

Når møterommet blir digitalt

Samtaleanalyse av video-mediert møte-kommunikasjon

ANNE JOSEFINE REITAN

VEILEDER
Jan Svennevig

Universitetet i Agder, 2021
Fakultet for humaniora og pedagogikk
Institutt for nordisk og mediefag

Master

Sammendrag

Temaet for denne masteroppgaven er problemer i digitale møter. Studien tar utgangspunkt i ett fysisk og ett digitalt møte i en studentforening. Gjennom en kvantitativ sammenligning har den undersøkt i hvilken grad problemer oppstår i det video-medierte møtet kontra det fysiske møtet. Videre har studien gjort kvalitativ samtaleanalyse av utdrag fra video-møtet, for å undersøke hvordan og hvorfor problemene oppstår, og hvordan møtedeltakerne håndterer disse.

Studien finner at samtale-problemene i hovedsak knytter seg til utfordringer ved turfordeling som fører til lange stillheter og overlappende tale i samtalen. I den kvantitative sammenligningen av de to møtene kunne vi se at overlappende tale og reparasjon forekom vesentlig hyppigere og over lengre tid i video-møtet kontra det fysiske møtet. Vi fant også at pausene var over dobbelt så lange i video-møtet. Den kvalitative samtaleanalysen fant at årsakene til problemene med stillhet og overlappende tale i hovedsak var usikkerhet rundt turfordeling, mangel på talerutvelgelse og en uformell møte-stil. I konklusjonen fremmer denne studien en påstand om at et mer formelt preg på videomøtet vil være hensiktsmessig for å minimere tilfeller av problemer i møte-samtalen.

Abstract

The theme of this master's thesis is problems in digital meetings. The study is based on one physical and one digital meeting in a student association. I have done a quantitative comparison of the two meetings in order to investigate to what extent problems arise in the digital meeting compared to the physical meeting. In addition, I have studied excerpts of the digital meeting qualitatively using the method of conversation analysis to uncover how and why the problems arise, as well as how the participants handle these issues.

The findings show that the problems usually occur due to challenges in turn-taking, which leads to long pauses or simultaneous talk. The quantitative comparison shows that the simultaneous talk and repair occur significantly more frequently in the digital meeting, compared to the physical one. I also found that the pauses lasted twice as long in the digital meeting. The conversation analysis found that the cause of the problems with long pauses and simultaneous talk mainly revolved around troubles with turn-taking, lack of addressing and the informal style of the meeting. In the conclusion, this master's thesis claims that conducting video-meetings in a more formal way would make for less problems during the conversation.

Forord

Først og fremst vil jeg takke veilederen min, Jan Svennevig, for faglig kompetanse, oppfølging, oppmuntring og konstruktive tilbakemeldinger gjennom denne prosessen. Hans positive tilnærming til små og store spørsmål, samt hans erfaring og perspektiver på feltet, har inspirert meg stort i dette arbeidet. Jeg vil også takke studieprogramleder Kenneth Andresen for veiledende undervisning i skriveprosessen og utvikling av oppgavedesign, det har vært til stor hjelp.

Videre vil jeg rette et stor takk til studentforeningen som lot meg studere deres interaksjon under to møter. Deres åpenhet til dette prosjektet var en viktig grunn til at det i det hele tatt var mulig å gjennomføre, og deres interessante og til tider humoristiske samtale fikk meg stadig til å dra på smilebåndet under arbeidet med denne oppgaven.

Jeg må også takke min studievenninne Thrani Jeyachanderan for inspirerende samtaler, støtte og selskap gjennom ikke bare arbeidet med denne oppgaven, men gjennom hele studietiden på UiA. Hennes vennskap og positive innstilling har betydd mye for meg. Til slutt vil jeg takke foreldrene mine og brødrene mine for konstant oppmuntring og moralsk støtte, og kjæresten min Andreas for å ha vært en god samtalepartner og en utømmelig kilde til positivitet og inspirasjon gjennom denne prosessen.

Takk.

10. juni 2021

Anne Reitan

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	1
1.1. Tema	1
1.2. Problemstilling	1
1.3. Oppgavens oppbygging	2
2. Teori	4
2.1. Innledning	4
2.2. CA – Grunnleggende prinsipper	4
2.3. Kontekstbegrepet	5
2.4. Turtaking	6
2.4.1. Turkonstruksjonsenheter.....	7
2.4.2. Turskifte.....	7
2.4.3. Mulige ferdiggjørelsespunkter.....	7
2.4.4. Overgangsrelevante steder.....	8
2.4.5. Talerutvalgelse.....	8
2.5. Handling og forståelse	10
2.5.1. Tre bevisfaktorer.....	10
2.5.2. Turpar og betinget relevans.....	10
2.5.3. Minimalrespons.....	12
2.6. Sekvensbegrepet	12
2.6.1. Pre-sekvens.....	12
2.6.2. Innskudds-sekvens.....	13
2.6.3. Post-sekvens.....	13
2.7. Overlappende tale	14
2.7.1. Forstyrrelser og strategier.....	14
2.7.2. Alternative former for suksess.....	15
2.8. Stillhet	15
2.8.1. Lapses.....	16
2.9. Reparasjon	18
2.9.1. Uspesifisert reparasjons-initiator.....	18
2.9.2. Klassespesifikk reparasjons-initiator.....	19

2.9.3. Selv-initiert reparasjon.....	19
2.10. Institusjonelle samtaler.....	20
2.10.1. Målorientering.....	20
2.10.2. Asymmetri.....	20
2.10.3. Møter.....	21
2.10.4. Formelle og uformelle møter.....	21
2.10.5. Emne-organisering.....	22
2.11. Videomøter.....	23
2.11.1. Åpning.....	24
2.11.2. Nettforbindelse.....	24
2.11.3. Kontakt og tilstedeværelse.....	26
2.11.4. Fysiske utfordringer.....	27
2.11.5. Hvordan studere video-mediert kommunikasjon.....	27
3. Metode.....	29
3.1. Innledning.....	29
3.2. Samtaleanalyse.....	29
3.3. Utvalg.....	30
3.4. Datainnsamling.....	30
3.5. Transkripsjon.....	31
3.6. Kvantitativ analyse.....	32
3.6.1. Pauselengde.....	33
3.6.2. Overlappende tale.....	33
3.6.3. Reparasjon.....	34
3.7. Problemstilling.....	35
3.8. Kvalitativ analyse.....	36
3.9. Datakvalitet.....	36
3.9.1. Reliabilitet.....	39
3.9.2. Validitet.....	39
3.9.3. Ethiske vurderinger.....	40
4. Analyse.....	41
4.1. Innledning.....	41
4.2. Kvantitativ analyse.....	41
4.2.1. Pauselengde.....	41

4.2.2. Overlappende tale.....	43
4.2.3. Reparasjon.....	44
4.3. Kvalitativ analyse.....	45
4.3.1. Overlappende tale.....	46
4.3.2. Lange pauser.....	53
4.3.3. Reparasjon.....	61
5. Drøfting og konklusjon.....	72
5.1. Innledning.....	72
5.2. Drøfting.....	72
5.2.1. Mangel på talerutvalgelse.....	72
5.2.2. Uformelt møte og tilbaketrukket leder.....	75
5.2.3. Implikasjoner av studien.....	76
5.3. Konklusjon.....	78
6. Kilder.....	80
7. Vedlegg.....	83
7.1. NSD Meldeskjema.....	83
7.2. Samtykkeerklæring.....	87
7.3. Transkripsjonssymboler.....	91

1. Innledning

Oppgavens innledning gjør først kort rede for oppgavens tema. Videre presenterer den problemstillingen og forskningsspørsmålene, før den avslutningsvis tar for seg oppgavens oppbygging.

1.1. Tema

Temaet for denne oppgaven er problemer i video-medierte møtesamtaler. Inspirasjonen bak valget av dette temaet var, kanskje ikke overraskende, Korona-pandemien og den drastiske økningen i hjemmekontor og møtekommunikasjon gjennom videoteknologi-programmer. Mange har ytret seg i mediene om vanskeligheter ved å få samtalen til å flyte i nettopp slike møter, og derfor ønsket jeg å undersøke hva det er ved video-medieringen som gjør kommunikasjonen så vanskelig.

1.2. Problemstilling

Denne oppgaven diskuterer problemer som kan oppstå i video-medierte møterom. Med video-medierte møterom mener jeg møter mellom deltakere som befinner seg på ulike geografiske posisjoner, og som baserer seg på kommunikasjon gjennom video-teknologi programmer som Zoom, Teams og lignende. Problemstillingen for oppgaven er:

Hvilke utfordringer skaper video-formatet for turtaking i et uformelt arbeids-møte, hvorfor oppstår disse problemene og hvordan håndterer møtedeltakerne dem?

For å besvare problemstillingen vil oppgaven ta utgangspunkt i følgende forskningsspørsmål:

- 1) I hvor stor grad forekommer problematiske pauser, overlappende tale og reparasjon i det digitale møtet kontra det fysiske møtet?*
- 2) Hva kan være årsaken til at problemer ved lange pauser, overlappende tale og reparasjon oppstår?*
- 3) Hvilke metoder benytter deltakerne i videomøtet til å reparere samtalen?*

Denne studien fokuserer på ett fysisk og ett video-mediert styremøte i en studentforening. For å besvare det første forskningsspørsmålet vil det gjøres en kvantitativ sammenligning av de to møtene for å undersøke i hvor stor grad problemer i samtalen oppstår i video-møtet kontra det

fysiske møtet. For å besvare forskningsspørsmål to og tre vil det gjøres et kvalitativt dypdykk i det video-medierte møtet ved bruk av metoden samtaleanalyse. Oppgavens analyse sett i sammenheng med samtale-analytisk teori og tidligere forskning på institusjonelle samtaler og video-mediert-kommunikasjon vil forhåpentligvis bli et nyttig bidrag i forståelsen av interaksjonen mellom deltakere i videomøter.

1.3. Oppgavens oppbygging

For å besvare oppgavens problemstilling vil det gjøres en innledende kvantitativ sammenligning av ett fysisk og ett digitalt møte, før det vil gjøres nærmere kvalitativ samtaleanalyse av utdrag fra det video-medierte møtet. Teorikapittelet fokuserer derfor i hovedsak på samtaleanalytisk teori, samt tidligere studier på turfordeling, institusjonelle møter og video-kommunikasjon. Det vil innledningsvis gjøres rede for samtaleanalysens grunnleggende prinsipper og dens to mest sentrale begreper; kontekstbegrepet og sekvensbegrepet. Videre tar teori-kapittelet for seg turtaking og turtakingssystemet, som er denne oppgavens hovedtema. Deretter diskuteres handling og forståelse i samtale, som er spesielt relevant i møter hvor handling, diskusjon og problemløsning står sentralt. Deretter tar teorikapittelet for seg overlappende tale, stillhet og reparasjon, som vil være de sentrale begrepene i analyse-delen av denne studien. Avslutningsvis vil teori-kapittelet presentere teori og tidligere forskning på institusjonelle samtaler og video-mediert kommunikasjon.

Metodekapittelet vil innledningsvis gjøre kort rede for valg av tema og samtaleanalytisk metode. Videre diskuteres utvalg av analyseobjekt, datainnsamling og transkripsjon. Deretter gis en grundig oversikt over metode-design og metodiske valg for den kvantitative sammenligningen, og jeg viser hvordan de kvantitative funnene bidro til utformingen av problemstillingen og forskningsspørsmålene. Videre diskuteres metodisk design for den kvalitative samtaleanalysen, før vi avslutningsvis diskuterer datakvalitet og etiske vurderinger.

I analyse-delen presenteres først de kvantitative funnene, og det reflekteres rundt bakgrunnen for disse. Videre gjøres et kvalitativt dypdykk i 13 transkriberte utdrag fra det video-medierte møtet. Disse utdragene illustrerer problematisk overlappende tale og stillhet i samtalen, samt reparasjons-metoder deltakerne benytter seg av. Utdragene er kategorisert i de tre analyse-temaene, altså overlappende tale, stillhet og reparasjon, og analyseres kategori for kategori. Gjennomgående i analysen reflekterer jeg rundt årsak og konsekvens av de samtale-analytiske funnene.

Til slutt presenteres kapittelet for drøfting og konklusjon, som forsøker å se oppgavens funn i lys av teori og tidligere forskning presentert i teori-kapittelet. Videre presenteres implikasjoner av studien, samt anbefalinger for praktikere basert på disse implikasjonene. Avslutningsvis konkluderes oppgavens funn, og det fremstilles forslag til vinkling av videre forskning på video-mediert møte-kommunikasjon.

2. Teori

2.1. Innledning

Som forklart i forrige del om oppgavens oppbygging vil teori-delen presentere samtaleanalysens grunnleggende prinsipper og mest sentrale begreper, før det vil fokuseres rundt oppgavens hovedtema, nemlig turtaking, stillhet, overlappende tale og reparasjon. For samtaleanalytisk teori vil oppgaven i hovedsak benytte seg av bøkene *Samtaleanalyse* av Mie Femø Nielsen og Søren Beck Nielsen (2005), og *Conversation analysis: An introduction* av Jack Sidnell (2010). Grunnen til at jeg velger å ta utgangspunkt i disse bøkene istedenfor den norske boka *Samtaleanalyse: En praktisk innføring* (Skovholt et al, 2021) er at de er mer utførlige på turtaking, som er hovedfokuset i denne oppgaven. Disse bøkene gir også enkle og grundige forklaringer på samtaleanalytisk teori og metode, hovedsakelig med utgangspunkt i litteratur fra de som omtales som samtaleanalysens grunnleggere; Sacks, Schegloff og Jefferson. Avslutningsvis presenterer kapittelet teori og tidligere forskning på institusjonelle samtaler og video-kommunikasjon.

2.2. CA - Grunnleggende prinsipper

Fordi jeg ønsker å studere den sekvensielle organiseringen i interaksjonen mellom deltakere i et video-møte, velger jeg å bruke metoden samtaleanalyse, eller *Conversation analysis* (CA), som er en metode for å studere språklig interaksjon. Den oppsto på 60-tallet som et samarbeid mellom Harvey Sacks, Emmanuel Schegloff og Gail Jefferson. Metoden var hovedsakelig inspirert av arbeidet til Erving Goffman og Harold Garfinkel, men også annen teori innen blant annet sosiologi, antropologi, filosofi og lingvistikk. Harvey Sacks søkte å avdekke samtalens orden, og presenterte funnene sine i forelesninger på University of California på 60-tallet. Sacks anses i dag som faren av CA, og hans analyser ble starten på CA som metode (Sidnell, 2010, s. 6-11).

Målet med CA er å vise hvordan dagligdagse samtaler bygges av komplekse samspill mellom samtaledeltakerne. Vi søker innsikt i praksiser samtaledeltakerne benytter og behersker uten at de selv tenker over det. Heller enn å undersøke unike situasjoner er det de normale samtalene som står i fokus. Ved å kjenne godt til det normale kan vi lettere forstå hva det er som gjør de unike samtalene annerledes. I CA studerer man mikro- og mezonivå. Makronivå er man forsiktige med å si noe om, da det er lang vei fra turkonstruksjon til

generaliteter om kjønn, etnisitet og kultur. Faren for å generalisere til stereotyper er for stor og dekningsgraden for liten (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005, s. 15-22).

Man kan bruke begrepet *unmotivated looking* til å illustrere hvordan man i CA studerer data med et åpent sinn og lar dataene ta føringen for analysen, heller enn å arbeide ut ifra en spesifikk hypotese eller problemstilling som avgjør hva man leter etter (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005, s. 23-24). Dette er å forske induktivt, altså datadrevet. Man samler materiale først og bestemmer hva man vil fokusere på etter at man har studert materialet. I CA velger man også teori etter at man har samlet inn materialet man ønsker å undersøke. Dette kalles *Grounded Theory*, altså en teori som velges induktivt ut ifra analysens funn, med hensikt å belyse fenomener man finner i dataene (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005, s. 210).

I motsetning til lingvistikkens tradisjon om å forske på oppfunnet tale, er et viktig grunnprinsipp i CA at man forsker på naturlig data som tas opp på lyd- eller videoopptak. Man undersøker autentisk talespråk med fokus på hvordan språklige bidrag er sekvensielt organisert, altså hvordan de er strukturert i tid (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005, s. 23).

Vi kan kategorisere arbeidsmåter innenfor CA i tre:

1. Enkeltforekomstanalyse: Man lar dataen ta føringen for analysen.
2. Eksempelsamlinger: Etter mange enkeltforekomstanalyser kan man sitte igjen med flere eksempler på samme type samtale/situasjon. Disse kan samles i eksempelsamlinger.
3. Kvantitative analyser: Man leter etter forekomsten av ett visst fenomen. Dette er en sjelden form for CA. Arbeidet starter likevel alltid induktivt, altså ikke med en hypotese, men med konkrete observasjoner (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005, s. 24-25).

I min studie vil jeg som beskrevet i innledningen gjøre en kvantitativ analyse som sammenligner det fysiske og det video-medierte møtet for å lete etter forekomst av problemskapende fenomener. Deretter vil jeg gjøre en enkeltforekomstanalyse av det video-medierte møtet.

2.3. Kontekstbegrepet

Kontekst er relevant for hvordan vi forstår et budskap, men det er ikke alltid like enkelt å vite hvor konteksten starter og slutter, og hvilken kontekst som er relevant. Sidnell (2010, s. 245) deler kontekst i to; Den første er tale-konteksten, altså hva som kommer før eller etter i samtalen. Den andre er den såkalte makro-konteksten, som snakker om større sosiale aspekter

som kjønn, klasse og rase, men også sosial institusjonell kontekst som juss, medisin og så videre.

