på en måte det samme igjen. I linje 38 skifter B på nytt fokus fra kunden til byråets erfaringer. B utvider da med en historie som begynner i linje 43, og denne fortsetter omtrent et par minutter videre etter linje 48. Jeg mener det først og fremst er skiftende fokus som taler for å vurdere dette som et emneskifte og ikke kun variasjoner av det samme emnet, men det er tydelig at de to emnene er sammenvevde i denne sammenhengen siden B veksler såpass lett fram og tilbake mellom de to ved å vende tilbake til det ene og så det andre.

Det siste eksempelet er transkripsjonen av samtals slutt. Her avsluttes både emnet og samtalen, og vi skal se nærmere på hvordan evaluering og oppsummering spiller en rolle i det. Denne delen av transkripsjonen er nærmest spekket med avslutningsstrategier, så det kan være vanskelig å peke på hva som er mest avgjørende for å lukke emnet og samtalen. Jeg har valgt å fokusere på Bs konklusjoner i linje 1-28 og hva slags respons han får på det. I linje 29-40 skal jeg kommentere både evalueringene og generaliseringene.

1. **B: =det hjelper ikke å lede'n bare liksom en kilometer lenger ned i**
2. **veien (0.2) [så]=**
3. **A: [ne:i]**
4. **B: =er'n like langt**
5. **(0.8)**
6. **A: ja det er [litt det jeg føler at det]=**

7. **B:** [har ikke løst no (me:r)]
8. **A:** =det er så lang vei å gå atte::
9. **B:** ja
10. (0.5)
11. **A:** atte han har egentlig ikke [råd til ()]
12. **B:** [da tror jeg det er] bedre at han bruker de
13. **(0.6) tredve tusen på [reiser]=**
14. **A:** [mhm]
15. **B:** = e i møte med NOFAS [enn e]=
16. **A:** [mhm]
17. **B:** = enn å ta () at vi skal sitte å fortelle'n **(0.7) ting som egentlig**
18. **ikke hjelper'n**
19. (0.3)
20. **A:** nei (0.5) er helt enig
21. (1.1)
22. **B:** (så:) (0.8)
23. **C:** (det er bra)
24. **B:** [mhm]
25. **A:** [vi:: e] var'n på en måte vi syns det var en interessant case men
26. **som du sier så er det s- mange sånne case [så::]**
27. **B:** [det er mange] interessante case
28. **men e men vi: vi driver (0.7) først og fremst en business**
29. (0.3)
30. **A:** ((sukk)) ja (0.4) .hh yes nei men da: da har vi avklart det B
31. **B: mhm**
32. **A: mhm**
33. (0.6)
34. **B: bra**
35. **A: good**
36. **C: good**
37. ((Alle begynner å reise seg opp fra stolene))
38. **A:** på film til og med
39. **C:** hh he he
40. ((A går bort til opptakeren og slår av))

Over de siste minuttene i samtalen før de kommer til denne delen av transkripsjonen har B brukt mye av tiden på å få fram det poenget som kommer i linje 1 og som han fortsetter med å uttrykke til linje 28. Disse konkluderende bidragene er nyanseringer og omformuleringer av ting som allerede har blitt sagt tidligere i samtalen. Det er et poeng å merke seg at informasjonen i konklusjonen ikke er ny, hvilket tilfører ytterligere mangel på progressivitet. Gjentakelse er en typisk prelukker i samtaler. Jeg har valgt å kalle det konklusjoner heller enn oppsummering fordi jeg ikke synes kommentarene gir en oppsummering av alt som er blitt sagt. Jeg tolker det slik at de heller er et uttrykk for det B ønsker skal være hovedkonklusjonen etter de siste minuttene med samtale. Konklusjonen kommer til uttrykk i linje 1, 2, 4, 12, 13, 15, 17 og 18. Denne konklusjonen omfatter den spesifikke kundens forespørsel og en avvisning av samarbeid mellom han og KB. A bidrar først med egne nyanseringer av konklusjonen mellom linje 3 og 11, og i linje 20 uttrykker A full enighet med B. Det gjør C også i linje 23, så responsen på Bs konklusjoner fremkaller uttrykk for enighet i form av eksplisitte kommentarer og minimal respons. Denne strategien er mest naturlig å benytte for en møteleder. Til tross for at det er A som har tatt denne rollen i størst grad frem til nå, ser det ut til at både A og C akseptere denne strategien hos B. Det kan forklares ved at B er sjef på arbeidsplassen, og målet med møtet er å få Bs vurdering av et kundeforhold, noe som gir ham privilegier i samtalen.

I linje 25 kommer A med en evaluering av samtalens legitimitet ved å gi en positiv vurdering av caset som "interessant". Det bidrar til å rettferdiggjøre at A har bedt om et møte og kan tilføre et positivt aspekt ved samtalen på tross av at B har avvist A og Cs forespørsel om å innlede et samarbeid med kunden. Men ved å definere samtalens hovedemne som "interessant", kan det til en viss grad kompensere for den avvisende konklusjonen til B. Denne kommentaren har sannsynligvis til hensikt å tilføre samtalen legitimitet og skape en balanse mellom avvisning av forespørselen og anerkjennelse av caset som et relevant bidrag likevel. A uttrykker også enighet med Bs konklusjon i samme tur i linje 25-26, hvilket er preferert respons ved samtalens slutt. I linje 27-28 følger B opp med en generell bemerkning om at KB må fokusere på foretninger og profitt i kraft av sin natur. Dette er en *account*, det vil si en forklaring i form av referanse til generell policy, en generalisering. Denne løfter ansvar for avvisningen over på arbeidsplassen i stedet for hos B selv, og kan tolkes som en form for unnskyldning for at