I CA finnes det to ytterpunkter til hvordan man behandler makro-kontekst i analyser; Schegloff og Micheal Moerman. Schegloffs standpunkt er at makro-kontekst kun er relevant dersom man kan vise at samtaledeltakerne selv orienterer seg etter for eksempel institusjonelle normer, roller eller et spesifikt aspekt ved deres identitet i samtalen, mens Moerman motsatt ser CA som et god metode for å drive kulturanalyse med hans *Culturally Contexted Conversation Analysis* (CCCA). De fleste forskere legger seg et sted midt mellom disse to metodene, men det er et grunnleggende prinsipp i CA å ikke fokusere på analyseobjektens tanker, motiver eller intensjoner i analysen, med mindre dette er noe de selv bringer opp i samtalen (Nielsen & Nielsen, 2005, s. 52-53). I denne studien legger vi oss nærmere Schegloffs tilnærming til kontekst, altså vi inkluderer kontekst som gjøres relevant av deltakerne selv i samtalen. Kontekst i form av den digitale plattformen diskuteres likevel gjennomgående, fordi det er nettopp den som står i sentrum for denne oppgaven.

2.4. Turtaking

Hvordan holder vi samtaler uten å snakke i munnen på hverandre? Hvordan vet vi når den som snakker er ferdig og når det er vår tur? Forklaringen er underbevisste regler for turfordeling. Usikkerhet og forvirring rundt turtaking har, som vi skal se nærmere på senere i teori-kapittelet, vist seg å være en sentral problemkilde i tidligere forskning på video-medierte samtaler. Fokus på turfordeling er en sentral del i denne oppgavens problemstilling, og vi skal derfor følgelig presentere dette systemet grundig.

Turfordeling, som ifølge Femø Nielsen og Beck Nielsen (2005, s. 34) er grunnen til at muntlig kommunikasjon i det hele tatt er mulig, ble tema først på 70-tallet, som følge av CAs fokus på språkets sekvensielle aspekter. For å forklare hva en tur er henviser Femø Nielsen og Beck Nielsen (2005, s. 34) til Steensig, som forklarer en tur som det en person sier fra han starter til han slutter. Latter eller andre lyder som «hmm» eller «ehh» kan også være selvstendige turer. Turen består av turenheter, eller *turn constructional units* (TKE), som blant annet brukes til å indikere ferdiggjørelsespunkter, eller *possible completion points* (PCP) for de andre samtaledeltakerne. Det er likevel ikke alltid det vil være relevant for noen andre å ta ordet på slike punkter, det er kun ved overgangsrelevante steder, eller *transition relevance places* (TRP). Turtagning kan forklares som et system som styrer overgangen mellom turer. Dette er et samarbeid mellom samtaledeltakerne for å nå en gitt situasjon, for

eksempel flyt i en vennlig samtale eller at alle kommer til ordet i en debatt (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005, s. 34-36).

Sacks turtagingsmodell fra 1974 hevdes å være kontekst-fri, altså uavhengig av person, tid, sted, situasjon og tema for samtalen. Modellen er designet for analyser på hverdagssamtalen, men kan også tilpasses andre type samtaler, for eksempel institusjonelle samtaler som legebeseøk, undervisning, eller i vårt tilfelle; arbeids-møter. 1974-modellen kan da brukes som utgangspunkt med noen endringer (Nielsen & Nielsen, 2005, s. 52-53).

2.4.1. Turkonstruksjonsenheter

Turkonstruksjonsenheter (TKE) kan alene utgjøre en tur, eller stå flere sammen. Den viktigste funksjonen til en TKE er å indikere muligheter for sin egen avslutning. Ikke før avslutningen av en TKE inviteres en ny taler til å slippe til. Vi kan dele TKE-er i fire typer:

1. En *leksikalsk* TKE består kun av ett ord, som *ja, jo* og *nei*. De er altså ofte korte svar eller bekræftelser.
2. *Frase* TKE er mer enn ett ord, men mindre enn en leddsetning. Det kan for eksempel være korte svar på spørsmål som ikke gir mening uten konteksten.
3. *Leddsetning*-TKE er setninger som fungerer forut for eller etter helsetninger, altså starten på eller avslutningen av et budskap, med opphold eller andre turer mellom leddsetningen og hovedsetningen.
4. *Periodisk* TKE er et budskap fra et punktum til et annet. Den kan bestå av en eller flere leddsetninger, og kalles deretter *enkelenhetstur* eller *flerenhetstur* (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005, s. 38-42).

2.4.2. Turskifte

Når ordet går fra en taler til en annen skjer dette oftest som reaksjon på ferdiggjørelsespunkter (PCP) og overgangsrelevante steder (TRP). Når og hvordan en tur tar slutt kan være vanskelig for en lytter å vite. Dette er noe både taler og lytter utforsker og følger med på underveis i turen. Indikasjonen på et ferdiggjørelsespunkt foregår gjennom syntaks og prosodi, pragmatiske og sekvensielle forhold (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005, s. 43).

2.4.3. Mulige ferdiggjørelsespunkter

Et viktig poeng i CA er at man utforsker hvordan deltakerne orienterer seg mot hverandre i samtale, med fokus på hvordan de selv forstår og tolker samtalepartneren. Forskning på

naturlig tale viser at samtaledeltakerne som regel ikke tar ordet før deres samtalepartner når et mulig ferdiggjørelsespunkt, altså indikerer avslutningen av en TKE. Turskifte skjer stort sett etter mulige ferdiggjørelsespunkter, da mennesker har en unik evne til å orientere seg etter disse og føre samtale deretter. Unntakelsen er avbrytelser og overlappende tale, men i fysiske samtaler skjer dette sjeldnere og over svært kort tid (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005, s. 44-45).

2.4.4. Overgangsrelevante steder

Overgangsrelevante steder markeres ofte av prosodiske og pragmatiske forhold. Prosodi handler om hvordan vi tolker tonefall, trykk og styrke i språket. For eksempel kan lysere tonefall i slutten av en TKE markere spørsmål. Det kan også hv-lyd i begynnelsen av en taletur. Pragmatiske forhold handler om hvorvidt taleturen utfører en sosial handling. Et eksempel på en situasjon hvor TKE-en ikke utfører en sosial handling alene er såkalte oppramsingsformater som «for det første». Et slikt oppramsingsformat projiserer en fortsettelse på turen, og det forekommer ikke et overgangsrelevans før vi også har hørt «for det andre...» (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005, s. 47-51).

2.4.5. Talerutvelgelse

I samtale finnes det måter vi kan peke ut hvem vi vil skal være den neste til å ta ordet, og dermed også måter vi kan forstå hvem som er den utpekte neste-taleren. Slik adressering kan, som vi skal se i analyse-delen av denne oppgaven, være nyttig for å unngå stillhet eller forvirring i samtalen, spesielt i video-samtaler hvor forsinkelse og problemer med hørbarhet kan prege turfordelingen.

I en forskningsartikkel fra 2003 snakker Gene H. Lerner om den kontekst-sensitive adresseringen, og hvordan vi ut ifra kontekst kan forstå hvilken spesifikk person som er utpekt som neste-taler i en gruppe-situasjon (Lerner, 2003, s. 177). En svært vanlig metode for adressering er blikk, altså at neste-taler utpekes ved at forrige taler innleder et tur-par og deretter ser på én spesifikk person. Slik kan også de andre deltakerne se hvem som er utpekt som neste taler, og at det ikke er dem selv (Lerner, 2003, s. 179). En annen måte man kan vise at man adresserer én spesifikk person er ved å bruke en andre-persons-referanse, som for eksempel «hva gjorde *du* i går?». Andre-persons-referanse, i tillegg til blikk-retning, kan gi tydelige signaler om hvem man utpeker som neste-taler. Man kan også utelukke deltakere som neste taler, ved for eksempel å omtale dem ved navn eller personlig pronomen som

han/henne. Da indikerer man at man ønsker å fortelle noe om den omtalte personene til de andre deltakerne (Lerner, 2003, 182-183).

Adressering som belager seg på synligheten av blikk-retning faller bort som alternativ i video-samtale, fordi blikk-retning er umulig å oppfatte gjennom video-teknologi-programmene. En metode som vil fungere bedre på video er å adressere ved bruk av navn eller kallenavn, enten før eller etter første del av tur-paret. Lerner (2003, s. 184-185) påpeker likevel at slik adressering, selv om det kanskje er den sterkeste formen for adressering, ofte benyttes som pre- eller post-sekvens for å sjekke tilgjengeligheten til en deltaker, eller for å presisere hvem budskapet var ment for, ofte etter andre adresserings-metoder som for eksempel blikk-retning er prøvd ut (Lerner, 2003, s. 187-190).

En annen måte å adressere noen på er den Lerner (2003, s. 190) kaller for *taus adressering*. Denne går ut på å designe et budskap slik at det bare passer til én av deltakerne i samtalen. Et eksempel på dette er for eksempel å stille spørsmålet «hvordan er det egentlig å eie sin egen butikk»? Er det bare én butikk-eier med i samtalen, er spørsmålet dermed designet for og rettet mot denne personen.

Vi kan også utpeke neste-taler ved å orientere oss mot normer i turtaking sett i sammenheng med samtale-konteksten. Et eksempel på dette er oppfølgingsspørsmål. Hvis en gruppe venner sitter og snakker sammen og den ene stiller det åpne spørsmålet «så noen finalen i Idol i går»? og én av deltakerne svarer «jeg gjorde», kan vi da anta at det neste spørsmålet «hvem vant»? er rettet mot den ene deltaker som svarte at han så programmet. Ut ifra kontekst og turtakings-normer er det altså her tydelig at andre spørsmål er rettet mot deltakeren som oppga å ha sett programmet. Uspesifiserte reparasjons-initiatorer som «hmm»? eller «hva»? adresseres ikke en spesifikk person, men ut ifra turfordelings-normer vet vi at dette sikter til forrige tur og dermed forrige taler (Lerner, 2003, s. 193-195).

I artikkelen forklarer Lerner hvordan adressering er kontekst-sensitiv, og han beskriver ulike metoder for adressering, også kalt talerutvelgelse. Fordi blikk og andre gester som peking faller bort som alternativ adresserings-metode i video-møter kan vi tenke oss at direkte adressering ved navn eller personlig pronomen vil være ekstra hensiktsmessig i slike samtaler. I analyse-delen i denne studien skal vi se hvordan deltakerne stiller mange åpne spørsmål som ikke adresserer én spesifikk person og dermed ikke utpeker neste taler, og hvordan dette skaper mye forvirring i turfordelingen.

2.5. Handling og forståelse

Møter blir som regel holdt for å diskutere temaer på en agenda og å nå et spesifikt mål. For å nå dette målet bygges dermed samtalen opp av språklige handlinger. Parsons, gjengitt i Femø Nielsen og Beck Nielsen (2005, s. 30) sa at *handling er kjernen i sosiale systemer*. Eksempler på slike handlinger er spørsmål, svar, invitasjoner, ros, ris, informering og så videre. I CA er man opptatt av å undersøke handlingers form og funksjon. Hva prøver handlingen å utrette, og hvorfor bruker den valgt design for å utføre oppgaven (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005, s. 30-31)? Ved å studere hvordan handlinger grupperes sammen i handlingssekvenser, kan vi oppnå kunnskap om hvordan forståelse blir skapt og opprettholdt i en samtale. I CA ligger fokuset på samtalepartenes egen forståelse av dialogen, da dette kommer til syne i responsen. Slik kan man starte med å spørre seg, hva opplever samtalepartene selv er hensikten med samtalen, og hva prøver de å formidle (Sidnell, 2010, s. 59-61)?

2.5.1. Tre bevisfaktorer

Sidnell (2010, s. 62) presenterer tre typer «bevis» vi kan se etter for å vise hva samtaledeltakerne prøver å gjøre i samtalen, og hvordan de forstår hverandre. Først kan vi undersøke tidligere eksempler på samme uttrykksmåte. For eksempel vet vi at setninger som «vil du at jeg skal hente barna i barnehagen i dag?» både uttrykkes og oppfattes som et tilbud, fordi det er en normal uttrykksmåte i språket vårt som det finnes utallige eksempler på, selv om det utformes som et spørsmål. For det andre kan vi se på hvordan andre samtaledeltakere responderer på forrige tur. Dersom motparten i den illustrerte samtalen svarer «veldig gjerne, tusen takk», ser vi at personen oppfattet spørsmålet som et tilbud og responderte med å akseptere tilbudet og å takke. Til slutt kan vi se på foregående tur for å oppnå kunnskap om den neste. Dersom setningen «vil du at jeg skal hente barna i barnehagen i dag» for eksempel kommer som en respons på at noen sier «jeg er ikke helt i form i dag», kan vi forstå tilbudet som et forsøk på sympati og medfølelse. Av erfaring vet vi at tilbud ofte kommer som respons når noen uttrykker en vanskelig situasjon. Den illustrerte samtalen er altså et eksempel på en handlingssekvens med informering, tilbud, aksept av tilbud og takk.

2.5.2. Turpar og betinget relevans

Sidnell (2010, s. 65) skriver «*at the heart of many sequences are adjacency pairs which organize two turns via a relation of conditional relevance*». Samtale er altså organisert i sekvenser som ofte består av handlinger i par. Spørsmål, for eksempel, lager plass for, og

forventer, et svar. Et *hei* forventer et *hei* tilbake. Slike språklige handlinger som «hører sammen» kalles for turpar. Schegloff (gjengitt i Sidnell, 2010, s. 63) fant to problemer med å analysere slike par. For det første så han vanskeligheter i å kategorisere to turer som «par», og ikke bare to enkeltstående turer som kommer etter hverandre. For det andre, hvordan kan vi snakke om at en tur uten et forventet svar «mangler» noe spesifikt? Noe er alltid fraværende i en samtale, men bare *noe* er relevant for samtalen og kan sees som «manglende». For å løse disse analyse-problemene introduserte Schegloff (gjengitt i Sidnell, s. 66-67) konseptet *conditional relevance*, eller betinget relevans. I dette legger han at en tur tillegges betinget relevans dersom en bestemt type respons forventes, responsen anses som «del to» av en ytring, og mangel på respons oppleves tydelig fraværende. En tur som tillegges betinget relevans vil forvente et svar innenfor normer som vi mennesker bruker til å orientere oss i talesekvenser. Ikke alle spørsmål blir besvart, men stiller man et spørsmål vil man lytte til responsen for å finne svar på det man spurte om. En respons uten svar på spørsmålet tillegges også mening, da det er utenfor normen. Det kan tolkes som for eksempel at samtalepartnern er ikke vet svaret, ikke vil svare, eller ikke hørte spørsmålet.

Som forklart over viser responsen på en ytring hvordan ytringen er blitt analysert og tolket av lytteren. Ved å vise hvordan vi tolker et budskap i vår respons, slipper vi å hele tiden bekrefte hvordan vi tolker hverandre, og om vi selv har blitt tolket riktig. Vi forstår det som regel ut ifra motpartens respons. Når en motpart responderer på ytringen vår inntar vi en tredje-posisjon i sekvensen hvor vi enten aksepterer hvordan vi har blitt forstått, eller reparerer ved å forklare hva vi egentlig mente (Sidnell, 2010, s. 66-67).

Respons på en ytring kan også bidra til å forme ytringen på minst to måter. For det første kan vi som respondent bruke korte lyder underveis i motpartens tur for å indikere interesse, overraskelse eller skepsis. Disse kan få taleren til å utdype, forklare eller argumentere mer, eller skifte emne. Også når det blir vår tur kan vår respons påvirke foregående ytring. For eksempel hvis en kvinne i samtale med en venninne sier at hun skal besøke moren sin fordi hun trenger hjelp til å vaske huset fordi hun er blitt gammel, kan venninnen for eksempel respondere med «uff, ja det må være slitsomt, du har min dypeste medfølelse». Slik former respondenten budskapet til å være en klage og kvinnens mor fremstilles som en byrde. Førstetaleren kan her enten akseptere tolkningen, eller foreta en trede-posisjons reparasjon og motsi respondenten. Eksempelet viser som diskutert tidligere at ytringer må forstås og analyseres i kontekst av forrige og neste ytring (Sidnell, 2010, s. 69).

2.5.3. Minimalrespons

Minimalrespons er samlebetegnelsen på korte innskytinger i en samtale, som for eksempel «ja», «mhmm», «å», «aha», «okei» og lignende. Deres funksjon er som regel enten å signalisere at man lytter til den som snakker, eller for å signalisere at man ønsker å høre mer om det som fortelles. Minimalrespons regnes som en mellomting mellom å tale og å lytte, da den ikke gjør krav på å ta over taleturen. Fenomenet er også et eksempel på hvordan taler og lytter konstruerer mening i fellesskap, da lyttere med-konstruerer talen ved bruk av minimalrespons (Nielsen & Nielsen, 2005, s. 91-92).

2.6. Sekvensbegrepet

Det kan være problematisk å ta utgangspunkt i tematikken i en samtale som det organiserende fordi det ofte endrer seg i løpet av få turer, og man kjapt beveger seg fra å snakke om krig til en tur på byen. Det kan også være utfordrende å studere tur for tur, fordi en ytring kan ha flere betydninger, og det er først i konteksten av en større del av samtalen at man får kunnskap om hvilken forståelse førstetaler og respondent opererer med. Fokuserer man på én enkel ytring eller ett samtaleemne som organiserende, kan man se forbi hvordan deltakerne påvirker hverandre i interaksjonen. Heller enn å fokusere på hvordan tale *handler* om noe, burde man heller fokusere på hvordan tale *gjør* noe. Slik har det vist seg hensiktsmessig å fokusere på sekvensen som enhet for organisering av samtalen. Sekvensen organiserer handling uavhengig av emne, og den er også holdbar gjennom analyse av samtaler med misforståelser (Nielsen & Nielsen, 2005, s. 60-61).

2.6.1. Pre-sekvens

Tidligere har jeg skrevet om hvordan sekvenser ofte bygges av turpar. Disse kan utvides til lengre sekvenser gjennom bruk av ekspansjon som kan forekomme før, inni eller etter turparet (Sidnell, 2010, s. 95). Pre-sekvensen er utvidelse før første del av et turpar som fungerer forberedende for en kommende handling. Eksempler på disse er pre-invitasjoner; Er du opptatt i kveld? Pre-kunngjøring; Gjett hva som skjedde med meg i går! Eller pre-forespørsler; Du kjører ikke tilfeldigvis forbi huset mitt på veien? Slike pre-sekvenser sjekker potensialet for suksess i den kommende handlingen. For eksempel sjekker pre-invitasjoner mottakerens tilgjengelighet, og pre-forespørsler sjekker mottakers vilje til å hjelpe. Som respondent har man så to alternativer. Første alternativ er å akseptere pre-sekvensen og tilrettelegge for første del av turparet. Et eksempel på dette kan være at en person spør en

annen «har du planer i kveld» og den andre svarer «nei, hvordan det»? Det andre alternativet er å blokkere for handlingen som pre-sekvensen insinuerer, altså i dette tilfellet mest sannsynlig en invitasjon, og for eksempel svare «ja, jeg skal i en bursdag». Ved bruk av pre-sekvens kan første taler slik unngå negativ respons. Et eksempel på dette kan være at man ønsker å spørre broren sin om han kan sitte barnevakt i helga, men vet det kan være en byrde for ham, og derfor ved pre-sekvens først sjekker om han er tilgjengelig før man kommer med forespørselen. Er han ikke tilgjengelig, er det uansett ikke noe poeng i å komme med forespørselen, og man slipper den ubehagelige situasjonen (Sidnell, 2010, s. 95-96).

Til nå har vi sett på klasse-spesifikke pre-sekvenser, men vi har også en annen type pre-sekvenser, nemlig påkallings-sekvens. Denne typen pre-sekvenser brukes mer generisk til å sjekke tilgjengeligheten for hvilken som helst slags interaksjon. Man ber rett og slett om et klarsignal fra mottakeren. Et eksempel på dette kan være to kollegaer som sitter i åpent kontorlandskap, og den ene sier navnet til den andre for å la den vite at den ønsker å si noe og dermed sjekker om kollegaen er klar til å høre (Sidnell, 2010, s. 101).

Pre-sekvensens hovedoppgave er altså å legge til rette for et kommende turpar, og som vi har sett finnes det ulike strategier for dette.

2.6.2. Innskudds-sekvens

Et turpar består av to tilhørende turer. Andre-tur svarer ut ifra hvilke alternativer for respons første-tur åpner for. Slik vet vi også hva vi kan forvente i en samtale. I noen tilfeller henger likevel ikke tur-paret like godt sammen, fordi en ekspansjon har blitt plassert mellom turene i tur-paret. Den vanligste formen for innskudds-ekspansjon er bruk av reparasjons-initiator. Den plasseres midt mellom tur-paret, og omhandler første tur. Her kommer andre taler med en ekspansjon for å forstå første-taler bedre, slik at hun videre kan komme med en passende respons i andre del av tur-paret (Sidnell, 2010, s. 103). Et eksempel på dette kan være at en mor spør datteren sin «kan du tørke opp de greiene der», hvorpå datteren innleder reparasjon ved å svare «tørke opp hva»? Når moren har besvart reparasjons-spørsmålet, kan datteren avslutte turparet med å svare ja eller nei.

2.6.3. Post-sekvens

Post-sekvenser utvider sekvenser etter fullførelsen av tur-par. I følge Sidnell (2010, s. 104) er post-ekspansjoner svært variable på grunn av sin kompleksitet. Schegloff (gjengitt i Sidnell, 2010, s. 104) deler post-sekvens i minimale og non-minimale typer. De minimale kan være små kommentarer eller lyder etter andre del av et tur-par. Eksempler på disse er «å» og

«okei». Non-minimale post-sekvenser kommer i mange variasjoner. Ett eksempel kan være kommentarer til turparet eller foregående sekvens, for eksempel ved å si «dette var forvirrende» etter en samtale med mange misforståelser. Et annet eksempel kan være at andre taler initierer reparasjon eller utfordrer turparet (Sidnell, 2010, s. 107).

2.7. Overlappende tale

I følge Schegloff (2000, s. 2) kan vi i samtaler ofte identifisere to tydelige avvik fra turtakingsmodellens ideal; *en om gangen*. Disse er færre enn en om gangen, altså stillhet (som vi vil komme tilbake til i neste del), og flere enn en om gangen, altså overlappende tale. Vi skal i analyse-delen av denne studien se at disse to avvikene fra turtakingsmodellens ideal skiller seg ut som sentrale problemskapende forhold i det studerte video-møtet.

At overlappende tale skjer mellom mer enn to personer samtidig er relativt uvanlig. Hvis dette skjer blir samtalen redusert til to eller én taler svært fort og mer effektivt enn ved overlappende tale med kun to deltakere (Schegloff, 2000, s. 7). I følge Schegloff (2000, s. 7) har man observert at idealet om *en om gangen* i overveldende grad opprettholdes, men for ham har det vært interessant å undersøke tilfellene hvor overlappende tale faktisk forekommer, og å undersøke hvordan samtaledeltakerne håndterer disse.

2.7.1. Forstyrrelser og strategier

Utstrekninger av overlappende tale karakteriseres av avbrytelser og andre forstyrrelser. Disse forekommer også i idealsamtalen med én taler om gangen, men det er deres strategiske betydning ved overlappende tale som er spesielt interessant. Eksempler på slike avbrytelser og forstyrrelser kan være:

- 1) Økning i volum
- 2) Økning i pitch
- 3) Hastighetsendring
- 4) Plutselig stopp i tale
- 5) Lydforlengelser
- 6) Gjentakelse

Noen av disse forstyrrelsene skjer tilfeldig, mens andre kan virke kompetitive i en konkurranse om ordet, for eksempel ved å øke volumet slik at den andre taleren blir «ropt» ut av samtalen. Men disse forstyrrelsene er ikke bare forstyrrelser, de er også ressurser for å

«fikse» samtalsens organisering (Schegloff, 2000, s. 11-12). Vi forbinder nemlig gjerne overlappende tale med forstyrrende avbrytelser og overkjøring i en samtale, men Nielsen og Nielsen (2005, s. 87-89) mener overlappende tale i hovedsak handler om godt samarbeid og presisjon blant samtaldeltakerne på overgangsrelevante steder.

2.7.2. Alternative former for suksess

For samtalsens gang og organisering er det irrelevant hvordan overlapp løses og hvem av deltakerne som «overlever» overlappen, men for deltakerne selv kan dette være av betydning. Dette er den mest dramatiske av overlappens sider, «kampen om ordet», men den er ikke på langt nær så hyppig som den er dramatisk. Det er nemlig ikke alltid overlevelsen av talen som er målet for deltakerne, det er også andre faktorer som kan regnes samtale-suksess. Mange samtaleoverlapp anses ikke problematiske, og overlappen blir del av en samhandlende organisering av budskap. Av overlapp som virker problematiske ender en stor del av dem etter første tegn til overlapp, ved at én av talerne stopper (Schegloff, 2000, s. 29-32). Schegloff (2000, s. 29-32) trekker fram tre alternativer til «talerens overlevelse» som suksess i overlapp;

- 1) For noen deltakere er det viktigere å komme til punktum i budskapet sitt, enn at samtidig taler stopper talen. For disse talerne er ikke strategier for forstyrrelse og avbrytelse hensiktsmessige, de fortsetter simpelthen talen som om de var eneste taler. Dette er en av de sterkeste strategiene for håndtering av overlappende tale, fordi den ikke anerkjenner den overlappende talen.
- 2) For noen talere er det ikke overlevelsen eller ferdigstillingen av utsagnet som er viktig, men heller formidling av et budskap. Slik vil taleren godta avbrytelser dersom han anser budskapet som formidlet og forstått av neste taler.
- 3) Til slutt kan deltakerne oppleve suksess dersom deres budskap blir sekvensielt førende, altså at samtalen videre bygger på deltakerens budskap.

2.8. Stillhet

Stillhet er det andre tydelige avviket fra turtakingsmodellens ideal, i tillegg til overlappende tale. Pauser i samtalen er ett av hovedtemaene i denne studien, og i analyse-delen av denne oppgaven skal vi se hvordan spesielt lengre pauser virker problemskapende for turfordelingen i det digitale møtet denne oppgaven studerer.

Pauser i samtalen er naturlig og et nødvendig verktøy blant annet for å orientere oss mot fordeling av tur. Gail Jeffersen (gjengitt i Nielsen & Nielsen, 2005, s. 85) har likevel funnet at det finnes en viss standard for når interagerende synes en pause begynner å bli problematisk, og det er faktisk ikke mer enn ett sekunds stillhet som skal til. En pause som er lenger enn dette kan ofte oppfattes som tegn på at negativ respons er på vei. Man må likevel huske på, i følge Nielsen og Nielsen (2005, s. 86) at det må tas høyde for kulturelle forskjeller. Noen språk og dialekter prater saktere og tar lengre pauser enn andre. Sacks, Schegloff og Jeffersen (gjengitt i Nielsen & Nielsen, 2005, s. 84-85) skiller mellom fem ulike typer non-tale;

1. TKE-interne pauser: Små opphold i en tur enhet.
2. Neste-talers pause: En pause etter at første-taler har sendt ordet videre til neste taler, men før neste taler har begynt å snakke.
3. Tur-mellomroms-pause: Pause mellom to turer. Det som skiller den fra neste-talers pause er at neste-talers pause forekommer i turer som er gitt en spesifikk person, altså den tilhører noen. Tur-mellomroms-pause derimot forekommer etter et overgangsrelevant sted, og tilhører ingen.
4. Syklisk pause: Også kalt *laps*. Dette er en lang stillhet, ofte over ett sekund. Denne typen pause forekommer når ingen har foretatt selv-valg, ei heller har forrige taler foretatt neste-valg. Denne manglende tendensen til å tale kan ofte gå i ring, og det er derfor man kaller det en syklisk pause.
5. Tur-skifte-pause: Tur-skifte-pause er det naturlige oppholdet i overgangen mellom to turer. Dette er en bitteliten teknisk pause og del av det overgangsrelevante sted. Den regnes ikke som stillhet, men har en plass i lista fordi det blir tydelig at den mangler når den *ikke* er der. Da er det snakk om overlappende tale.

2.8.1. Lapses

I denne studien skal vi se at sykliske pauser oppstår relativt ofte, og også utpeker seg som et sentralt problemskapende element i det studerte video-møtet. En som har gjort en studie på slike sykliske pauser, eller det han kaller for *lapses*, er Elliot M. Hoey (2015). I hans studie *Lapses: How people arrive at, and deal with, discontinuities in talk*, forsøker han å vise nettopp dette. Han beskriver en *laps* som et sted hvor samtalen kommer til et overgangsrelevant sted, og ingen fordeler neste tur eller tar ordet selv. Stillhet er altså ikke en

laps hvis neste taler er utpekt, eller noen har vist initiativ til å starte en ny tur enten verbalt eller nonverbalt (Hoey, 2015, s. 432).

Hoey (2015, s. 433) skiller lapses inn i tre. Den første kategorien er den han kaller for *Lapses as the relevant cessation of talk*, eller som jeg velger å kalle relevant stillhet. Når denne typen stillhet oppstår er det fordi deltakerne er ferdige med en samtale og beveger seg til en ny aktivitet, eller at deltakerne gjør noe felles der samtale ikke er nødvendig, for eksempel å lese i hver sin meny på en restaurant, eller prøve på klær i en butikk. Andre situasjoner som gjør stillheten relevant er for eksempel hvis noen ringer på døra eller brannalarmen går (Hoey, 2015, s. 433). Den relevante stillhet oppstår oftest som et samarbeid eller en enighet mellom de involverte samtaledeltakerne, og vi kan derfor konkludere med at dette er en «behagelig» type stillhet (Hoey, 2015, s. 437).

Hoey's neste kategori av lapses er den han kaller for *Lapses as allowable silences*, som jeg velger å kalle for akseptert stillhet. Når akseptert stillhet oppstår er det fordi samtaledeltakerne samtidig som de fører samtale også driver med andre ting, og derfor har valget mellom å snakke – eller å gjøre noe annet. Et eksempel på dette kan være et ektepar som snakker sammen når de lager middag, eller kolleger som snakker sammen mens de jobber. Stillheten oppleves ikke problematisk fordi deltakerne deler oppmerksomheten sin mellom samtale og gjøremål, og samtalen er dermed et supplement til hovedaktiviteten, og ikke hovedaktiviteten i seg selv (Hoey, 2015, s. 437- 438).

Den siste kategorien for lapses er *Lapses as the conspicuous absence of talk*, som jeg kaller for ubehagelig stillhet. Denne stillheten er ikke som de to foregående et resultat av at oppmerksomheten rettes mot andre aktiviteter, men er stillhet som oppstår der samtale *burde* være, altså i situasjoner der det er selve samtalen som er hovedaktiviteten. Disse stillhetene kjennetegnes av at turen ikke fordeles videre og deltakerne heller ikke tar den selv - fordi de ikke vet hva de skal snakke om. De kjennetegnes også ved at deltakerne ofte holder en relativt stiv posisjon gjennom stillheten, eller gjør små handlinger som å drikke, strekke på seg eller ta seg til ansiktet. De går ikke videre til andre aktiviteter, og forplikter seg til samtalsens videre gang (Hoey, 2015, s. 442-443).

I video-møter kan vi tenke oss at det er den aksepterte stillheten som er mest relevant, fordi deltakerne kan bli opptatt med andre aktiviteter i hjemmet eller på sin egen datamaskin. Den relevante stillheten kan også oppstå dersom møte-deltakerne for eksempel avtaler en pause eller får beskjed om å orientere seg i et dokument. Man skulle i utgangspunktet ikke tro at den ubehagelige stillheten ville oppstå i et video-møte fordi møter, som vi skal diskutere mer i delen om institusjonelle samtaler, kjennetegnes av å følge en agenda og ha et tydelig

mål som deltakerne hele tiden kan orientere seg etter. Likevel kan det tenkes at slike pauser oppstår hyppigere i video-møter som preges av mange problemer, fordi møtedeltakerne avventer med å gjøre selvvalg av tur for å orientere seg mot disse problemene, og det dermed blir ubehagelig stillhet.

2.9. Reparasjon

Flyten i en samtale avhenger av at vi forstår og tolker hverandre riktig. Oppstår det ubalanse i senders budskap og mottakers oppfatning, kan det føre til misforståelser. Disse er uunngåelige i samtaler, men vi kan bruke strategier til å «rydde opp» i samtalen; vi kan sette i gang en reparasjonssekvens. Når det oppstår problemer i video-samtaler kan det være ekstra relevant med språklige reparasjonsmetoder fordi nonverbale signaler kan være utfordrende å fange opp når man kommuniserer gjennom video. Det er disse språklige reparasjonsmetodene vi følgelig skal ta for oss.

Vi kaller det reparasjon når en samtaledeltaker retter på det en selv eller noen andre har sagt gjennom en organisert reparasjonspraksis. Problemet som reparasjonen adresserer kalles problemkilden (Sidnell, 2010, s. 110). Schegloff (gjengitt i Nielsen & Nielsen, 2005, s. 81-82) presenterer tre typiske plasseringer for reparasjon av problemkilder i samtale:

1. Selv-initiert reparasjon: Skjer i første tur, altså at en taler retter seg selv i samme tur som problemet oppsto.
2. Andre-initiert reparasjon: I neste tur, altså at en annen samtaledeltaker initierer reparasjon for eksempel ved et interrogativt «hæ»?
3. Tredjeposisjons-reparasjon: I tredjetur av førstetaler, altså problemkildeproduzenten. Dette kan for eksempel forekomme etter at førstetaler i responsen fra andretaler oppdager at han har blitt misforstått.

I Schegloff, Jefferson og Sacks klassiske artikkel om reparasjon (gjengitt i Nielsen & Nielsen, 2005, s. 82) fant de at mennesker generelt foretrekker selv-initiert reparasjon, da dette innebærer mindre sjanse for å *tape ansikt*.

2.9.1. Uspesifiserte reparasjons-initiatorer

Når en deltaker initierer reparasjon uten å spesifisere hva i den forrige turen som var uklart, for eksempel ved et «hva?», kalles det *uspesifisert reparasjons-initiator*. I følge Paul Drew (gjengitt i Nielsen & Nielsen, 2005, s. 82) oppfattes slike uspesifiserte reparasjons initiatorer

ofte som at respondentene ikke har hørt eller forstått ordlydene til forrige taler, men tilfellet er som regel at respondentene heller lurer på *hvorfor* taleren sa det den gjorde, eller hvorfor det ble sagt på den måten.

I en studie fra 2008 viser Jan Svennevig at samtaledeltakere ofte foretrekker å starte reparasjon med den enkleste reparasjonsinitiatoren først, altså en uspesifisert reparasjonsinitiator som «hæ» eller «hva». Slik bestemmer de problemet som et hørselsproblem, heller enn et forståelses- eller aksept-problem. I følge Svennevig kan det å adressere et forståelses- eller aksept-problem som et hørselsproblem ha mange fordeler for deltakerne. For det første vil dette ofte føre til en repetisjon av budskapet, og reparasjonsinitiatoren får mer tid til å forstå budskapet. Det skaper også en ny mulighet for reparasjonsinitiatoren å initiere en ny reparasjon, og hørselsreparasjonen kan fungere som en plassholder mens lytter vurderer om han skal initiere forståelses- eller aksept-reparasjon. For det andre gir den uspesifiserte reparasjonsinitiatoren taleren mulighet til å initiere forklaring eller utbrodere budskapet sitt. Er budskapet kontroversielt kan taleren tilpasse budskapet til å bli mer akseptabelt for lytteren. I følge Svennevig er ikke den uspesifiserte reparasjonsinitiatoren like uspesifisert i utgangspunktet, men den benyttes og tolkes som regel som et hørselsproblem (Svennevig, 2008, s. 347).