B ikke kan si seg enig med A og Cs forslag selv om han skulle villet selv, fordi han er bundet av byråets regler og bestemmelser. Denne kommentaren har også en oppklarende funksjon ved å anerkjenne både møtets legitimitet og konklusjonen de har blitt enige om. A viser aksept og enighet for dette i linje 30 med minimal respons, og dermed er det er preferert utgang der alle er enige om legitimitet for møtet og konklusjonen. Sukket som kommer rett etter den minimale responsen kan tolkes som et uttrykk for at saken er kompleks og/eller vanskelig, og på den måten nok en anerkjennelse av Bs disprefererte konklusjon samtidig som møtets legitimitet består. C har ikke vært så aktiv i denne delen av samtalen, men det vi kan merke oss er at det kun gis små signaler om enighet, og ingen signaler om uenighet.

Til sist avsluttes samtalen som helhet. Denne avslutningen innledes av A i linje 30 med den formulerende oppsummeringen i form av en metakommentar: "da har vi avklart det". En slik strategi er en standard måte å avslutte en samtale på (Liddicoat, 2011: 302). Diskursmarkøren *men* kan tolkes som et signal på at samtalen går over fra å avslutte emnet til å avslutte hele samtalen. Forut for dette har emnet blitt tilstrekkelig avsluttet, hvilket taler for at man kan tolke dette partiet som en annen avslutning i stedet for en forlenget avslutning av emnet. Den minimale responsen som følger i linje 31 og utover signaliserer enighet og at samtalen er uttømt for relevante bidrag. A bidrar med en eksplisitt lukker for samtalen, mens B og C tillater at samtalen dør ut etterpå. Den siste kommentaren A kommer med i linje 38 blir sagt i det hun går mot opptakeren for å slå den av, og er mer å regne som en kommentar knyttet til denne spesifikke aktiviteten. Det kan også ses som en bekreftelse på at møtet er avsluttet siden A velger å si noe som ikke lenger er relevant for møtet.

De første evalueringene *er helt enig og det er bra* fra A og C er med på å avslutte emnet B har konkludert i rett før, og med B sin siste minimale respons etterpå dør emnet helt ut. Så evalueringene fungerer som prelukkere som signaliserer at begge de to andre talerne også anser emnet som uttømt. Det siste og avsluttende partiet er innledet av en kommentar som ikke bare er knyttet til det direkte forgående emnet, men til samtalen tema som helhet. Det er en god ting at deltakerne har fått vise størst mulig grad av samstemthet og enighet, da dette regnes som et mål for møter (Barnes, 2007: 275). Det

gir uttrykk for at møtet har vært vellykket og at deltakelsen i møtet har vært som ønsket.

4.2 Sidesekvenser

Sidesekvenser har en litt annen natur enn vanlige emner, og vi skal nå se på noen sidesekvenser jeg har funnet i mitt materialet. Jeg vil se på avslutningsfasen her akkurat som med emneskifte, og nå skal vi undersøke om det er ulikheter i avslutningsfasene. Første sidesekvens er hentet fra oppstarten til møte 3, og sidesekvensen oppstår i det ODA kommer inn i rommet og begynner å snakke om barnevernets telefontider i linje

1. STINE: eh jeg tok initiativ til det her e etter at e dere var på
2. prosjektkurset,
3. ?: m
4. (.)
5. STINE: eeh (.) ee og hvor fokus er på eh prosjektarbeid. Og jeg tenker at
6. dette handler ikke om om SP versus KB for nå er vi liksom i samme (.)=
7. (deltaker ODA kommer inn i rommet)
8. PIA: [mhm]
9. ÅSE: [mhm]
10. STINE: =[båt] alle sammen og skal være en del av (.) av KB,
11. PIA: mhm ja mhm
12. ODA: ((setter pcen sin på bordet og lukker døren bak seg)) Jeg må bare
13. prøve å ta en telefon etterpå igjen jeg er sånn støttekontakt ()
14. barnevernet er ikke så lett å få tak i ((setter seg ved bordet ser på STINE))
15. når jeg ringte i går så var det sånn (.) du har ringt til barnevernet det er en
16. del av Oslo kommune i Oslo kommune slutter vi å jobbe klokken >fem-<
17. stenger vi klokken <femten trettifem>
18. STINE: ((nikker)) ja
19. ?: m
20. STINE: °ja°
21. ODA: <femten trettifem>.
22. STINE: sa de det,
23. ODA: mhm
24. ODA, PIA, ?: ()

25. STINE: °jasså°
26. (.)
27. STINE: **men hvert fall så tenkte jeg å starte med å utfordre dere eeh**
28. **egentlig på å prøve å formulere ganske klart hva mener dere er-**
29. ODA: ((peker med en papirblokk mot kamera)) unnskyld blir vi tatt opp
30. på film³
31. (.)
32. STINE: ja
33. PIA: det er bare til en oppgave
34. EMMA: ja
35. PIA: så det har ikke noe () konfidensielt
36. ÅSE: det er bare for vi verklegen har koll på hva vi sejer
37. PIA: ja
38. STINE, EMMA, PIA, ÅSE: HE HE he he
39. PIA: so be careful (.) choose your words
40. STINE: **jeg begynner med litt sånn introvert ho- e: teknikk hold jeg på**
41. **å si** at jeg vil at dere bare skal tenke ett minutt på hva topp tre (.) mu-
42. altså forbedringsområder i prosjektarbeidet sånn som e dere har opplevd
43. det