2.9.2. Klassespesifikke reparasjons-initiatorer

Klassespesifikke reparasjons-initiatorer som «når», «hvor», «hvem» og «hvilken» kan brukes til å identifisere hvilken del av forrige tur som trenger reparasjon, i motsetning til ordet «hva» som kan sikte til flere deler av forrige ytring. Slik kan man hjelpe forrige taler til å forstå akkurat hva det var i hans utsagn man ikke skjønnte. Dersom disse ikke er spesifikke nok kan man kombinere den klassespesifikke reparasjonsinitiatoren med å repetere en del av forrige ytring, for å gjøre det helt tydelig hva man sikter til (Sidnell, 2010, s. 124-128).

2.9.3. Selv-initiert reparasjon

Indikatorer på selv-initiert reparasjon kan være nøling, lydforlengelse, interne pauser og stamming. Disse er fremadrettede reparasjonsindikatorer, da de initierer reparasjon av noe man ikke enda har sagt, og da de påvirker kommende ytring. I motsetning til disse er selvavbrytelser bakutrettede reparasjonsindikatorer, fordi de initierer reparasjon av noe som allerede er sagt. Noen reparasjonsindikatorer kan være både fram- og bakoverrettede. Et eksempel på dette er turholdere, som fungerer til å annonsere at man ikke er ferdig med å snakke, og holder tilbake avbrytelser fra andre. Et eksempel på dette kan være «ehhh» eller

«uhmmm». Disse kan også komme i starten av en taletur for å markere at man har tatt ordet og planlegger å si noe (Nielsen & Nielsen, 2005, s. 83).

2.10. Institusjonelle samtaler

Analyser av institusjonelle samtaler er avledet fra fokuset på hverdagssamtaler som har stått sentralt innen CA. Ved bruk av komparative studier kan man så undersøke på hvilke måter de institusjonelle samtalene skiller seg fra hverdagssamtalene. Forskning gjort på institusjonelle samtaler har bidratt til større forståelse av hvordan dens sosiale organisering konstitueres gjennom språket. Som vi diskuterte i avsnittet om kontekstbegrepet vil man i CA i motsetning til mange andre sosiologiske analyser ikke tillegge institusjonelle situasjoner betydning i seg selv, men fokusere på hvordan samtaledeltakerne orienterer seg mot slike faktorer i samtalen (Nielsen & Nielsen, 2005, s. 116-117).

2.10.1. Målorientering

Det er vist at institusjonelle samtaler i svært stor grad holdes for å nå et mål, sammenlignet med hverdagssamtaler. Dette er tydelig i et typisk rammeverk for institusjonelle samtaler, som ofte kan starte med å etablere en målsetning for samtalen, og avslutte med å bekrefte at målet er nådd. Slik blir også emner som ikke er relevante for målsetningen regnet som en underordnet aktivitet. Målorienteringen er slik et vesentlig bidrag i å beholde samtalsens formelle preg, fordi deltakerne ikke tillates å avvike for mye fra samtalsens mål (Nielsen & Nielsen, 2005, s. 117-120) .

2.10.2. Asymmetri

Asymmetri er ulikheter i samtaledeltakernes rettigheter, forpliktelser, organiserende perspektiv og kunnskap. Institusjonelle samtaler kjennetegnes i stor grad av slik asymmetri, spesielt hva gjelder turfordeling. Her vil det i en institusjonell samtale ofte være den profesjonelle, sjefen eller ordstyrerens rett i kraft av sin institusjonelle rolle å styre turfordeling og bestemme tema for samtalen. Ofte kan asymmetriene mellom deltakerne fungere komplimenterende, altså at deltakernes ulike viten supplerer hverandre. Slik kan de i interaksjonen dele sin ulike kunnskap med hverandre for å nå et bestemt mål (Nielsen & Nielsen, 2005, s. 120-124).

2.10.3. Møter

Forskningen på institusjonelle samtaler har fokusert mye på samtaler mellom institusjonelle representanter og brukere, og mindre på kommunikasjon innad i organisasjoner. I 1994 satte Deirde Boden (gjengitt i Svennevig, 2012, s. 3-4) imidlertid fokus på nettopp møtevirksomheten i boken *The Business of Talk: Organizations in Action*. I denne boka viste Boden gjennom analyser hvordan interne møter i organisasjon kunne gi mye informasjon om hvordan medlemmene skapte organisasjonen gjennom samtale. Siden 1994 har interessen for intern møtekommunikasjon økt, og det er ikke uten grunn. Møter opptar i mange organisasjoner store deler av de ansattes arbeidshverdag, spesielt for ledere. Møter er også sted hvor mye av organisasjonskulturen skapes og diskuteres, og roller blir spesielt fremtredende. Møter er spesielt interessante for samtaleanalyse, fordi de følger et samtale-system med normer om emneskift, tur-taking og generell organisering (Svennevig, 2012, s. 3-4).

Møter skiller seg fra andre jobb samtaler ved at de er planlagt på forhånd, og at samtalen har ett eller flere spesifikke mål. I tillegg holdes de på planlagt tidspunkt og planlagt sted, som oftest i løpet av arbeidsdagen på et møterom. I møter vil ofte organisasjonsmedlemmene bevege seg mellom hverdagslig samtale og typisk profesjonell samtale som følger normer for møtevirksomhet. Boden (gjengitt i Svennevig, 2012, s. 4-5) viste i en studie fra 1994 hvordan skiftet fra hverdagsamtale som gjerne forekommer før møtestart, til møtesamtale, ofte skjer ved at lederen initierer skiftet ved å bruke emne-skift-markører som *okei* med høyt volum, eller ved å eksplisitt foreslå at møtet skal starte ved for eksempel å ønske velkommen, kommentere på oppmøtet og presentere møtets mål (Svennevig, 2012, s. 4-5).

2.10.4. Formelle og uformelle møter

Det viktigste trekket ved en møtesamtale er at den nesten alltid har en leder som tildeler ordet, bestemmer samtaleemne og passer på at møtets mål blir nådd. Lederen sitter dermed på makten til å styre samtalens gang, oppmuntre til innspill som beveger samtalen mot møtets mål, og å stoppe samtale som beveger seg utenfor møtets agenda. Lederen sitter også med ansvaret om å formulere avgjørelser og å konkludere møtet (Svennevig, 2012, s. 5).

Vi kan skille mellom formelle og ikke-formelle møter. I formelle møter har lederen en tydelig rolle i å bestemme hvem som til enhver tid har rett til ordet, og for å styre interaksjonen mellom medlemmene. Dette fungerer typisk ved at de som ønsker ordet signaliserer til lederen at de ønsker å snakke, og lederen vil så fordele tiden slik hun ser det

hensiktsmessig. I motsetning til dette kjennetegnes uformelle møter ved at deltakerne fordeler tur seg imellom. Slike møter fungerer mer som en vanlig samtale, hvor taler velger neste taler, eller neste taler velger seg selv. De fleste møter befinner seg et sted mellom formelt og uformelt, hvor lederen lar deltakerne ta ordet så lenge samtalen flyter og holder seg til agendaen (Svennevig, 2012, s. 6).

Janet Holmes, Stephanie Schnurr og Meredith Marra (2007) har gjort en studie om en IT-avdeling som er i prosessen med å bytte leder. De studerte møter med begge lederne, den gamle lederen Tricia og den nye lederen Kenneth, og så hvordan avdelingen gikk fra å ha en veldig uformell møte- og arbeidskultur, til en veldig formell og seriøs tone. Tricias leder-stil skapte en likestilt atmosfære som inviterte deltakerne til å snakke fritt, mens Kenneth tok en mer autoritær tilnærming til leder-rollen (Holmes et al, s. 437-438). Det som kjennetegner Tricias møter, altså de uformelle møtene, er at lederen oppfordrer til diskusjon i gruppa og lar deltakerne ta opp sine egne temaer til møtet med et stort fokus på *teamwork*. Det er mye felles latter i gruppa, og deltakerne får snakke om et tema til de har sagt alt de har på hjertet. I de formelle møtene til Kenneth er det større fokus på struktur, og det er lederen som tar opp hvert enkelt tema, peker ut noen til å kommentere på saken, og avslutter temaet når han har fått informasjonen han trenger. Det er mindre fokus på fellesskap, og mer fokus på individuelle prestasjoner (Holmes et al, 2007, s. 443).

I min studie er det to uformelle møter som står i fokus. Grunnen til at jeg ville studere uformelle møter er fordi de bærer preg av samarbeid om turfordelingen, i motsetning til de formelle møtene hvor turfordelingen ligger i hendene på én deltaker, oftest lederen. Som vi skal se i analyse-delen er det ofte i samarbeidet om turfordelingen det oppstår forvirring mellom deltakerne.

2.10.5. Emne-organisering

Som nevnt tidligere skiller møte-samtaler seg fra hverdagssamtaler ved at møtene som regel holdes for å diskutere emner som allerede er bestemt, og ofte er presentert til møtedeltakerne i et skriftlig dokument på forhånd. Ofte står også rekkefølgen emnene skal diskuteres i på agendaen, og det er lederen sitt ansvar å se til at planen holdes, og å bringe samtalen tilbake til temaet dersom det avspores. Emne-avslutninger skjer ofte ved at lederen konkluderer hva diskusjonen har kommet fram til, og erklærer målet for nådd. I hverdagssamtalen ville det da vært naturlig å svare bekreftende, men normal respons i møter er stillhet, som lederen tolker som aksept. Bytte mellom to emner markeres ofte med pauser, eller ved diskursmarkører som *okei*.

I uformelle møter svarer neste taler som regel relevant til det forrige taler har sagt, men i formelle møter er det ikke nødvendigvis sånn. Her kan neste taler vise tilbake til emnet som diskuteres, og fokusere på andre faktorer enn forrige taler. Resultatet blir ofte lange og monologiske turer, gjerne introdusert med hva taleren ønsker å fokusere på (Svennevig, 2012, s. 7-8).

2.11. Videomøter

Følgelig vil jeg presentere teori på hovedtemaet i denne oppgaven, nemlig video-mediert kommunikasjon. Når jeg snakker om video-mediert kommunikasjon mener jeg kommunikasjon mellom mennesker gjennom videokommunikasjons-teknologier. Forskningen på video-mediert kommunikasjon startet på 90-tallet, da video-medierte teknologier kom på markedet og ble tatt i bruk, i hovedsak av arbeidsplasser. Forskningen økte etter 2010, da video-medierte teknologier ble del av mobile enheter som laptops og smarttelefoner. Interessen på feltet synes å øke i takt med bruken av slike teknologier (Mlynár et al., 2018, s. 74). Det meste av forskningen på dette feltet så langt baserer seg på spørreundersøkelser, intervjuer, statistiske analyser og observasjoner. Nærgående studier på opptak av autentisk interaksjonen mellom deltakere som kommuniserer gjennom videoteknologi-programmer er begrenset, og det er et mål for denne avhandlingen å bidra til en mer detaljert innsikt på dette feltet (Due & Licoppe, 2020, s. 2).

Video-kommunikasjons-teknologien er et konkret medium som både tilrettelegger for og begrenser interaksjonen mellom mennesker på flere måter. I noen situasjoner kan deltakerne tilpasse sin hverdagslige interaksjon til å passe inn i plattformens rammer, mens i andre tilfeller må kommunikasjons-metoden konstrueres spesielt for mediets betingelser (Due og Licoppe, 2020, s. 2 og 7). De tre vanligste kjennetegnene ved video-mediert kommunikasjon er i følge de tre interaksjonsforskerne Ilkka Arminen, Christian Licoppe og Anna Spagnolli (2016, s. 290-293) bruk av kamera, bruk av rektangulære skjermer som viser deltakernes kamerabilde, samt bruk av mikrofoner som ofte befinner seg et godt stykke unna deltakernes munn. Jakub Mlynar, Esther González-Martínez og Denis Lalaenne presenterer i en artikkel fra 2018 en sammenfatning av etnometodologiske (EM) og CA-analyser på video-medierte møter gjort de siste 30 årene. Artikkelen tar utgangspunkt i 63 studier på feltet, og jeg vil følgelig presentere de fire mest sentrale punktene artikkelen trekker frem (Mlynar et al, 2018).

2.11.1. Åpning

EM og CA-analyser studerer hvordan deltakere orienterer seg i samtalen, og hvilke aspekter ved video-formatet som påvirker deltakernes handlinger og interaksjon. Studier finner at deltakere i videomøter går gjennom en rekke praksiser i begynnelsen av møtet; de justerer utseende, sittestilling og plassering, og sjekker nettforbindelsen. Det viktigste forholdet for et suksessfullt videomøte er jo nettopp fungerende teknologi, og deltakerne vil i begynnelsen av et møte teste at mikrofon, kamera og høyttaler fungerer som det skal ved å gjøre test-hilsninger. I motsetning til i et fysisk møte kan hvem som helst her ta ordet først, da testingen ikke er en formell start på møtet, men en pre-fase.

Noe som skiller video-medierte møtesamtaler fra fysiske møter er at man har muligheten til å velge hvordan man ønsker å delta. For eksempel kan man skru av kameraet, man kan skru av mikrofonen sin eller man kan skru av lyden på samtalen dersom man ønsker det. Disse er forhold som trolig vil påvirke tilstedeværelsen til de deltakende.

Det er i video-møter som i fysiske institusjonelle samtaler vanlig at en leder sjekker og kommenterer oppmøtet. I video-medierte møter er det likevel ekstra viktig at møtelederen også tar ansvar for å sjekke at teknologien hele veien fungerer og at alle deltakere får med seg både samtale og eventuelle rekvisitter som delte skjermer, digitale dokumenter og lignende.

Før deltakerne tar fatt på agendaen for møtet er det vanlig med samtale rundt de teknologiske betingelsene for møtet, og også å snakke om forholdene der møtedeltakerne befinner seg, som været, omgivelsene, personer i bakgrunnen og lignende (Mlynár et al., 2018, s. 75-77).

2.11.2. Nettforbindelse

Mondana og Rintel (gjengitt i Mlynár et al., 2018, s. 77) forklarer at muligheten for teknologiske problemer under videomøtet er like relevant som faktiske teknologiske problemer. Gjennom møtet vil deltakerne fortsette å orientere seg etter mulige brudd i nettforbindelsen, og vil dermed fortsette å forsikre seg om at alles teknologi fungerer ved bruk av testspørsmål som «fikk alle det med seg», eller «kan alle høre meg». Stillhet tolkes oftest som brudd på nettforbindelsen eller andre teknologiske problemer.

En annen teknologisk utfordring som har vist seg å problematisere kommunikasjonen er forsinkelser grunnet dårlig nettforbindelse. Disse kan ofte føre til avbrytelser, overlappende tale og forsinkelse i svar, alle faktorer som gjør det utfordrende å holde en samtale gående. I slike tilfeller kan det også være utfordrende å reparere samtalen, fordi det er vanskelig å identifisere problemet (Mlynár et al., 2018, s. 77).

I 2020 presenterte Lucas M. Seuren, Joseph Wherton, Trisha Greenhalgh og Sara E. Shaw (2020) et forskningsprosjekt om forsinkelse og turtaking i video-mediert interaksjon. Dette prosjektet viste at forsinkelse ofte var årsak i problemer ved organiseringen av samtaler fordi forsinkelsen fikk deltakerne til å oppleve stillhet når det egentlig var tale. Ved overlappende tale ga forsinkelsen deltakerne ulik opplevelse av når overlappingen skjedde, og reparasjonen ble dermed også forsinket. Resultatet fra analysen viste at deltakere ikke identifiserte forsinkelsen før den var problematisk, og at de behandlet problemene som turtakings-problemer istedenfor problemer grunnet forsinkelse. Fordi stillhet i vanlig samtale og stillhet grunnet forsinkelse i videosamtale høres lik ut, er det vanskelig for deltakerne å identifisere stillheten som tekniske problemer. Analysen kom fram til at forsinkelse på rundt 100 millisekunder som regel ikke påvirket turtakingen i samtalen, mens en forsinkelse på cirka 700 millisekunder skapte problemer for deltakerne. Resultatet viste også at deltakerne anså sin egen og de andre deltakernes opplevelse av samtalen som identisk. Forskerne påpeker at for å få en helt korrekt opplevelse av hvordan samtlige deltakere opplever samtalen burde det gjøres opptak av alle involverte skjermer. På en annen side kan dette svekke metoden, fordi deltakerne ikke har tilgang til hverandres perspektiv, og det gjør analysen mer virkelighetsnær å fokusere på én individuell opplevelse av samtalen. Forskerne trekker likevel fram at Covid 19-pandemien kan ha gitt en bratt læringskurve for folk flest i å identifisere og behandle forsinkelsesproblemer i videosamtaler (Seuren et al., 2020, s. 75-76).

Jan Svennevig og Jessica Belisle Hansen (under vurdering) har en forskningsartikkel til vurdering for publisering i Journal Of Pragmatics, som presenterer en studie om turfordeling på video-samtale mellom lege og pasient på den ene siden og oversetter på den andre. Studien undersøker hvordan deltakerne i samtalen orienterer seg mot forsinkelse og hørsels-problemer i turfordelingen mellom lege og oversetter. For å gjøre plass til oversetteren i samtalen må legen skape rom for at oversetteren kan ta ordet, såkalte *temporary suspension places* (TSP), men disse korte oppholdene viser seg å skape forvirring i turfordelingen grunnet forsinkelse på skjermen. Ett av studiens funn dreier seg om nettopp forsinkelse og dets påvirkning på innpust som pre-begynnelses-signal. Hansen og Svennevig (under vurdering, s. 15) beskriver i flere eksempler hvordan legen skaper opphold i samtalen for å invitere oversetteren til å ta ordet, men da legen ikke opplever noen pre-begynnelses-signaler fra oversetteren starter han en ny TCU. Ikke før han har startet på sin nye tur hører han innpustet fra oversetteren, og stopper dermed opp midt i turen for å gi rom til oversetteren. Slik skaper forsinkelsen problemer i turfordelingen. Studien finner også at problemer med hørbarhet skaper utfordringer i turfordelingen, fordi lyder som pre-

begynnelses-signaler fra oversetteren ikke høres i andre enden av video-samtalen fordi stemmene i rommet overdøper lyder fra høyttaleren. En annen utfordring artikkel beskriver handler om video-formatets begrensede bilde-opptak. Kameraet fanger som regel opp bilde av ansiktet og noe av overkroppen til deltakerne, men mesteparten av omgivelsene faller utenfor videobildet. Hender som løfter seg eller andre visuelle signaler som benyttes i turfordelingen blir ofte vanskelig å oppfatte, og når det er flere i ett rom på lege-kontoret blir det utfordrende for oversetteren å se alle som snakker, og dermed blir det også vanskelig å samarbeide om turfordeling (Hansen og Svennevig, under vurdering, s. 19-20).