Jeg har analysert ODAs innspill i samtalen om barnevernets åpningstider på telefon som en sidesekvens. Jeg skal nå gjøre rede for hvorfor jeg ikke har analysert det som et vanlig emneskifte. Den første grunnen er måten sekvensen innledes på. Forut for linje 12 har møteleder STINE akkurat åpnet møtet og begynt på emnet "agenda for møtet". Dette emnet er ikke slutført, det mest naturlige ville være om STINE fortsatte å utdype hva hun mener er målet og hensikten med møtet. Det er forventet av møteleder. Den minimal responsen STINE får fra PIA og ÅSE i linje 8 og 9 kan tolkes som fortsettelsesmarkører. Disse markørene kan man se som en invitasjon til STINE om å fortsette, de blir kvitteringer på at de anerkjenner det STINE har sagt, uten å ta opp plass i samtalen, slik at de gir plass til at STINE kan fortsette å snakke. Det er naturlig

³ Dette er kommentaren jeg henviste til i metodekapittelet. Jeg ønsker å presisere at ODA har fått muntlig informasjon om opptaket på forhånd, blitt gitt informasjonen på nytt etter opptak av møtet, fått anledning til å trekke seg fra prosjektet, men hun har valgt å signere samtykkeerklæringen. Malen for denne er å finne som vedlegg bakerst i denne oppgaven.

for samtaledeltakerne å forvente at STINE skal styre den innledende samtalen av møtet for å nettopp åpne møtet og starte opp et emne som er legitimt for møtet. Vi kan altså si at det ikke er et TTRP i samtalen når ODA begynner å snakke om et nytt emne i linje 12, som ikke er legitimt før møtet. Den mest naturlige forklaringen på at ODA bryter inn i samtalen er at det er ment som en sidesekvens, det vil si et midlertidig emne som kan knyttes til noe spesifikt ved situasjonen. Sidesekvensen oppstår fordi ODA kommer inn i rommet litt for sent, og turen hennes i linje12-17 fungerer som en forklaring på hva som har opptatt henne og at hun sannsynligvis vil gå ut av møtet igjen senere av samme grunn. Både det å komme for sent til møtet, og det å avbryte møteleder, er normbrudd (*accountable action*) på god møtedeltakelse. emnet er tett knyttet til situasjon og timing, slik at dersom ODA hadde ventet på et TTRP før hun innledet emnet, ville det ikke lenger vært legitimt. ODAs tur er ikke kun en forklaring, hun gir informasjon som strengt tatt er overflødig eller formulert på en måte som oppfordrer til tilbakemelding eller aktiv respons fra de andre deltakerne. ODA nøyer seg ikke med å gi et minimum av informasjon som må til for å forklare hvorfor hun kom for sent, hun har laget en kort narrativ om da hun ringte dagen før for å fortelle hva slags telefontider de har i barnevernet. Dette gjør at sidesekvensen tar mer plass enn den hadde trengt, og måten hun gir informasjon på, som en sak med nyhetsverdi, fungerer som en oppfordring til de andre om å utvikle emnet ytterligere. Opplysningen om at barnevernet stenger telefonen "femten trettifem" skal understreke nyhetsverdien om at barnevernet ikke er lette å få tak i på telefon. Gjentakelsen av denne informasjonen i linje 21 blir en ytterligere bekreftelse på at det er viktig og har en sterk nyhetsverdi. Gjentakelsen kan også ses som en repetisjon av hovedpoenget som en prelukker, en slags konklusjon som ikke inneholder ny informasjon, og dermed sørger for å ikke tilføre ny progressivitet til emnet. Til tross for ODAs strategi for å skape nyhetsverdi for emnet sitt og skape respons hos de andre deltakerne, er resultatet for det meste minimal respons linje 19 og 21 fra møteleder. Det er verdt å merke seg at ingen av de øvrige samtaledeltakerne ser ut til å gi noe respons i det hele tatt, ikke oppfølgingsspørsmål eller uttrykk for enighet, ikke en gang minimal respons. Unntaket er PIA som kanskje er i ferd med å innlede en form for respons i linje24, men det er allikevel ikke mye sammenlignet med hva man kunne forvente dersom ODA innledet et legitimt emne. Vi ser altså at både møteleder og de andre samtaledeltakerne behandler dette som en sidesekvens ved å la emnet dø ut raskt og effektivt. Møteleder STINE er den eneste som gir minimal respons og to

kommentarer "jasså" og "sa de det" som kvitteringer på at hun har hørt det ODA har sagt. Disse kvitteringene er egentlig vanlige å gi som respons når noen forteller en nyhet som ODA gjør her, som kalles tematiseringsmarkører. Det ser allikevel ikke ut til at ODA tolker de som invitasjoner til å utdype det hun har sagt. På opptaket kan vi se at STINE har blikket vendt bort fra ODA mot dataen sin, og uttalen er dempet. Det kan forklare hvorfor ODA ikke utvider og fortsetter å snakke om emnet hun har innledet.

Kommentarene blir en måte for STINE å gi preferert respons, men på en mindre preferert måte. Den disprefererte måten kan tolkes som et signal om at ODA helst ikke bør fortsette emnet likevel, og det ser også ut til at ODA tolker det slik. Det er naturlig at det er STINE som gjør dette, da hun forventes å ta hovedansvar for å styre samtalen, fordi hun er møteleder. Og kanskje er det spesielt forventet at hun skal finne en passende strategi for å styre et emne som åpenbart ikke er legitimt for møtet, og heller orientere seg mot det som er relevant for møtet (Barnes, 2007: 275). Siste moment som bekrefter tolkningen av dette som en sidesekvens er det som skjer rett etterpå. I linje 27 og 28 vender STINE tilbake til emnet hun snakket om før ODA brøt inn i samtalen med sidesekvensen. Å vende tilbake til forrige emne er typisk etter sidesekvenser. STINE bruker tilbakevendingsmarkøren *hverfall* sammen med diskursmarkøren *men* som strategier for å ta opp emnet. Deretter følger en metakommentar der hun forteller hva hun vil de skal gjøre på møtet. Fortsettelsesmarkøren *så* indikerer at det hun sier er en fortsettelse på det hun sa tidligere. Ved å la emnet dø ut og raskt skifte tilbake til et målorientert emne, viser STINE at hun oppfører seg som møteleder.

Det oppstår en ny sidesekvens umiddelbart etter at STINE har vendt tilbake til emnet, STINE blir til og med avbrutt i linje 28, og det er ODA som gjør dette for å spørre om møtet blir filmet. ODA innleder med å først gjøre en non-verbal gest og peke på opptakeren, og på den måten avbrytes STINE for å lede oppmerksomheten mot det hun vil snakke om. STINE slutter å snakke i det ODA løfter hånden og peker på opptakeren. ODA innleder med å si "unnskyld" før hun stiller spørsmålet "blir vi tatt opp på film". Timingen er også relevant for dette spørsmålet. ODA starter med å peke mot opptakeren, og det tyder på at det hun sier trigges av omgivelsene. Hun begynner altså å peke, deretter innleder hun sin tur med en unnskyldning og et spørsmål. Hun innleder med et spørsmål, som også er typisk for sidesekvenser. Det kan tolkes som et tegn på at ODA vil signalisere at hun orienterer seg mot å bryte med en norm, å introdusere et nytt

emne uten å være møteleder. På den måten skaper hun en rettferdiggjøring for normbruddet og henviser til ekstraordinære omstendigheter som legitimerer det. Normalt vil man forvente at det kun er møteleder som har rett til å avbryte andre samtaledeltakere og styre emneutviklingen såpass sterkt som ODA gjør her. Timingen og emnet bidrar til å skape en kontekst for ODAs avbrytelse som gjør det mer akseptabelt. Generelt vil det være aksept for at man stiller spørsmål ved om man blir filmet på arbeidsplassen. Alle samtaledeltakerne vet at ODA ikke var tilstedet da jeg informerte om opptakeren, hva opptaket skulle brukes til og om skjema med samtykkeerklæring. Det kan være at denne sidesekvensen oppleves som mer legitim av de andre deltakerne enn den første, i alle fall får ODA mer respons fra flere av deltakerne denne gangen. STINE er den første som gir respons og svarer på ODAs spørsmål i linje 32. STINE inntar lederrollen ved å være den som gir respons på ODAs spørsmål. Flere av de andre samtaledeltakerne ser ut til å ville samarbeide med STINE om å besvare ODAs spørsmål, og PIA er den som bidrar med ytterligere forklaring i linje 33 og 35, mens EMMA viser enighet med STINE og PIA sine bidrag i linje 34. På dette tidspunktet er den betingede relevansen innfridd, forventningen om å få et svar på spørsmålet er oppfylt og nærhetsparet er dermed potensielt avsluttet. Nå kan enten ODA stille et oppfølgingsspørsmål, noen kan fortsette å snakke om emnet eller det kan dø ut. Innskuddet til ODA er nå potensielt ferdig, og dermed skapes det er forventning om å lukke parentesene. Der er ÅSE som tar turen og kommer med en spøk. Det at ÅSE slå en spøk bekrefter at ODAs spørsmål kan regnes som besvart, siden hun tolker situasjonen som at det er rom for en spøk, implisitt at det ikke er nødvendig å fortsette emnet. Spøken blir akseptert av alle deltakere, inkludert møteleder og får latter som respons i linje 38 i tillegg til en oppfølgingskommentar fra PIA i linje 39 som åpenbart er ment humoristisk. Denne kommentaren får ikke noe etterspill, for her tar STINE ordet og med en metakommentar igjen, men denne gangen uten noen ytterligere markører som signaliserer emneskifte. STINE fortsetter altså å snakke om det hun gjorde før hun ble avbrutt, i motsetning til en gjenopptagelse der hun må signalisere det. Metakommentaren er formulert slik at STINE snakker om hva hun har tenkt til å gjøre, men følger raskt opp med å si eksplisitt at hun ønsker at alle deltakerne skal være med på aktiviteten med å finne forbedringsområder for prosjektsamarbeid (linje 40-43). Denne strategien er også i tråd med rollen STINE har som møteleder. Det er en lite sensitiv måte å skifte emne på, fordi det ikke gis rom for de andre deltakerne til å gi

uttrykk for om de aksepterer emneskiftet. Dette er en styrende strategi, selv om det er et TTRP mot slutten etter ÅSE og PIA har spøkt med opptaket.