Studien konkluderer med at forsinkelse og begrenset visuell tilgang utfordrer legen og oversetterens samarbeid om å skape temporary suspension places. Oversetterens gester blir delvis eller helt usynlige for legen, og pre-begynnelses-signalene virker malplasserte og lite strategiske grunnet forsinkelsen. Dette fører til forvirring og utfordret dynamikk i samtalen (Hansen og Svennevig, under vurdering, s. 25-26). Hansen og Svennevig (under vurdering, s. 26) foreslår at bedre teknologi, mer strategisk plassering foran kamera og lengre pauser mellom turene orientert mot forsinkelse vil kunne bedre kommunikasjonen mellom deltakerne.

2.11.3. Kontakt og tilstedeværelse

Vi skal tilbake til Mlynar, González-Martínez og Lalaennes (2018, s. 77-78) fire sentrale punkter, nå konsentrert rundt kontakt og tilstedeværelse.

Deltakere i video-samtaler plasserer seg i bildet for å produsere et portrett-lignende utsnitt. Et hvert brudd med dette formatet anses merkbart og nevneverdig. Deltakere kan når som helst rette på sin plassering i bildet og flytte kameraet for å skape et passende utsnitt. Gester og kroppsspråk synes mindre relevante i video-samtaler, fordi de kommuniseres svært dårlig gjennom video. Dermed kreves andre teknikker for å oppnå oppmerksomhet hos deltakerne, som for eksempel å lene seg nærme kameraet eller å signalisere at man ønsker ordet gjennom å ta det på et overgangsrelevant sted, eller å markere det på andre måter, for eksempel ved å bruke håndopphekkingsfunksjon i Zoom.

Avstanden mellom skjerm og kamera gjør at gjensidig øyekontakt på videosamtaler er umulig, og denne essensielle delen av den fysiske kommunikasjonen kan ikke bringes med til videosamtaler. Selv på nyere mobiler hvor kameraet er plassert direkte over skjerm bilde, er ikke øyekontakt mulig (Mlynár et al., 2018, s. 77-78).

2.11.4. Fysiske utfordringer

Mlynar, González-Martínez og Lalaennes (2018, s. 78-79) siste sentrale punkt handler om videomøtets fysiske utfordringer. I videomøter blandes ofte profesjonelle og private omgivelser, og det er ikke unormalt at deltakerne deltar i andre aktiviteter samtidig som de deltar i møtet. De kan også kommunisere med personer i sitt fysiske rom samtidig som de deltar i møtet, enten ved å skru av sin egen mikrofon, eller ved å kommunisere med for eksempel familien sin via nonverbale signaler. Noen ganger vil deltakerne også introdusere møtedeltakerne til for eksempel familiemedlemmer ved å på en humoristisk måte bringe dem inn i bildet, og på denne måten både etablere og samtidig viske ut skillene mellom online og offline, og profesjonelt og privat liv.

En annen fysisk utfordring i video-møter er at det er vanskelig å dele dokumenter eller andre fysiske relevante ting med hverandre. I en vanlig samtale ville to personer kunne holde et bilde foran seg og samtidig studere det, men på videosamtale er man enten nødt til å holde bildet foran kameraet og vekk fra seg selv for å vise det til de andre deltakerne, eller dele skjerm for å dele digitale filer (Mlynár et al., 2018, s. 78-79).

2.11.5. Hvordan studere video-mediert kommunikasjon

I en artikkel i tidsskriftet *Language and social interaction* fra 2016 diskuterer Arminen, Licoppe og Spagnolli (2016) retningslinjer for hvordan man burde studere video-mediert kommunikasjon ved bruk av CA og EM-studier. I følge dem har forskningen til nå i stor grad sammenlignet video-mediert kommunikasjon med ansikt til ansikt- interaksjon. En slik tilnærming begrenser forskningen til å fokusere på hvordan videoteknologiene skaper problemer for kommunikasjonen slik den ville vært dersom deltakerne befant seg i samme fysiske rom. Vi burde, i følge Arminen, Licoppe og Spagnolli, heller fokusere på hvordan kommunikasjon skapes gjennom video-formatet, og hvilke interaksjonelle muligheter formatet gir. De mener sammenligningen av video-mediert kommunikasjon og ansikt til ansikt-kommunikasjon kan påkalle en form for kartesisk dualisme, hvor man vil anse videokommunikasjonen som en representant for virkeligheten, og teknologien som en kanal kommunikasjonen må gjennom. For å unngå slik dualisme mener de perspektiver fra fenomenologi og pragmatisme fokuserer mindre på den mentale representasjonen av verden, og mer på den situasjonsbetingede, handlingsdrevne interaksjonen. All interaksjon står i kontrast til tidligere lignende situasjoner, og all interaksjon er mediert gjennom mennesker, kultur, tid, sted, språk og historie. Slik mener de det ikke finnes noen ren, naturlig eller ikke-

mediert kommunikasjon, men at samtalen skapes tilrettelagt teknologien (Arminen et al., 2016, s. 290-293).

I samme artikkel presenterer de også tre retningslinjer de mener fremtidige studier av video-mediert kommunikasjon burde følge. Den første handler om å ikke anse ansikt til ansikt – interaksjon som utgangspunkt for all annen interaksjon. Å si at et fenomen slik det først oppsto er det riktige skaper problemer når man flytter fenomen fra kontekst til kontekst og fenomenet forandrer seg på bakgrunn av disse. Heller enn å undersøke hvorfor den fysiske kommunikasjonen er bedre, burde man derfor sette fokus på hva det er i den digitale kommunikasjonen som eventuelt skaper problemer, slik at disse kan løses. Retningslinje nummer to dreier seg om å identifisere de teknologiske betingelsene og mulighetene. Det er nettopp gjennom teknologiens rammer kommunikasjonen skapes, og derfor er den svært relevant. Ved å inkludere dette kan man bedre sette seg inn i forholdene deltakerne befant seg i under kommunikasjonen, og dermed kan man lettere drøfte hvorfor de handlet som de gjorde. Arminen, Licoppe og Spagnolli (2016, s. 301-305) skriver i artikkelen at ikke all den teknologiske konteksten må inkluderes i studien, men at alle forhold som påvirker interaksjonen eller på andre måter er relevante – inkluderes. Til slutt snakker forskerne om datainnsamling. I følge dem er det en gyllen regel at leseren enkelt skal kunne plukke opp handlingen i samtalen og forstå dataene. De trekker også frem hvordan de teknologiske mulighetene for studier av video-mediert interaksjon er de samme som for deltakerne i interaksjonen. Mange av programmene som benyttes av deltakerne har også funksjoner for opptak, slik at forskeren kan ta opp video og lyd omtrent ubemerket for deltakerne, og muligheten for nøyaktighet blir dermed helt unik (Arminen et al., 2016, s. 301-305). Denne oppgavens metode- og analysedel sikter mot å, så godt det lar seg gjøre, følge disse rådene fra Arminen, Licoppe og Spagnolli, fordi de virker svært relevante og overførbare til denne studien.

3. Metode

3.1. Innledning

Metode-kapittelet skal ta for seg de metodologiske valgene denne oppgaven baserer seg på. Jeg vil innledningsvis presentere valg av metode og teoretisk grunnlag for oppgaven. Deretter forklares utvalg, datainnsamling og transkribering, før jeg går inn på spesifikk fremgangsmåte i den kvantitative og den kvalitative analysen, samt diskuterer utforming av problemstilling. Avslutningsvis drøftes datakvalitet og etiske vurderinger.

3.2. Samtaleanalyse

Det første valget som ble gjort for denne oppgaven var valg av tema. Jeg ønsket å studere møtekommunikasjon gjennom videoteknologi-programmer for å finne ut av hva det er ved videomøtene som skaper utfordringer for kommunikasjonen mellom brukerne. Jeg ønsket å studere ett video-mediert og ett fysisk møte i samme organisasjon for å kunne sammenligne møtene og se etter hva som utgjorde de største forskjellene. Det ble også tidlig bestemt at metoden og det teoretiske grunnlaget jeg skulle bruke for oppgaven var samtaleanalyse. Jeg ønsket å studere kommunikasjonen kvalitativt og nærgående, og kom sammen med veileder fram til at samtaleanalyse ville være den beste metoden for denne oppgaven. Som beskrevet i teori-kapittelet er samtaleanalyse en metode for å studere språklig interaksjon, med mål om å vise hvordan dagligdagse samtaler bygges av komplekse samspill mellom samtaledeltakerne. Det er de normale hverdagssamtalene som står i fokus, og man søker innsikt i praksiser samtaledeltakerne benytter og behersker uten at de selv tenker over det (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005, s. 15-22). Samtaleanalyse fokuserer på autentisk tale, og studerer sosial interaksjon der den utspiller seg. Det er de små fenomenene som ordvalg, intonasjoner, pauser og ikke-språklige lyder som skaper betydning, og det er gjennom disse sosiale relasjoner etableres og handlinger utføres. Vi må altså forske på små fenomener for å få grep om større sosiale fenomener. Et annet viktig poeng i samtaleanalyse er at det er deltakernes språklige handlinger og meninger som skapes i samtalen som står i fokus. Det er en observasjonsbasert metode, og man skal være forsiktig med å spekulere i deltakernes følelser eller tanker i samtalen (Ekström & Johansson, 2019, s. 78).

I samtaleanalyse samler man inn data først, og lar denne ta føringen for den følgende analysen, heller enn å arbeide ut ifra en spesifikk hypotese eller problemstilling som avgjør hva man leter etter. Dette kalles i samtaleanalyse *unmotivated looking*, og innebærer at man

forsker induktivt, altså datadrevet. Man samler inn data først, og bestemmer seg for hva man ønsker å fokusere på etter at man har studert materialet. Man lar altså empirien ta styringen (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005, s. 23-24).

3.3. Utvalg

Et viktig grunnprinsipp i CA er at man forsker på autentisk talespråk og naturlig data som tas opp på lyd- eller videoopptak (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005, s. 23). Denne oppgaven søker innsikt i videomøtesamtaler, og vil derfor gjøre opptak av møter for nærmere studier. Grunnen til at det må gjøres opptak, er at det vil være nærmest umulig å studere interaksjonen detaljert uten å kunne observere den igjen og igjen. En enkel observasjon av møtet vil dermed ikke kunne gi innsikten vi her søker. Når vi gjør opptak av personer regnes dette i følge Norsk senter for forskningsdata (NSD) som personopplysninger, fordi opptakene viser identiteten til deltakerne i forskningsprosjektet (NSD, 2021). Før jeg kunne starte datainnsamlingen var jeg derfor nødt til å sende meldeskjema for personopplysninger til NSD, og få dette godkjent før innhenting av data. Meldeskjemaet ligger vedlagt nederst i denne oppgaven. Etter noen uker ble meldeskjemaet godkjent, og datainnsamlingen kunne starte.

For å studere autentisk møtekommunikasjon måtte jeg finne en organisasjon som var villig til å la meg observere og filme deres møter, og alle involverte deltakere måtte godkjenne deltakelsen i prosjektet. Jeg spurte styret i en studentforening om jeg kunne filme to av deres møter. Grunnen til at jeg valgte studentforening som forskningsobjekt var at disse ofte bærer preg av at deltakerne ikke bare jobber sammen, men også er medstudenter og venner, og strukturen på møtene er derfor ofte uformell. Jeg ønsket å studere uformelle møter fordi disse i større grad en formelle møter vil bære preg av ustrukturert turfordeling, som ofte ser ut til å være kjernen i samtale-problemer på video. Studentforeningen takket ja til å delta i prosjektet, og alle deltakerne skrev under på samtykkeskjema og godkjente deltakelse.

3.4. Datainnsamling

Planen for innsamling av data var å gjøre opptak av ett video-mediert og ett fysisk møte i foreningen, for senere å kunne sammenligne de to møtene kvalitativt og lete etter forskjeller og likheter i kommunikasjonen. Først gjorde jeg opptak av videomøtet. Jeg fikk én av deltakerne i møtet til å gjøre opptak av sin skjerm og levere opptaket til meg på en minnepenn. Dette fungerte helt utmerket. Etter noen uker skulle det holdes et fysisk møte

som jeg fikk tillatelse til å filme. Det oppsto imidlertid problemer med kameraet underveis i filmingen, og opptaket stoppet etter ti minutter uten at jeg fikk det med meg. Heldigvis hadde jeg plassert en lydopptaker midt i rommet for å forsikre meg om at jeg fikk fanget opp hele samtalen, og jeg satt derfor igjen med lydopptak av hele det fysiske møtet. Planen om å sammenligne kommunikasjonen i de to møtene fikk dermed kjepper i hjulene, da den nonverbale kommunikasjonen er en stor del av det fysiske møtet, og lydopptak vil gi et mindre detaljert bilde av hvordan deltakerne opplever møtet. I følge forfatterne bak metodeboka *Metoder i medie- og kommunikationsvetenskap*, Mats Ekström og Bengt Johansson (2019, s. 82), er imidlertid samtaleanalyse av video-opptak betydelig mer komplisert enn samtaleanalyse av lyd-opptak. De mener at det i mange tilfeller vil være tilstrekkelig å kombinere lydopptak med beskrivelser av samtale-situasjonen. I teori-delen om videokommunikasjon presenterte jeg Ilkka Arminen, Christian Licoppe og Anna Spagnollis (2016, s. 301-305) tre retningslinjer for studier av videokommunikasjon. Den første av disse handlet om å ikke anse ansikt til ansikt – interaksjon som utgangspunkt for all annen interaksjon. De skriver i sin artikkel at forskningen på video-mediert kommunikasjon til nå i stor grad har sammenlignet videokommunikasjon med ansikt til ansikt – kommunikasjon, men vi burde i følge dem heller fokusere på hvordan kommunikasjon skapes gjennom video-formatet og hvilke interaksjonelle muligheter formatet gir. Med utgangspunkt i disse rådene bestemte jeg meg for heller å gjøre et dypdykk i det video-medierte møtet for å undersøke hvilke utfordringer for kommunikasjonen den digitale plattformen så ut til å skape, heller enn å sammenligne de to møtene kvalitativt.

3.5. Transkripsjon

Transkribering er en viktig del av arbeidet med samtaleanalysen fordi det er gjennom denne tekstlige representasjonen detaljene i interaksjonen kommer til syne for nærgående analysering. Transkripsjonene brukes i kombinasjon med video- eller lydopptak under analyse-arbeidet, slik at både detaljene i språket og den kontekstuelle situasjonen kan studeres om hverandre (Ekström & Johansson, 2019, s. 82).

For å få en god forståelse av den sekvensielle konteksten i samtalen, samt for å gjøre meg opp et så helhetlig bilde som mulig av interaksjonen blant deltakerne, valgte jeg å transkribere store deler av video-møtet. Jeg så etter steder der problemer i samtalen oppsto, og valgte ut ifra dette utdrag til transkripsjon. Til transkribering brukte jeg programmet F4 Transkript, som jeg fikk anbefalt fra veilederen min. Programmet lot meg hoppe fram og

tilbake i opptaket mens jeg skrev, og ga meg nøyaktig informasjon om pausetid og andre tidsmål. Som mal for transkripsjonen brukte jeg Jeffersen-systemet, hentet fra Jan Svennevigs bok *Språklig samhandling: innføring i kommunikasjonsteori og diskursanalyse* (2020, s. 11). Transkripsjonstegnene jeg benytter meg av i analysen er forklart i et vedlegg nederst i denne avhandlingen.

Nivået på transkripsjonen og hvor detaljert den skal være finnes det ingen fasit på, men det er i følge Ekström og Johansson (2019, s. 83) unødvendig å vie oppmerksomhet til detaljer som ikke vil være relevante for den følgende analysen og problemstillingen den skal svare på. Transkribering er svært tidkrevende, og det kan derfor være lurt å starte transkriberingen på et mindre detaljert nivå, og så legge til flere detaljer dersom man finner det relevant for analysen. Som uerfaren med samtale-analyse valgte jeg å starte transkribering på et enkelt detalj-nivå, for å legge til flere detaljer etterhvert som jeg ble kjent med materialet. I analyseringen gjorde jeg enkle forklaringer av samtalen som var inkludert av kontekstuelle årsaker, mens detaljene rundt samtale-problemene som sto i fokus ble analysert nærmere. Hensyn til lesbarhet for lesere uten kompetanse innen samtaleanalyse argumenterer også for å holde transkripsjonen på et enklere detalj-nivå (Ekström & Johansson, 2019, s. 83).

3.6. Kvantitativ analyse

Etter å ha transkribert utdrag fra videomøtet der det oppsto problemer i samtalen kunne jeg se at problemene i all hovedsak oppsto ved utfordringer med turfordeling i samtalen, altså gangen i hvem som snakker når. Normer i turfordelingspraksis sier at idealet i turfordelingen er at vi snakker én om gangen, men i transkripsjonene kunne vi se to hyppige avvik fra denne normen, nemlig at flere enn én person snakket samtidig, altså overlappende tale, eller at ingen snakket, altså stillhet. De to utfordringene, altså overlappende tale og stillhet, virket å skape problemer med behov for reparasjon i det video-medierte møtet. For å få et bedre bilde av i hvilken grad disse problemene skyldtes plattformen og de teknologiske betingelsene bestemte jeg meg for å gjøre en kvantitativ sammenligning av det video-medierte og det fysiske møtet for å samle data over tilfeller av overlappende tale, stillhet og reparasjon. Disse dataene ville kunne gi meg informasjon om de observerte problemene i video-møtet var unike for plattformen, eller om de var generelle utfordringer i kommunikasjonen i den aktuelle gruppa. Fordi jeg kun hadde video-opptak av det ene møtet valgte jeg i den kvantitative sammenligningen å fokusere hundre prosent på den språklige kommunikasjonen i møtet, og å se vekk ifra nonverbale signaler som kunne gjøre seg synlige i opptaket av video-møtet. På

video blir det mer utfordrende å oppfatte nonverbale signaler som pust, gester og blick, og derfor kan vi også anse kroppsspråket som mindre relevant i video-kommunikasjonen, som for det meste må lene seg på den språklige interaksjonen. Jeg valgte altså i den kvantitative analysen å se bort ifra de nonverbale signalene, men de diskuteres likevel i de nærgående kvalitative studiene av video-møtet.