De viktigste grunnene til at jeg definerer eksemplene ovenfor som sidesekvenser er at: de innledes ved en bestemt foranledning, de genererer det som sannsynligvis er mindre respons enn det et legitimt emne ville ha gjort, det ser ut til at de avsluttes raskere og med mindre bruk av prelukkere og samtalen vender tilbake til det som pågikk før sidesekvensen ble innledet. Å definere dem som sidesekvenser gir også en forklaring på ODA normbrudd i samtalen. Møteleders strategier sørger for å lukke sidesekvensene raskt og effektivt, og de andre viser aksept for hennes styring. På den måten sørger møteleder for at de kan vende tilbake til et emne som er målorientert og legitimt.

Det siste eksempelet jeg har tatt med om sidesekvenser er fra det samme møtet, men er på et litt senere tidspunkt. Vi kommer inn noen få minutter senere etter at STINE har informert om dagsorden.

1. STINE: så når dere føler dere klare så kan dere bare skrive på tavla med
2. navnene deres over så skal vi se hvor likt eller ulikt dere tenker
3. (2 sek.)
4. PIA: mhm (strekker seg frem for å ta en tusj på bordet)
5. STINE: mhm
6. PIA: ((reiser seg og snur seg for å skrive på tavla)) nå har ikke jeg no pen
7. håndskrift men hi [hi hi he]
8. STINE, EMMA: [° he he°]
9. ÅSE: ((tar en tusj fra bordet))
10. ODA: du skriver i hvert fall fremdeles løkkeskrift []
11. EMMA: [he he]
12. PIA: ja men det er ikke så veldig lett merker jeg he he
13. **(3 sek.)**
14. PIA: °forstår dere det eller°
15. (.)
16. **STINE: mhm**
17. **(4 sek.)**
18. STINE: ta gjerne å begynn å skrive dere andre kan bare skrive parallelt

Denne situasjonen skiller seg litt fra de andre ved at deltakerne holder på med en aktivitet der de skal skrive opp ting de ønsker å snakke om på møtet. Det er litt venting både for å få en tusj de kan skrive med og for å få plass foran tavlen så de kan skrive. Det ser ut til at noen venter litt fordi de tenker seg om også. Vi kommer inn i transkripsjonen etter at STINE har gitt oppgaven (skriv et eller flere problemområder på tavla etter dere har tenkt dere om et minutt eller to), og i linje en kommer første oppfordring fra STINE etter litt venting. Det ser ut til at denne aktiviteten gir større rom for stillhet i samtalen både i linje 3 og linje 14 og 18. Det er denne konteksten som jeg tolker som mest relevant for å forstå hvorfor sidesekvensen til PIA dukker opp. Det kan se ut til at det er mindre truende å begynne en sidesekvens når den ikke truer den pågående aktiviteten eller samtalen. PIAs sidesekvens er knyttet til det som skjer, hun snakker om sin egen håndskrift mens hun skriver på tavla. Det er ikke direkte legitimt for møtet, men kan være naturlig å snakke om i direkte forlengelse av aktiviteten de holder på med. Altså er denne sidesekvensen også knyttet til timing, det ville vært mye mindre legitimt å snakke om håndskriften sin hvis alle hadde vært ferdige med å skrive og snakket om et legitimt møteemne.

Sidesekvensen er ganske kort ,og fordi det er en sidesekvens er det større frihet for de andre deltakerne om de ønsker å gi respons på det PIA sier. PIA har ikke eksplisitt bedt om respons, men latteren hennes legger opp til at noen gjerne må gi respons. Hun får respons fra STINE og EMMA i form av latter, og ODA sørger for å utvide sekvensen ved å gi PIA et kompliment på at hun skriver løkkeskrift. EMMA responderer med litt latter her også, som fungerer mer som en minimal respons som en kvittering på det ODA har sagt. PIA responderer med en slags konklusjon i form av en generell bemerkning om at løkkeskrift ikke er enkelt. Etter dette følger en pause på tre sekunder, da tar PIA en ny tur og spør om de skjønner det hun skriver. Dette spørsmålet er det naturlig å forvente et svar på, men hun får ingen respons denne gangen. Etter fire sekunders pause innleder STINE en tur der hun vender tilbake til den pågående aktiviteten og oppfordrer deltakerne til å skrive på tavla samtidig. Vi kan forklare den disprefererte responsen på PIAs siste spørsmål ved at emnet er en sidesekvens, og det kan se ut til at det er større rom for å la være å gi respons siden det ikke er direkte legitimt for møtet. Eller så kan det hende at hennes invitasjon er til å si noe bare dersom man *ikke* forstår, siden det

ikke er mulig å svare "ja" på vegne av de andre. Som de andre gangene er det STINE som avslutter sidesekvensen ved å vende tilbake til det pågående emnet, og det er i tråd med møtelederrollen hun har. Dersom STINE hadde ønsket at sidesekvensen ikke skulle få ta plass i samtalen, hadde hun flere mulige tidspunkt med TTRP slik at hun på naturlig vis kunne tatt opp igjen emnet før. Jeg mener vi finner TTRPer i linje 9, 11, 13 og 15. Alle disse stedene er etter en tur som ikke nødvendigvis trenger respons eller har fått tilstrekkelig respons. I linje 9 har PIA fått respons fra både EMMA og STINE som fungerer som mulige prelukkere slik at STINE kunne avvirket sidesekvensen her dersom hun hadde ønsket det. I stedet fortsetter ODA med sin kommentar, som også har noe konkluderende ved seg da det er en slags konklusjon om at PIAs håndskrift er fin fordi det er løkkeskrift. Dette kunne tolkes som en prelukker av STINE slik at hun kunne brutt inn i linje 11. PIA tilfører ny progressivitet til sidesekvensen i linje 12 og 14 ved å utvide emnet. Det er allikevel mulig å tolke dette som prelukkere på samme tid. Kommentarene kan tolkes som konklusjoner for den lille samtalen om "håndskrift", og da leder de til et TTRP i sekvensen.

Det ser altså ut til at STINE ikke vurderer det som viktig å avslutte sidesekvensen så fort som mulig, og at hun som møteleder tillater emnet å utvikle seg, eller i det minste vare lenger enn det som var et naturlig minimum. STINE lar det passere flere TTRPer før hun velger å ta en tur for å vende tilbake til det forrige emnet. Sidesekvensen har ikke generert like mye respons som man kunne forvente dersom emnet hadde en høy grad av legitimitet for møtet, men latteren fra noen av deltakerne samt bidraget fra ODA gjør sekvensen til et samarbeidsprosjekt med en hyggelig tone, selv om det dukker opp noen pauser med noen sekunders varighet.

5. Konklusjon

Gjennom analysen har jeg ved hjelp av en rekke eksempler vist ulike prosesser for emneavslutning. Analysen har vist at prosessene styres av emners natur, samspill mellom deltakerne og møteleders strategier. Møteleder har vært helt sentral i analysen, og strategiene som har blitt brukt demonstrerer ulike funksjoner og får varierende konsekvenser for samtalen og samspillet mellom deltakerne.

I innledningen presenterte jeg problemstillingen, og denne konklusjonen skal helst fungere som et svar på spørsmålene som ble stilt der med analysen som begrunnelse. Mitt første spørsmål var: *Hvordan avsluttes emner i institusjonelle møtesamtaler og hvilken rolle spiller møteleder i disse prosessene?* Jeg vil nå trekke frem de ulike strategiene som ble løftet fram i analysen og forklare hvordan disse strategiene bidrar til emneavslutning og forklare hvordan møteleder anvender disse.

Vi har sett flere eksempler på bruk av diskursmarkører i materialet, ikke kun der hvor dette ble løftet frem som en hovedstrategi. Markørene blir brukt i samtalen der det har oppstått et TTRP ved hjelp av forskjellige prelukker. Det er et naturlig sted å skifte fokus for samtalen, bryte med det pågående emnet eller vende tilbake til et tidligere emne i samtalen. Denne strategien blir brukt for å avslutte et emne og åpner opp for å innlede et nytt emne etterpå. Det er en eksplisitt strategi som gjør det tydelig for alle deltakere i samtalen at den som bruker markøren foretar et skifte i det pågående emnet. I denne oppgaven er det stort sett møteleder som gjør bruk av denne strategien, hvilket er naturlig å forvente når vi kjenner rollens betingelser. En møteleder forventes å lede emneutviklingen, og denne strategien er en effektiv og åpen måte å gjøre dette på. Det vil si at strategien bidrar til å bekrefte og forsterke møteleders posisjon i samtalen, og på den måten gjøre det tydelig for samtals deltakere at møteleder utfører sine plikter.

Metakommentarer har vist seg å være en enda mer styrende og autoritær måte å styre emneutviklingen på. Metakommentarene ble brukt av møteleder både i situasjoner med og uten TTRP. Dette er den eneste strategien jeg fant at møteleder brukte uten at det var et TTRP forut. Det gir mening at møteleder benytter en sterk strategi når hun skal styre emneutviklingen uten at det er lagt til rette for det i samtalen. For å kunne få til en

effektiv og tydelig styring i en slik situasjon, er det fordelaktig å kommunisere tydelig og med autoritet. Strategien kan i noen tilfeller være styrende også for responsen, spesielt i det eksemplet vi så at møteleder styrte avslutning av et pågående emne, og valgte et nytt emne samt hvem som skulle få neste taletur. Det var også i dette tilfellet vi så at en av de andre deltakerne benyttet seg av en metakommentar for å påvirke emneutviklingen videre. For at denne metakommentarer skal fungere optimalt, krever det en aksept hos øvrige deltakere i samtalen av at møteleder har rett til en slik styring. Dette er nok den strategien som i størst grad tydeliggjør møteleders rolle og makt i en møtesamtale. Strategien legitimeres av behovet for effektivitet og målorientering i samtalen i de eksemplene som er trukket frem i denne oppgaven. Nærmere bestemt betyr det å holde seg til dagsorden og sørge for at møtet holder seg innenfor det avtalte tidsrommet.