Den kvantitative innsamlingen av data er et svært detaljert og tidkrevende arbeid, og jeg bestemte meg derfor for å gjøre analysen av 20 minutter av hvert av møtene. Jeg valgte tiden 20.00 min til 40.00 min i begge møtene. Grunnen til at jeg valgte akkurat disse tidspunktene er fordi jeg ønsket å fokusere på den generelle møtekommunikasjonen, og disse tidspunktene gjorde at jeg ikke behøvde å ta stilling til oppstarts- og avslutningsfasen av møtene, som vil være preget av organisering og sjekk av teknologi, lengre stillheter, velkomst, avslutning og eventuell småprat. Etter 20 minutter vil samtalen være godt i gang rundt møtets agenda, og vi vil kunne observere den generelle møtesnakken som opptar største del av møtet.

3.6.1. Pauselengde

Stillhet i samtalen kan som vi skal se i analyse-delen komme av eller føre til usikkerhet rundt turfordeling, som igjen kan føre til overlappende tale og behov for reparasjon. Dette vil skape problemer i samtalen og være tidkrevende. Under transkriberingen av utdragene fra det video-medierte møtet lot jeg merke til at møtet var preget av lange pauser og mye stillhet. For å undersøke om pausene faktisk var lengre i video-møtet valgte jeg å gjøre mål av pauselengdene i de to møtene for å sammenligne resultatene. Jeg målte ikke turinterne-pauser, da disse oftest ikke påvirker turfordelingen i samtalen, men så på neste-talers pauser, tur-mellomroms-pauser, sykliske pauser og tur-skifte-pauser; altså, pauser *mellom* to turer. Disse pausene måles ved å ta tiden fra en deltaker slutter å snakke til en annen begynner. Dersom en deltaker slutter å snakke og det forekommer overgangsrelevans, men ingen andre tar ordet så den samme deltakeren starter en ny tur, telles dette som to turer, og pausen er inkludert i innsamlingen. Det som ikke inkluderes er opphold *inni* en tur hvor det ikke forekommer overgangsrelevans, og det er tydelig at deltakeren vil fortsette å snakke.

3.6.2. Overlappende tale

Når det blir overlappende tale, altså at to eller flere deltakere snakker samtidig, viker dette fra normen om å snakke én om gangen, og det kan derfor føre til at samtalen stopper opp og at det blir behov for reparasjon. For å sammenligne i hvilken grad tidkrevende overlapping

forekom i det video-medierte møtet kontra det fysiske møtet, telte jeg antall forekomster av overlappende tale, samt målte tiden for hvert overlapp. Jeg målte altså tiden fra to eller flere personer startet samtidig tale, til de alle stoppet eller kun én deltaker snakket videre alene. Inkludert i dataene er overlappende tale ved samtidig oppstart av tale, samt overlappende tale ved at én deltaker avbryter en annen. Med avbrytelse mener jeg her at én eller flere deltakere begynner å snakke mens en annen allerede snakker, og det dermed oppstår overlappende tale. Dataene for overlappende tale inkluderer ikke overlappingen av siste ord i en turkonstruksjonsenhet, da denne overlappingen regnes som en naturlig del i et godt samspill mellom deltakerne i samtale. Ei heller inkluderer jeg overlapp ved minimalrespons, da denne svært sjelden vil oppleves problematisk, og heller fungerer som en måte å vise interesse for det deltakeren snakker om, eller for å oppfordre til videre forklaring. Noe vi ofte ser i fysiske møter er parallelle samtaler, altså at flere samtaler foregår parallelt i en gruppe. Disse forekommer gjerne når deltakerne befinner seg utenfor agenda, og er en del av den naturlige småprat i fysiske møter. Slike parallelle samtaler kan av tekniske årsaker ikke fungere i video-møter, og jeg valgte derfor å ikke inkludere denne typen overlapp i datainnsamlingen av det fysiske møtet.

3.6.3. Reparasjon

Når problemer i samtalen oppstår kan man bruke strategier til å «rydde opp» i samtalen, altså man kan sette i gang en reparasjonssekvens. Under transkripsjonen av utdragene fra videomøtet så jeg mange tilfeller av reparasjon grunnet overlappende tale og andre problemer, som forsinkelse og hørselsproblemer. For å undersøke i hvilken grad reparasjon forekom i video-møtet kontra det fysiske møtet valgte jeg å telle og ta tiden på reparasjon i møtene. Jeg telte forekomster av reparasjon og tok tiden på reparasjonen fra starten på initieringen av reparasjonen til problemet var løst. Kun reparasjon grunnet overlappende tale eller problemer som oppstår grunnet de teknologiske betingelser ble inkludert i datainnsamlingen, altså ikke reparasjon grunnet misforståelser som ikke var forårsaket av den video-medierte plattformen. Selv-reparasjon er heller ikke inkludert i datainnsamlingen da denne oftest reparerer tale- eller formuleringsfeil, og ikke er knyttet til turskifte. Det er altså andre-initiert-reparasjon som står i fokus.

3.7. Problemstilling

Etter å ha gjennomført den kvantitative analysen viste resultatene at video-møtet hadde mange flere og lengre forekomster av overlappende tale og reparasjon enn det fysiske møtet, og at pauselengdene i videomøtet var vesentlig lengre enn i det fysiske møtet. Jeg bestemte meg ut ifra disse funnene for også å fokusere den kvalitative samtaleanalysen av de transkriberte utdragene fra videomøtet rundt problemer med pauselengder, overlappende tale og reparasjon.

Med utgangspunkt i den kvantitative undersøkelsen som fant at utfordringer ved turfordeling skapte langt flere problemer i det video-medierte kontra det fysiske møtet, ønsket jeg å fokusere resten av oppgaven min rundt nettopp dette temaet. Jeg bestemte derfor at problemstillingen skulle være:

Hvilke utfordringer skaper video-formatet for turtaking i et uformelt arbeids-møte, hvorfor oppstår disse problemene og hvordan håndterer møtedeltakerne dem?

For å undersøke om problemene jeg observerte i transkriberingen av video-møtet var unike for video-formatet gjorde jeg den kvantitative sammenligningen av de to møtene, som beskrevet over. Den kvantitative analysen ble derfor utgangspunkt for første forskningsspørsmål, nemlig:

1. *I hvor stor grad forekommer problematiske pauser, overlappende tale og reparasjon i det digitale møtet kontra det fysiske møtet?*

Vi fikk altså bekreftet i den kvantitative analysen at turfordelingsproblemer var langt flere i video-møtet kontra det fysiske møtet, og for ikke bare å forklare *at* det er sånn, men også å undersøke *hvorfor* det er sånn, valgte jeg som utgangspunkt for den kvalitative samtaleanalysen av videomøtet å formulere andre forskningsspørsmål slik:

2. *Hva kan være årsaken til at problemer ved lange pauser, overlappende tale og reparasjon oppstår?*

De to første forskningsspørsmålene forklarer *at* turfordeling i video-formatet viser seg å være utfordrende i det studerte møtet, og de forsøker å forklare *hvorfor* det er slik, men de

sier ingenting om reparasjonen og hvordan deltakerne *håndterer* problemene, slik problemstillingen spør om. Forskningsspørsmål tre er dermed konstruert som utgangspunkt for å forklare hvordan deltakerne håndterer turfordelings-problemene:

3. *Hvilke metoder benytter deltakerne i videomøtet til å reparere samtalen?*

Dette spørsmålet kan besvares gjennom beskrivende analyse av møtet i seg selv, mens forrige forskningsspørsmål i større grad krever tolkning og vurdering av informasjon utenfor samtaledataene.

3.8. Kvalitativ analyse

I den kvalitative samtaleanalysen av de transkriberte utdragene skulle jeg altså besvare de to siste forskningsspørsmålene, nemlig *hva kan være årsaken til at problemer ved lange pauser, overlappende tale og reparasjon oppstår? Og hvilke metoder benytter deltakerne i videomøtet til å reparere samtalen?* Målet var dermed å analysere utdragene med fokus på årsak og reparasjon. For en systematisk gjennomgang av utdragene valgte jeg å dele dem inn i kategorier med fokus på overlappende tale, lange pauser eller reparasjon. Disse er problemer i samtalen som ofte fører til, eller er resultat av – hverandre. Disse elementene henger altså ofte sammen, så et tydelig skille mellom utdrag som viste det ene eller det andre fantes ikke i de fleste tilfellene. Jeg valgte derfor å dele utdragene inn i kategorier hvor ulike sider ved problemene ble belyst, for å dekke alle de ulike måtene overlapp, lange pauser og reparasjon skapte problemer i samtalen. Noen av eksemplene ble brukt i flere av kategoriene, fordi de for eksempel illustrerte både overlappende tale og reparasjon tydelig. Jeg analyserte altså kategoriene for overlappende tale og lange pauser med fokus på årsak, mens jeg studerte kategorien for reparasjon med fokus på hvordan deltakerne håndterte ulike problemer i samtalen. Jeg avsluttet hver kategori med en gjennomgang av funnene i de aktuelle utdragene.

3.9. Datakvalitet

Datakvalitet i samfunnsvitenskapelig forskning må i følge forfatteren av boka *Samfunnsvitenskapelige metoder*, Sigmund Grønmo (2016, s. 237), sees i sammenheng med problemstillingen, altså hva datamaterialet skal brukes til. Datakvaliteten er dermed høyere jo bedre datamaterialet er til å belyse problemstillingen. I kvantitative studier er det mest

relevant å foreta kvalitetsforbedringer i utformingen og testingen av undersøkelsesopplegget. Under datainnsamlingen bør man være obs på å følge de planlagte instruksene nøye for å forsikre at datainnsamlingen er konsekvent og holder høy kvalitet. I kvalitative studier kan man forbedre kvaliteten under hele arbeidet med datainnsamlingen og analysen, basert på erfaringer og vurderinger underveis. (Grønmo, 2016, s. 259).

For å måle hvor godt datamaterialet egner seg for den aktuelle problemstillingen lister Grønmo (2016, s. 238) fem kriterier. Disse handler blant annet om sannhetsforpliktelse, vitenskapelige prinsipper for logikk og språkbruk, og utvalg. Jeg vil følgelig diskutere ett av disse kriteriene, som jeg ser spesielt relevant for denne oppgaven, nemlig; *gjennomføringen av datainnsamlingen må foregå på en forsvarlig måte*. Grønmo (2016, s. 238) utdyper punktet med å forklare at *datamaterialet bør være minst mulig påvirket av at studien gjennomføres, eller av opplegget for datainnsamlingen*. Dette kalles også økologisk validitet, og handler om på hvilken måte forskeren og opptaksutstyrets tilstedeværelse under datainnsamlingen påvirker deltakerne (Østbye et al., 2013, s. 124). Som forklart over var det for studiens kvalitative analyse og detaljnivå nødvendig å gjøre opptak av de to møtene. For opptaket av det video-medierte møtet benyttet jeg meg av en skjerm-opptaker på en av deltakernes bærbare pc, og selve opptaket ble dermed ikke synlig for de resterende deltakerne i møtet. De visste imidlertid likevel at det ble gjort opptak av møtet, da de alle hadde skrevet under på en samtykke-erklæring og fått beskjed om hvilke møter det skulle gjøres opptak av. Et viktig prinsipp i samtaleanalyse er å forske på autentisk tale. Selv om møtet skjer slik det uansett ville skjedd, er det viktig å påpeke at deltakernes visshet om at møtet ble filmet kan ha påvirket deres opptreden under møtet. Det kan ha gjort deltakerne mer tilbakeholdne med å ta ordet, det kan ha ført til mindre småprat utenfor agenda, det kan ha gjort deltakerne *mer* pratsomme, mer profesjonelle, eller påvirket dem på andre måter. Dette igjen kan altså ha hatt effekt på datamaterialet. I opptaket av video-møtet kan filmingen likevel ha vært mindre relevant enn i opptaket av det fysiske møtet, fordi opptaket ble gjort gjennom en deltakers skjerm og var slik ikke synlig for de resterende deltakerne. I opptaket av det fysiske møtet var både kamera på stativ og lydopptaker tilstede. Kameraet sluttet som forklart å filme ti minutter inn i møtet, men dette var altså verken jeg eller deltakerne klar over. Min, kameraet og lydopptakerens tilstedeværelse i rommet kan altså ha påvirket deltakerne på samme måte som vissheten om opptaket under video-møtet, kanskje i enda større grad grunnet kameraets synlige tilstedeværelse. Under det fysiske møtet når deltakerne befant seg i småprat utenfor agendaen spurte en av deltakerne meg om jeg virkelig skulle transkribere denne delen av møtet. På dette tidspunktet visste jeg enda ikke om jeg skulle transkribere opptaket av det

fysiske møtet, eller hva jeg skulle fokusere på i analysen, og jeg forklarte derfor at jeg ville transkribere utdrag hvor det skjedde noe interessant. Dette eksempelet illustrerer hvordan minst én av møtedeltakerne underveis i møtet hadde opptaket og behandlingen av materialet i bakhodet, og det viser dermed hvordan opptaket også kan ha påvirket deltakernes opptreden under andre deler av møtet. Dette er dessverre vanskelig å unngå, men viktig å være obs på. Selv om deltakerne virket å opptre som normalt i samtalen må vi altså ta forbehold om at kameraet og lydopptaket, spesielt i det fysiske møtet, til en viss grad kan ha påvirket datamaterialet.

En annen faktor som svekker datakvaliteten på denne oppgaven er det faktum at opptaket av det video-medierte møtet er gjort av kun én skjerm. Dette er utfordrende fordi alle deltakerne i video-møtet opplever møtet ulikt grunnet ulik skjermvisning og omgivelser, i tillegg til at nettverksproblemer kan skape forskjeller i hvordan deltakerne hører og ser hverandre. For økt datakvalitet hadde det vært hensiktsmessig å gjøre opptak av samtlige skjermer under møtet. Dette ville likevel blitt et mye større og svært tidkrevende arbeid, så av hensyn til oppgavens omfang valgte jeg å fokusere på kun én skjerm. Det er imidlertid viktig å være klar over at deltakernes ulike opplevelse av møtet kan ha skapt «hull» i forståelsen og analysen av hvordan problemene i video-møtet utspilte seg. Gjennom analyse-arbeidet tar jeg forbehold om dette ved å orientere meg mot at årsakene til at deltakerne opptrer som de gjør kan være skjult bak de andre skjermvisningene, og at interaksjonen kan bære preg av dette. Jeg ser også utdraget i en sekvensiell kontekst, for å lete etter andre tegn til for eksempel forsinkelse og hørselsproblemer.

I dette prosjektet er det ikke aktørene som er analyseenheten, men samhandlingen mellom aktørene, altså er *handlinger* i fokus (Grønmo, 2016, s. 94 - 97). Oppgaven fokuserer på to enkeltstående møter i styret i en studentforening, og er derfor en casestudie. En casestudie er en detaljert studie av ett eller flere enkelttilfeller som i følge Robert Yin (gjengitt i Østbye et al., 2013, s. 236) brukes når grensene mellom det studerte fenomenet og konteksten er uklare. I vår studie er det vanskelig å si om problemene vi finner i videomøtet skyldes video-formatet generelt, eller om de er kommunikasjons-problemer som skapes i den aktuelle gruppa. Prosjektets resultat vil altså ikke være generaliserbart, men vil kunne si noe om de to undersøkte møtene. Vi kan derfor si at studiens univers er begrenset til analyseenheten som utforskes, og at studiens utstrekning befinner seg på mikronivå (Grønmo, 2016, s. 105). Selv om ikke resultatene vil være generaliserbare, vil de sammen med andre studier kunne bidra til dypere innsikt i feltet videokommunikasjon.

3.9.1. Reliabilitet

I tillegg til de fem kriteriene Grønmo (2016, s. 238) presenterer for datakvalitet, kan den også måles ut ifra begrepene reliabilitet og validitet. Reliabilitet handler om pålitelighet i datamaterialet, og kommer til uttrykk gjennom å undersøke hvor stort samsvaret er mellom datamaterialet ved ulike innsamlinger av samme fenomen. Oppgaven har dermed høy reliabilitet dersom datamaterialet i liten grad varierer når datainnsamlingen gjøres på ulike tidspunkter eller av ulike forskere. Høy reliabilitet innebærer derfor at analysemetoden er så konkret og enkel å tolke som mulig. Vi kan skille reliabilitet inn i de to begrepene *stabilitet* og *ekvivalens*. Stabilitet handler om samsvaret mellom innsamling av data av samme fenomen på ulike tidspunkter. Dette kan gjøres for eksempel ved test-retest-metoden, hvor samme forsker innhenter data fra samme materiale på to ulike tidspunkter. Stort samsvar mellom innhentingene indikerer dermed en stabil metode (Grønmo, 2016, s. 242-244). I den kvantitative metoden benyttet jeg meg av test-retest-metoden, og gikk flere ganger gjennom materialet for å forsikre meg om at datakodingen bar preg av høy stabilitet.