Evalueringer og konklusjoner er strategier som ble brukt litt annerledes enn de to første jeg har nevnt. Av eksemplene i analysen kan vi se at de ble brukt ved manglende progressivitet i samtalen, som en strategi for å skape en konkret avslutning til et emne som har mistet fremdriften. Denne strategien kan nesten sies å bli brukt for å unngå at emner bare dør ut slik at de får en eksplisitt avslutning. Strategien skaper mulighet for å uttrykke enighet deltakerne i mellom, og tillater et gradvis emneskifte. Enkelte ganger kan de bidra til en tydelig avslutning for emnet ved å repetere emnets innhold. Strategien kan også fungere som en måte å anerkjenne bidraget og emnets bidragsytere, og det er en måte som legger til rette for etablering av enighet. Strategien legger også til rette for større grad av samarbeid, slik mine eksempler viser, men dette er ikke en nødvendighet for denne strategien. Vi har også sett at strategien bli brukt av flere enn bare møteleder i møte 4, denne strategien blir nok oppfattet som mindre styrende og autoritær. Dersom noen innleder et nytt emne etter en evaluering eller konklusjon, kan vi si at de har fungert som lukkere for emnet. Det er en strategi som i mindre grad fremmer effektivitet, men legger til rette for å uttrykke meninger/enighet. Det vil naturlig nok ikke være den mest tydelige måten å befeste møteleders rolle, ettersom hovedinnholdet i rollen nettopp er å bidra til effektivitet og styring i en samtale.

Den minst styrende strategien av de jeg har tatt for meg i denne oppgaven, er minimal respons eller stillhet. Dette er en strategi som er åpen for alle å bruke, men som det nok

forventes at møteleder ikke har som eneste strategi. Gjentakende minimal respons eller stillhet gjør at et emne dør ut ved at det mister sin progressivitet. Når et emne har mistet sin progressivitet vil det skape en forventning om at møteleder skal ta ansvar for å styre samtalen ved å enten tilføre ny progressivitet eller skifte emne. Strategien er avhengig av samarbeid mellom deltakerne for å fungere som prelukkere eller lukkere for et emne. Deltakerne må samarbeide om å la det være stille og/eller ikke si noe som skaper fremdrift. Når møteleder benytter seg av disse strategiene er hun lite styrende og på grensen til passiv i rollen sin. Men dersom andre deltakere bruker denne strategien legger de til rette for at møteleder kan tre inn og handle i tråd med sin rolle.

Dette ser vi både ved emneskifter, men kanskje spesielt i eksemplene med sidesekvenser. Disse genererte mindre respons fra øvrige deltakere da de ble innledet. Den manglende eller minimale responsen kan tolkes som et uttrykk for å ville legge til rette for at møteleder kan styre den videre gangen for sidesekvensen. Varigheten til sidesekvensene ser ut til å kunne knyttes til legitimitet og hvor truende de virker på den pågående samtalen. Dersom en sidesekvens er tett knyttet opp til aktivitet og samtale som er møteorientert, er det større aksept for den og det blir gitt større plass til den av møteleder og øvrige deltakere. Dersom sidesekvensen er vanskelig å relatere til møteaktiviteten og framstår som upassende eller forstyrrende for framdriften i møtet, er det naturlig at sidesekvensen avsluttes brått eller avbrytes, først og fremst av møteleder, men også i samarbeid med andre samtaledeltakere. De sidesekvensene jeg har analysert i denne oppgaven har ikke hatt stor grad av legitimitet for møtet, og det kan ses som en av hovedgrunnene til at de ikke genererer utvidet respons i form av minimal respons. På den måten samarbeider deltakerne om å ikke gi ytterligere fremdrift og legitimitet til et emne som hindrer effektivitet i møtet, og legger til rette for at møteleder kan utøve sine plikter uten å bli hindret unødig. Slik bidrar deltakerne også til en "dagsordendisiplin" ved at de orienterer seg mot dagsorden og samarbeider i en emneavslutningsprosess. Alle de tre sidesekvensene ble avsluttet av møteleder, og til tider med tydelig styrende strategier.

Så til underspørsmålet fra problemstillingen: *Hvordan bidrar møtelederens emnestyring til å holde dagsorden for møtet?* Møteleders rolle har vært sentral for analysen og

funnene i denne, og møteleder spiller en stor rolle for hvordan strategiene fungerer i møtesamtalen.

Funnene fra denne oppgaven viser oss flere ting. For det første at møteleder er aktiv i alle emneskifter og later til å ha en hovedrolle for å iverksette selve overgangen mellom to emner. Det forventes at møteleder skal ta dette ansvaret, og andre samtaledeltakere trekker seg tidvis tilbake for å gi plass til at møteleder skal kunne utføre sine plikter uten hindringer. På den måten er fremgangen i et hvert møte svært avhengig av at møteleder faktisk benytter seg av strategier som sikrer at samtalen er legitim og målrettet gjennom møtet slik at man holder seg til dagsorden. Møtelederen kan velges ut på forhånd, eller det kan komme til uttrykk i samtalen ved at en utøver strategier som er forbeholdt møteledelse. Effektiv møteledelse er å kunne veksle mellom styrende og inkluderende strategier. De styrende strategiene trengs for å kunne stoppe emner eller emneutvikling som ikke er legitimt for møtet og som forstyrrer dagsorden og tidsplan. Strategiene skal også kunne styre og tilpasse lengden på legitime emner så de tilstrekkelig plass i samtalen. Møtelederens styrende rolle og autoritative metoder er sentrale for å lede møtesamtaler gjennom emneskifter. Mangel på disse egenskapene kan føre til ustrukturerte og ineffektive møter, slik at man risikerer å ikke nå de målene man har satt seg for et møte. Hvis en møteleder blir for styrende, kan det føre til at man havner i situasjoner der deltakerne ønsker å forhandle og utfordre møtelederens valg. Derfor kan det være mer effektivt å bruke strategier som også gir noe rom for å uttrykke enighet og uenighet før møteleder bestemmer at emnet skal avsluttes eller at samtalen skal ha en annen retning. En slik demokratisk eller dialogisk møteleder-stil kan utnytte potensialet og mulighetene som finnes hos de andre deltakerne ved å få med disse på å lukke emner og støtte møtelederarbeidet.

Møtelederen har privilegier og ansvar som gir denne mye makt i møtesamtaler, men vil alltid være avhengig av at alle deltakerne samarbeider om å gå fram slik møteleder gir uttrykk for. Denne prosessen vil antagelig kunne styrkes ved å avtale så mye som mulig på forhånd. Hvem skal lede møtet, hva skal man snakke om og hvor lang tid er satt av til møtet. God møteledelse er et samarbeidsprosjekt, hvilket betyr at alle som er deltakere i et møte har muligheten til å bidra til at det kan bli både effektivt og nyttig. Alle har et ansvar for at et møte fungerer, det er ikke tilstrekkelig å holde munn for å skape god

møteledelse, det kan også handle om å vise sin støtte og hjelpe møteleder med å utføre sine oppgaver.

Litteraturliste

- Barnes, Rebecca, 2007. Formulations and the facilitation of common agreement in meeting talk. *Text & Talk*. 27(3): 273–296
- Heritage, John 1989. "Current Developments" in Conversation Analysis, in Roger, Derek & Peter Bull (ed.). *Conversation*. Clevedon/Philadelphia: Intercommunication
- Holmes, J., Schnurr, S., & Marra, M. 2007. Leadership and communication: discursive evidence of a workplace culture change. *Discourse and Communication*, 1(4), 433-451
- Hutchby, Ian og Wooffitt, Robin 2004. *Conversation Analysis*. United Kingdom: Polity Press
- Jefferson, Gail, 1972. "Side sequences" in *Studies in Social Interaction*. D. Sudnow (ed.), 295-331. New York: The Free Press
- Liddicoat, Anthony J. 2011. *An introduction to Conversation Analysis*. London: Continuum.
- Nielsen, Mie Femø og Nielsen, Søren Beck 2005. *Samtaleanalyse*. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur
- Ottersjö, Cajsa 2005. *Att försätta och att återgå*. Göteborgs Universitet: Göteborg
- Sidnell, Jack 2010. *Conversation Analysis – an Introduction*. West Sussex UK: Blackwell.
- Silverman, David 2011. *Interpreting Qualitative Data* (4. utgave) Sage Publications Ltd: London
- Svennevig, Jan 1999. *Getting Acquainted in Conversation*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Svennevig, Jan, 2012a. The agenda as resource for topic introduction in workplace meetings. *Discourse Studies* 14 (1): 53–66
- Svennevig, Jan, 2012b. Interaction in workplace meetings. *Discourse Studies* 14 (1): 3–10

Vedlegg 1 – Mal for samtykkeerklæring

Forespørsel om å tillate filming av møtesamtaler i forbindelse med eksamensoppgave ved UiO

I forbindelse med min semesteroppgave ønsker jeg å analysere kommunikasjon i møtesamtaler. Prosjektet vil bli utført av undertegnede og er veiledet av Jan Svennevig ved Instituttet for lingvistiske og nordiske studier, Universitetet i Oslo.

Deltagelse i prosjektet innebærer at jeg får lov å filme (audiovisuelt opptak) medarbeidersamtale(r) hvor du selv deltar.

Det er helt frivillig å delta i prosjektet og du kan på hvilket som helst tidspunkt trekke deg og kreve at opptakene blir slettet, uten å måtte begrunne dette nærmere. Tilgang til ditt navn vil være begrenset til meg, og opplysningen vil bli behandlet konfidensielt. Navnelisten vil bli slettet etter at prosjektet er gjennomført. Det kan være aktuelt å bruke stillbilder og kortere videoklipp i lukkede fagmiljøer (forskerkonferanser og seminar) og i vitenskapelige publikasjoner, men da vil ingen ytterligere opplysninger om involverte personer være gjort tilgjengelig.

Prosjektet vil resultere i en transkripsjon hvor de involverte personene vil bli aidentifiserte, slik at den enkelte ikke kan gjenkjennes. Det samme vil gjelde i tilfelle deler av transkripsjonen blir brukt i vitenskapelige publikasjoner.

Semesteroppgaven forventes å være innlevert 15.12.2014. Etter det vil videomaterialet bli oppbevart ved Universitetet i Oslo kun være tilgjengelig for forskere som undertegner erklæring om å behandle materialet konfidensielt. Dataansvarlig er professor Jan Svennevig.

Har du spørsmål i forbindelse med denne henvendelsen, kan du gjerne ta kontakt på adressen under.

Jan Svennevig
Institutt for lingvistiske og nordiske studier
Henrik Wergelands hus, Niels Henrik Abels vei 36, 0313 OSLO
Tlf. 22856148
e-post: jan.svennevig@iln.uio.no

Med vennlig hilsen,
Sara Johanne Koppang

Samtykkeerklæring:

Jeg har mottatt informasjon om prosjektet og er villig til å delta i det.

Navn

Signatur

Telefonnummer