Ekvivalens handler om samsvar mellom analyser gjort på samme tid av for eksempel to ulike personer (Grønmo, 2016, s. 243). Når det gjelder den kvantitative datainnsamlingen har jeg siktet mot at metoden skal være konkret og tydelig slik at en annen person vil kunne gjennomføre analysen og ende opp med samme resultat som meg. Når det kommer til den kvalitative samtaleanalysen vil ekvivalens trolig være mer utfordrende, fordi verken transkripsjonen eller analysen vil være en objektiv registrering, men et resultat av tolkning og bearbeiding av materialet basert på våre egne erfaringer, forventninger og bakgrunnskunnskaper (Ekström & Johansson, 2019, s. 82-83). Samtaleanalysens detaljnivå og gjennomsluttede framvisning ved å gjøre trinnene i analysene eksplisitt i teksten inviterer likevel leseren til å validere analysen selv og dermed bidra til ekvivalens.

Vi kan også når det kommer til reliabilitet vurdere oppgavens interne konsistens, altså hvor godt de ulike analyse-delene i oppgaven samsvarer med hverandre (Grønmo, 2016, s. 250-251). I den kvantitative analysen skal vi se at turfordelings-problemene virket unike for det video-medierte formatet, og disse utfordringene viste seg også tydelige i de transkriberte utdragene og de kvalitative analysene. Slik skal vi se at det er godt samsvar mellom funnene i de to delene i analysen.

3.9.2. Validitet

Validitet handler om datamaterialets gyldighet med tanke på problemstillingen som skal belyses (Grønmo, 2016, s. 251). I følge Grønmo (2016, s. 257) er det umulig å oppnå perfekt

validitet i samfunnsvitenskapelig forskning. Han mener imidlertid den beste måten å vurdere validitet i datainnsamlingen er å jevnlig foreta kritiske drøftinger til eget materiale, med vekt på de validitetstypene som er mest relevante for oppgaven.

I den kvalitative samtaleanalysen kan vi diskutere min *kompetansevaliditet* som forsker. Denne handler altså om mine erfaringer, forutsetninger og kvalifikasjoner knyttet til datainnsamlingen. Som forsker, og spesielt med samtaleanalyse, har jeg lite erfaring. Oppgaven bærer til en viss grad preg av behov for justering og endringer underveis, som påvirker oppgavens stabilitet. Samtidig vil jeg være bedre egnet til å gjennomføre analysen av dette materialet enn en annen forsker, fordi jeg har hatt oversikt over prosjektet og vært tilstede under all observasjon og data-innsamling, og kjenner dermed materialet bedre enn noen andre. Et annet begrep vi kan trekke fram angående validitet er *kommunikativ validitet*, som bygger på å diskutere materialets kvalitet med andre (Grønmo, 2016, s. 255-256). Gjennom arbeidet med oppgaven har jeg hatt jevnlig dialog med min veileder Jan Svennevig, som er professor i språklig kommunikasjon og har forsket mye innen samtaleanalyse. Hans innspill og kritiske spørsmål har fått meg til å jevnlig vurdere oppgavens undersøkelsesopplegg opp mot problemstillingen og fått meg til å vurdere og justere oppgavens fremgangsmåte jevnlig.

3.9.3. Etiske vurderinger

Etiske vurderinger knyttet til denne studien har i hovedsak handlet om personvern. For å bevare deltakernes anonymitet ble alle deltakerne gitt tilfeldige navn i transkripsjonene, og alt av identifiserende opplysninger som ble brakt opp i møtesamtalene ble byttet ut med alternative opplysninger. Også navn på og annen informasjon om den aktuelle studentforeningen ble erstattet av alternativ informasjon. Alle opptak ble også bevart på en passord-beskyttet harddisk som kun jeg hadde tilgang til.

4. Analyse

4.1. Innledning

I analyse-kapittelet presenteres oppgavens analyser og funn. Først presenteres den kvantitative samtaleanalysen, som har sammenlignet 20 minutter av det fysiske og 20 minutter av det digitale møtet i studentforeningen. Analysen har registrert data på antall forekomster, totaltid og gjennomsnittstid av overlappende tale og reparasjon i de to møtene, samt målt pauselengder. Den kvantitative analysen forsøker dermed å besvare oppgavens første forskningsspørsmål, nemlig *i hvor stor grad forekommer problematiske pauser, overlappende tale og reparasjon i det digitale møtet kontra det fysiske møtet?* Videre presenteres den kvalitative samtaleanalysen, som har studert tilfeller av overlappende tale, lange pauser og reparasjon i det video-medierte møtet. Den kvalitative samtaleanalysen tar sikte på å besvare andre og tredje forskningsspørsmål, nemlig *hva kan være årsaken til at problemer ved lange pauser, overlappende tale og reparasjon oppstår?* Og *hvilke metoder benytter deltakerne i videomøtet til å reparere samtalen?* Analysene er gjort som et bidrag i å forstå utfordringer ved kommunikasjonen i uformelle video-møter, og forsøker å besvare oppgavens problemstilling: *Hvilke utfordringer skaper video-formatet for turtaking i et uformelt arbeids-møte, hvorfor oppstår disse problemene og hvordan håndterer møtedeltakerne dem?*

4.2. Kvantitativ analyse

I oppgavens kvantitative analyse vil jeg besvare forskningsspørsmål nr. 1, nemlig *i hvor stor grad forekommer problematiske pauser, overlappende tale og reparasjon i det digitale møtet kontra det fysiske møtet?* For å besvare forskningsspørsmålet er det gjort en kvantitativ sammenligning av det fysiske og det video-medierte møtet, hvor det er samlet inn data over antall forekomster og varighet av nettopp pauser, overlappende tale og reparasjon. Som beskrevet i metode-kapittelet er innsamlingen av de kvantitative dataene gjort av 20 minutter av hvert av møtene.

4.2.1. Pauselengde

I innsamling av kvantitative data for pauselengde i møtene har jeg valgt å fokusere på pauselengder *mellom* turer, og sett bort ifra tur-interne pauser. Grunnen til dette er at det er de lange pausene mellom turer som fører til, eller blir resultat av, usikkerhet rundt turfordeling.

Det er disse pausene som ofte fører til problemer i videre tale, og derfor er det fokusert på disse i denne oppgaven.

Pauselengde	Videomøte	Fysisk møte
Gjennomsnittstid	1,6 sek	0,7 sek

Tabell 1: Gjennomsnittstid for pauselengde i videomøtet og det fysiske møtet.

Som vi kan se i de kvantitative funnene er pausene i det video-medierte møtet over dobbelt så lange i gjennomsnitt som i det fysiske møtet. Hvis vi går inn i tallene som skjuler seg bak dette gjennomsnittet kan vi se at pauselengdene i det video-medierte møtet generelt er lengre enn i det fysiske møtet, i tillegg til at det her forekommer enkelte tilfeller av svært lange pauser som drar gjennomsnittet opp. Som diskutert tidligere har Jefferson (gjengitt i Nielsen & Nielsen, 2005, s. 85) funnet at standarden for når interagerende finner en pause problematisk er på ett sekund. Dette gjenspeiles i det fysiske møtet, hvor lengste pause er på 2,4 sekunder. Kun 26 prosent av pausene i det fysiske møtet har lengde på over ett sekund, mens 74 prosent av pausene varer i under ett sekund. I kontrast til dette står video-møtet, hvor hele 72 prosent av pausene varer i over ett sekund, 29 prosent over to sekunder, og hele 10 prosent over tre sekunder. Vi finner også fem tilfeller av pauser på over fem sekunder i det video-medierte møtet.

Det kan være flere årsaker til at pauselengdene i video-medierte møter er lengre enn i fysiske møter. Det kan blant annet indikere at deltakerne venter lenger med å ta ordet når noen avslutter en tale-tur fordi de orienterer seg mot problemer med hørbarhet og eventuelle forsinkelser. En annen årsak kan være problemer med turfordeling. I et fysisk møte vil det være lettere for deltakerne både å velge neste taler, men også å ta ordet på eget initiativ – ved bruk av kroppsspråk som blikk, gestikulering eller håndsopprekning. Også innpust som indikerer oppstart av tale kan være lettere å fange opp ansikt til ansikt kontra digitalt. Usikkerhet rundt hvem som har rett på ordet, og om noen andre er i ferd med å ta det, kan gjøre deltakerne tilbakeholdne med å ta det selv, og dette kan føre til lengre pauser. Turfordelingen kan fungere godt når en taler bestemmer neste taler ved å henvende seg direkte til personen for eksempel ved å bruke personens navn, mens det ofte viser seg å bli problematisk når en deltaker stiller et åpent spørsmål uten å indikere hvem som skal svare. Dette resulterer ofte i at deltakerne tar ordet samtidig, eller at ingen tar det og det blir lang stillhet.

4.2.2. Overlappende tale

Innsamling av data på overlappende tale fokuserer på overlapp hvor to personer innleder en tur samtidig, eller hvor en person avbryter en annen ved å ta og holde på ordet mens noen andre er midt i en ytring. Den uproblematisk overlappen som ofte skjer mot slutten av en tur når de andre deltakerne opplever at det forekommer overgangsrelevans, er ikke inkludert i innsamlingen. Som forklart i metode-kapittelet er dette fordi denne overlappen anses som en naturlig del av turfordelingen som bidrar til god flyt i samtalen, og som svært sjelden vil oppleves problematisk.

OVERLAPP	Videomøte	Fysisk møte
Antall forekomster	45	18
Totaltid av overlapp	74,4 sek	20 sek
Gjennomsnittstid pr tilfelle	1,6 sek	1,1 sek

Tabell 2: Oversikt over forekomster, totaltid og gjennomsnittstid pr tilfelle av overlappende tale i videomøtet og det fysiske møtet.

Vi ser her at overlappende tale forekommer 27 flere ganger i det video-medierte møtet sammenlignet med det fysiske. I det fysiske møtet opptar overlappende tale 20 sekunder, mens i det video-medierte møtet opptar overlappingen til sammen 74,4 sekunder av de 20 analyserte minuttene. Vi ser også at overlappingen i videomøtet varer i gjennomsnitt 0,5 sekunder lenger enn i det fysiske møtet.

Det kan være flere årsaker til at overlappende tale forekommer oftere og varer lengre i video-møtet kontra det fysiske møtet. Én åpenbar årsak er at turfordeling er vanskeligere i videomøter. Signaler som indikerer at noen skal ta ordet, som for eksempel kroppsspråk, blick og pust – blir ikke like synlige og hørbare i videomøter, og dette kan føre til at flere tar ordet samtidig. Det er heller ikke like enkelt å fordele videre tur, fordi man blir avhengig av direkte verbal adressering. I et uformelt møte vil dette virke unaturlig og svært uvant i forhold til hvordan deltakerne er vant til å opptre i fysiske møter. En annen åpenbar årsak er forsinkelse, altså at noen tar ordet fordi de opplever stillhet når det egentlig er tale. Når forsinkelsen stopper vil tale kunne overlappe. Som vi ser varer overlappingen i videomøtet i gjennomsnitt lenger enn i det fysiske møtet. I følge Schegloff (2000, s. 7) ender overlapp som virker problematisk som regel ved første tegn til overlapp. Dette virker også å stemme i videomøtet, men det kan se ut til at det tar lengre tid for deltakerne å oppfatte overlappingen i videomøtet, som vi skal se eksempler på i samtaleanalysen. Kanskje kommer dette av at

videoteknologi-programvaren ikke er designet til å slippe gjennom flere stemmer av gangen, og at det derfor ikke går opp for deltakerne like fort at de snakker samtidig. En annen årsak kan selvfølgelig være at vi lettere hører stemmer i vårt fysiske rom enn via en høyttaler, hvor stemmene ofte kan være svakere eller vanskeligere å tyde, avhengig av hva slags høyttaler vi har.

4.2.3. Reparasjon

I innsamlingen av data for reparasjon er det som forklart i metode-kapittelet fokusert på muntlig reparasjon, altså tid brukt på samtale for å løse de oppståtte problemene. Som vi skal se senere i samtaleanalysen blir overlappingen ofte anerkjent og reparert gjennom stillhet, men denne håndteringen av overlapps-problemer er altså ikke inkludert i den kvantitative analysen. Selv-initiert selv-reparasjon er ikke inkludert i analysen, ei heller er reparasjon grunnet språklige misforståelser. Det er altså andre-initiert reparasjon forårsaket av utfordringer knyttet til teknologien som her står i fokus.

REPARASJON	Videomøte	Fysisk møte
Antall forekomster	8	0
Totaltid av reparasjon	67,4 sek	0
Gjennomsnittstid per tilfelle	8,4 sek	0

Tabell 3: Oversikt over forekomster, totaltid og gjennomsnittstid pr tilfelle av reparasjon i videomøtet og det fysiske møtet.

I det video-medierte møtet fant vi åtte tilfeller av reparasjon med en gjennomsnittstid på 8,4 sekunder. Til sammen ble det brukt 67,4 sekunder på reparasjon. I det fysiske møtet fant vi ingen tilfeller av reparasjon. Sett i sammenheng med datamaterialet for overlappende tale kan vi se at det har vært større behov for reparasjon i videomøtet grunnet hyppigere overlapp. Det vil også trolig være lettere å reparere overlapp i fysiske møter fordi de overlappende deltakerne kan bli enige gjennom blikk eller gester hvem som skal fortsette, og dette kan løses enkelt. I videomøtet blir deltakerne i hovedsak avhengig av språket, og frykten for videre overlapp kan gjøre at deltakere holder igjen fra å initiere reparasjon, som igjen gjør at reparasjonen dras ut. Som vi skal se i den kvalitative analysen ser vi i videomøtet i hovedsak reparasjon grunnet hørselsproblemer, enten ved dårlig nettforbindelse, forsinkelse eller overlappende tale. Ved reparasjon av overlappende tale grunnet forsinkelse kan også reparasjonen bli forsinket, og dette kan gjøre prosessen lang og utfordrende. Vi ser også at

reparasjonen i de aller fleste tilfellene innledes ved bruk av uspesifisert reparasjonsinnleder, som «hæ» eller «hva». Dette er kanskje ikke overraskende, da uspesifisert reparasjonsinnleder oftest tolkes som å signalisere hørselsproblemer, noe det i dette tilfellet er desidert flest av. Men også ved forståelses- eller akseptproblemer ser vi bruk av uspesifisert reparasjonsinnleder. Dette støtter opp under Jan Svennevigs studie (2008, s. 347) som fant at samtaledeltakere ofte foretrekker å starte reparasjonen med den enkleste reparasjonsinitiatoren først. Vi ser lite klassespesifikke reparasjonsinnledere i videomøtet, og dette igjen kan skyldes at enkleste reparasjon er uspesifisert reparasjonsinnleder, som i svært mange tilfeller fører til gjentakelse av budskapet, og dermed løser hørselsproblemene.

4.3. Kvalitativ analyse

Den kvalitative samtaleanalysen vil forsøke å besvare forskningsspørsmål 2 og 3, nemlig *hva kan være årsaken til at problemer ved lange pauser, overlappende tale og reparasjon oppstår? Og hvilke metoder benytter deltakerne i videomøtet til å reparere samtalen?* I det følgende vil jeg presentere samtaleanalyse av transkriberte utdrag fra det video-medierte møtet. Hensikten med disse er å illustrere årsaken bak de kvantitative funnene presentert over. Det vil her fokuseres på bakgrunnen for kommunikasjons-problemene, samt hvordan deltakerne håndterer disse. Funnene vi gjorde viste at overlappende tale, reparasjon og lange pauser forekom i mye større grad i det digitale møtet, sammenlignet med det fysiske. Vi kunne også se at den overlappende talen generelt varte lenger i det digitale møtet, og at reparasjonstiden i gjennomsnitt var på over 8 sekunder. Videre vil jeg presentere eksempler som viser nettopp hvordan overlappende tale, reparasjon og lange pauser kan skape problemer i samtalen. Som vi skal se viser eksemplene at problemene ofte oppstår ved enten

- 1) Overlappende tale som fører til lange pauser, som fører til reparasjon.
- 2) Mangel på talerutvelgelse som fører til lange pauser, som fører til overlapp, som igjen fører til reparasjon.

Overlappende tale, reparasjon og lange pauser forekommer altså som regel i de samme eksemplene, fordi de ofte fører til, eller er konsekvens av – hverandre. For å gjøre oppgaven så oversiktlig som mulig skal vi likevel i den følgende kvalitative analysen fokusere på ett problemområde om gangen, selv om disse ofte henger sammen.

4.3.1. Overlappende tale

Vi starter med å analysere utdrag med fokus på overlappende tale. Som de kvantitative funnene viste skjer overlappende tale hyppig i det video-medierte møtet, og det opptar over fem prosent av det analyserte møteutdraget på 20 minutter. Ansikt til ansikt er overlappende tale mindre komplisert, fordi man ofte kan oppfatte hverandre selv om man snakker samtidig, og man kan løse turfordelingsproblemer ved nonverbale signaler. På video blir dette utfordrende, fordi videoteknologiprogrammet er tilrettelagt én om gangen – kommunikasjon, og dermed har problemer med å formidle flere stemmer samtidig. Også hørselsproblemer knyttet til mikrofon og høyttaler kan gjøre det vanskelig å oppfatte overlappende tale før den er godt i gang, og begrenset tilgang til nonverbale signaler kan gjøre det vanskelig å løse turfordelingsproblemene. Vi skal følgelig forsøke å vise hva som kan være årsaken til at problemer ved overlappende tale oppstår, slik andre forskningsspørsmål stiller spørsmål om.

I første eksempel planlegger møte-deltakerne å arrangere et digitalt arrangement på Zoom, men de er usikre på hvor lenge slike Zoom-arrangementer kan vare, og hvordan de fungerer.

1. Vilde: me:n (.) kanskje det er lurt at vi tester det en gang, (.) sånn at vi se:r at det funker,
2. (alle nikker)
3. (1)
4. Sara: [ja].
5. Lene: [ja].
6. Kaja: [ja de:t] (.) tenker jeg vi kan prøve også lage et sånn ↑zoom rom for de:t (.) (h)er jo
7. greit å få prøvd før vi (.) (h)har (h)ehh (.) arrangementet uansett.
8. (.)
9. Vilde: [ja↑ fordi når-]
10. Kaja: [ehm det skal være veldig-]
11. (1)
12. Kaja: hmm?
13. (1.2)
14. Vilde: nei fordi jeg (.) eh:h gjorde det med min (.) veileder (.) lage skulle lage sånn zoom-rom
15. eller lage et sånt møte som det så fint het
16. (.)

17. Kaja: [ja?]

18. Vilde: [og da sto det] at det var en grense på førti minutt↑

På linje 1 ser vi at Vilde foreslår testing av teknologien før arrangementet. Forslag kan regnes som første del i et turpar, da taleren har en forventning om at samtalepartnerne responderer med enten aksept eller avslag. Vilde har imidlertid ikke gjort valg av neste-taler, noe som kan gjøre de andre møtedeltakerne usikre på hvem som har rett på ordet. På linje 3 ser vi at det oppstår en tur-mellomroms pause, noe som kan indikere at de andre deltakerne holder tilbake med å gjøre selvvalg av tur, eller at det forekommer forsinkelse. Etter pausen tar Sara, Lene og Kaja ordet samtidig og aksepterer Vildes forslag i overlappende tale. Sara og Lene responderer med leksikalsk TKE, altså en bekreftende minimalrespons, mens Kaja starter en periodisk TKE. Forlengelsen av andre ord i setningen på linje 6 og den påfølgende TKE-interne pausen indikerer at Kaja holder turen mens hun sjekker om Sara og Lene planlegger og fortsette sine turer før hun fortsetter sin egen. Kaja avslutter sin setning på linje 7 med trykk og fallende intonasjon på siste ord, altså *uansett*. Dette, i tillegg til at turen har gjennomført en sosial handling ved å svare på Vildes forslag, samt en påfølgende pause, indikerer overgangsrelevans. Når Vilde på linje 9 starter en ny tur, gjør Kaja det samme, og turene overlapper. Begge deltakerne stanser talen ved første tegn til overlapp, og det oppstår en pause på ett sekund. Pausen indikerer igjen usikkerhet rundt hvem sin tur det er. I en *ansikt til ansikt* – situasjon ville man som vi har diskutert tidligere trolig løst situasjonen ved å bli enige om hvem som skal fortsette via blikk eller gester, men dette er som sagt utfordrende i det video-medierte formatet.

Dette eksempelet viser at usikkerheten rundt turfordeling i det video-medierte møtet fører til overlappende tale, og at overlappingen igjen skaper lengre pauser i samtalen og behov for reparasjon. I dette eksempelet varer pre-resolution-fasen i nærmere tre sekunder, samtalen stagnerer og flyten stopper opp. Overlappen kan dermed regnes problematisk.

Videre skal vi se et eksempel som illustrerer hvordan ikke bare overlappende tale, men overlapp av tale og latter, kan skape ekstra hørselsproblemer. Eksempelet viser også hvordan ikke all overlapp anerkjennes videre enn at det oppstår en pause i samtalen, før den fortsetter som normalt. I dette eksempelet planlegger deltakerne en Kahoot som skal være underholdnings-innslag på det digitale arrangementet. Sara og Vilde har hovedansvaret, men selve Kahooten lages av Andrea som deltar som frivillig i arbeidet med arrangementet.

1. Sara: [eh:h] (.) så hvis dere ha:r noen ehh (.) liksom (.) quiz-spørsmål til ehh:m en sånn
2. kahoot så er det bare å (.) sende de til ehh (.) Vilde. Hun kan få ta
3. de i mot [hh hh _____].
4. Vilde: [hh hh men da har du sagt dette her til (de andre)],
5. (1)
6. Sara: HÆ?
7. (1)
8. Vilde: har du har du liksom sagt litt (.) ehh hva du vil ha (.) til Andrea?
9. (1)
10. Sara: ehh eh b:are det e:gentlig.
11. (1.4)
12. Vilde: >ja okei ja så du har sagt det atte du vil liksom ha eventyr og litt sånn den type ting<?
13. (.)
14. Sara: J:a eller jeg skrev det i (.) ehh (.) i gruppa på (.) i chatten til fnu. (.) så:å [ja]
15. Vilde: _____ [°ja°]
16. (.)
17. Sara: [men det kan jo eventuelt]
18. Vilde: [(_____)]
19. (2)
20. Sara: Li:imes inn i den chat- den quizchatten.

Eksempelen starter med at Sara legger ansvaret om innsamling av spørsmålene til Kahooten på Vilde, og avslutter sin enkelhetstur med latter. Samtidig som Sara ler begynner Vilde på sin tur på linje 4, og turene overlapper som sådan. Vilde spør Sara om hun har gitt informasjon til de frivillige som skal lage Kahooten, og det blir en neste-talers pause i påvente av svar fra Sara, før hun svarer med den uspesifiserte reparasjonsinnlederen «HÆ»? Sara svarer altså ikke på Vildes spørsmål, men kommer med en innskudds-sekvens som bestemmer problemkilden som et hørselsproblem. Etter en neste-talers pause på ett sekund gjentar Vilde spørsmålet sitt litt mer utfyllende på linje 8, og Sara svarer.

På linje 14 svarer Sara på et oppfølgingsspørsmål fra Vilde at hun har informert de frivillige i en Facebook-chat. På siste ord i Saras svar overlapper Vilde med minimalrespons.

Som diskutert tidligere kan minimalrespons fungere både svarende og bekreftende, samt vise interesse og oppfordre til mer utdypning fra forrige taler. I dette eksempelet ser vi at Sara etter en turskifte-pause velger å utdype sin forrige tur i en post-sekvens på linje 17, samtidig som Vilde tar ordet på linje 18 og sier noe utydelig. Det kan se ut som at Vilde mente minimalresponsen bekreftende, mens Sara tolket den som en invitasjon til videre forklaring. Både Sara og Vilde stopper å snakke når de oppdager overlappingen, og det oppstår en turmellomroms-pause på to sekunder. Etter pausen tar Sara igjen ordet og fortsetter der hun slapp.

Dette eksempelet viser hvordan også overlapp mellom latter og tale kan skape hørselsproblemer i videosamtaler. Ansikt til ansikt er det vanlig at tale og latter skjer samtidig, men dette blir svært problematisk i videokommunikasjon, da teknologien er tilrettelagt én om gangen-tale, og dermed også formidler lyd fra én deltaker av gangen. Vi ser her på linje 5 til 8 at hørselsproblemene grunnet den overlappende talen og latteren fører til pauser i samtalen og behov for reparasjon. På linje 14 til 20 ser vi også hvordan usikkerhet rundt turfordeling mellom Vilde og Sara fører til overlappende tale, som igjen fører til en lengre pause før samtalen fortsetter som normalt.

I dette eksempelet ligger altså problemkilden til overlappingen i mangel på orientering mot hørselsproblemer ved latter og tale i begynnelsen av samtalen, og i forvirring rundt turfordeling som fører til den overlappende talen i slutten av eksempelet.

Som vi har sett til nå fører den overlappende talen ofte til hørselsproblemer, som igjen fører til opphold i samtalen og behov for reparasjon. Det er likevel ikke alltid disse hørselsproblemene anerkjennes eller repareres. Deltakerne velger heller å «overse» hørselsproblemene og gå videre i samtalen, selv om de ikke har hørt eller forstått hverandre. Dette skjer spesielt i situasjoner hvor deltakerne tuller med hverandre og ler mye, som igjen gjør det vanskelig å oppfatte tale på Zoom. Følgende eksempel viser nettopp dette, altså hvordan hyppig overlappende tale og latter fører til hørselsproblemer som deltakerne velger å overse. Her er deltakerne ferdige med å snakke om det digitale arrangementer, og har nettopp byttet tema til å snakke om årsmøtet de skal ha uka etter det digitale arrangementet, hvor det skal velges nytt styre.

1. Lene: [da får vi promotere] det rett etter fagdagen har ↑vært da.
2. (1)
3. Kaja: ja↑. (2.3) begynne på fredag tolvte liksom.

4. (1)
5. Lene: ja:J.
6. Vilde: hh hh (1) da var fag fagdagen o:ve:r↑(.) da ære (.) (rett på nytt) styre.
7. (.)
8. Lene: [hh hh]
9. Kaja: [() styre. hh hh].
10. (3.3)
11. Kaja: åh. [()]
12. Sara: [()] (1) I quit.
13. (1.7)
14. Kaja: ° (neida)°
15. (.)
16. Noa: (det er ikke noen som) vil hh hh (.) bli med i styret. hh hh
17. (.)
18. Lene: [jeg er så spent på det.]
19. Sara: [du trokke noen vil bli med?]
20. (.)
21. Noa: HÆ?
22. (.)
23. Sara: du [trokke-]
24. Noa: [jeg sa] jeg hå:per,
25. (.)
26. Sara: [å:ja.]
27. Noa: [jeg krysser (fingre og tær)] for atte: (.) folk ↑vil.
28. (1)
29. Kaja: [()]
30. Sara: [()] (1.5) for rhetoricas sake?
31. (1.4)
32. Lene: °mhm.°

Dette eksempelet viser mange tilfeller av utydelig tale og overseelse. Vi må her være spesielt obs på at opptaket er gjort av én skjerm, og samtalen kan ha sett annerledes ut på andre skjermer. På linje 6 ser vi at Vilde setter et humoristisk fokus på signalet foreningen sender ut når de promoterer et nytt arrangement dagen etter de har holdt et annet. Lene og Kaja responderer med latter, og Kaja sier noe som er utydelig. Det interessante her er at ingen av deltakerne tar initiativ til reparasjon, og Kaja gjør det heller ikke selv, kanskje fordi hun tror de andre deltakerne har hørt det hun sa. I og med at hun snakker og ler om hverandre kan man anta at det hun sa var en spøk, og dermed venter hun kanskje heller ikke respons fra de andre deltakerne, annet enn eventuell latter. Hørselsproblemene blir dermed oversett, og samtalen går videre.

Vi ser på linje 10 at det oppstår en pause på 3,3 sekunder, før Kaja selv tar ordet igjen på linje 11. Like etter tar Sara ordet, og det blir igjen overlapp. Både Kaja og Sara slutter å snakke når de oppdager overlappen, og etter en pause på ett sekund sier Sara «I quit». Dersom Kaja og Sara opplever samtalen på samme måte som vårt opptak viser, har de ikke hørt hverandre. Det kan likevel virke som Kaja overser hørselsproblemet og etter en lengre pause later som at hun har hørt Sara ved å stille svare «neida».

Etter en turskiftepause tar Noa ordet på linje 16. Også hun snakker leende, og det kan være vanskelig å oppfatte henne. Det gjøres ingen talerutvelgelse. Kanskje kommer dette av at deltakerne nå befinner seg i småprat utenfor møtets agenda, og den humoristiske tonen legger til rette for selvvalg av tur i form av humoristiske kommentarer. Etter en turskiftepause tar Lene og Sara ordet samtidig på linje 18 og 19, og det blir igjen overlapp.

På linje 29 og 30 tar Kaja og Sara ordet samtidig. Det er umulig å oppfatte hva de sier, og begge stopper å snakke når de oppdager overlappingen. Etter en pause på 1.5 sekunder fortsetter Sara på sin tur. Det oppstår en pause, før Lene kommer med andre del av turparet med minimalrespons. Hun har trolig ikke hørt hva Kaja og Sara har sagt, men velger å overse hørselsproblemet og ikke innlede reparasjon.

Dette eksempelet viser svært mange tilfeller av overlappende tale, samt «overseelse» av hørselsproblemene dette skaper. Dette kan komme av at det er en humoristisk stemning i samtalen, og deltakerne regner kanskje ikke med at det som blir sagt er så viktig. Det gjøres også hyppige selvvalg av tur i dette utdraget. Dette kan skyldes den uformelle stilen på samtalen som bærer preg av lettbeint småprat som befinner seg utenfor møtets agenda.

Dette utdraget viser hvordan den humoristiske overlappende «småpraten» man har ansikt til ansikt er utfordrende ved digital kommunikasjon. Når turvalget ikke er tydelig blir

det fort mange som snakker i munnen på hverandre, og som illustrert flere ganger tidligere kan dette skape store hørselsproblemer.

For å besvare spørsmålet vi stilte innledningsvis i denne delen, nemlig hva som kan være årsaken til at problemer ved overlappende tale oppstår, kan vi basert på disse tre eksemplene trekke fram tre årsaker:

1. **Usikkerhet rundt turfordeling:** Mens formelle møter kjennetegnes av en ordstyrer som har ansvaret for turfordelingen, er det i uformelle møter, slik det aktuelle møtet vi her analyserer er, vanlig at ordet er fritt og deltakerne innleder tur selv når de har noe å si (Svennevig, 2012, s. 6). Eksemplene over viser at det kan være utfordrende å flytte den uformelle møtesamtalen direkte over til en digital plattform, uten å gjøre noen endring i organiseringen. Når budskap ikke rettes mot en spesifikk person eller forrige taler på andre måter peker ut hvem som skal svare, blir det usikkerhet rundt hvem som skal ta ordet. Som vi kan se blir det da ofte en lengre pause, før flere av deltakerne tar ordet samtidig og det blir overlappende tale. Pausen indikerer at deltakerne orienterer seg mot overlapp og hørselsproblemer, og dermed holder igjen med å ta ordet. Men som vi har diskutert flere ganger tidligere skal ikke pausen være mye lenger enn ett sekund før deltakerne kan finne den ukomfortabel. Når de så tar ordet er de ikke den eneste som ønsker å løse opp den ukomfortable stillheten, og det blir altså overlapp. Slik kan vi tenke oss at den formelle møte-stilen med håndsopprekning og ordstyrer vil være bedre tilpasset video-formatet.
2. **Mangel på nonverbale signaler:** De nonverbale signalene som gjør at vi i fysiske møter klarer å samarbeide om en samtale uten problematisk overlapp eller avbrytelser, blir i stor grad borte i video-samtalen. Øyekontakten forsvinner, pusten er vanskelig å oppfatte, og store deler av de kroppslige bevegelsene faller utenfor portrett-formatet. Av disse grunnene blir det svært utfordrende å fange opp om noen andre ønsker å ta ordet, og å signalisere at man selv ønsker å ta det, noe som gjør at vi ofte tar det samtidig – og dermed overlapper.
3. **Teknologien tilpasset én og én-samtale:** Når vi snakker samtidig gjennom videoteknologiprogrammene blir det som regel svært vanskelig å oppfatte hverandre. Vi hører oss selv *live*, mens vi hører den vi snakker med gjennom høyttaleren fra dataen vår. Samtalepartneren vår hører det motsatt på sin skjerm, og som en tredjepart vil man oppleve begge talere samtidig. De mest brukte

programmene som Zoom, Teams og Skype virker alle å være tilrettelagt én om gangen kommunikasjon, og når to personer snakker samtidig har programvaren utfordringer med å formidle begge talere samtidig. Dette gjør at man ofte hører litt av hver taler, men ikke kan oppfatte begges fulle budskap. Slik blir overlappingen som ikke virker problematisk i et fysisk møte – problematisk på video.

4.3.2. Lange pauser

Videre skal vi analysere utdrag med fokus på lange pauser. Når vi snakker om lange pauser, snakker vi her om pauser på ett sekund eller mer, som er Jeffersons grense for ukomfortable pause-lengder (Nielsen & Nielsen, 2005, s. 85). I de kvantitative funnene ser vi at pausene i det video-medierte møtet er over dobbelt så lange som i det fysiske møtet. Pausene i video-møtet er generelt lengre, men vi finner også tilfeller av svært lange pauser – som drar gjennomsnittet opp. Hele 72 prosent av pausene i video-møtet varer i over ett sekund. Dette kan, som diskutert over, skyldes at deltakerne orienterer seg mot forsinkelse og problemer med hørbarhet og dermed utsetter å innlede tur, samt mangel på valg av neste taler i slutten av forrige tur. Vi skal følgelig gjøre kvalitativ samtale-analyse av fire transkriberte utdrag fra video-møtet med fokus på lange pauser i samtalen. Vi skal slik forsøke å besvare andre forskningsspørsmål, som spør hvordan problemer med lange pauser i møtet oppstår.

Først skal vi se et eksempel som viser hvordan åpne spørsmål i gruppe kan føre til lengre opphold i samtalen. I dette utdraget snakker deltakerne om hvordan de skal premiere vinnerne av Kahooten på det digitale arrangementet de skal holde.

1. Noa: (kanskje) vi bare skal sende en sånn bestemorkort med (.) (h)femhundrelapp hh hh
2. (.)
3. Kaja: hh hh (.) (h)uffameg (h)ja hh hh (3). eh (.) jeg vet ikke om vi gidder å liksom ha fle:re
4. (altså) andre: og tredjeplass (.) og eventuelt sende de en sjokolade i posten liksom?
5. **(2.3)**
6. Lene: [ne:i-]
7. Sara: [ne:i-]
8. Vilde: [nei da] >da tenker jeg atte< da er det heller bedre at det er ordentlig førsteplass.

Eksempelet starter med at Noa kommer med en spøk om å premiere Kahoot-vinneren med et bestemorskort med en femhundre-lapp. På linje 3 og 4 svarer Kaja på spøken med mye latter,

og kommer videre med et spørsmål om også å premiere andre og tredje-plassen. Hun gjør ingen talerutvelgelse i første del av turparet, og det oppstår en pause på 2,3 sekunder. Lene, Sara og Vilde tar så alle sammen ordet samtidig på linje 6 til 8. Lene og Sara stopper ved første tegn til samtidig tale, mens Vilde restarter gjennom en selv-initiert selv-reparasjon. Hun skrur også opp tempoet på talen når hun oppdager overlappingen, som kan sees som en metode for å «vinne» turen.

Vi ser i dette eksempelet at det oppstår en pause på 2.3 sekunder etter at Kaja på linje 3 og 4 stiller et åpent spørsmål til gruppa. Den lange stillheten indikerer usikkerhet rundt hvem som har rett på ordet og at deltakerne orienterer seg mot forsinkelse og hørselsproblemer ved å vente med å selv ta turen. Etter en lengre pause velger tre deltakere å ta ordet samtidig for å svare på Kajas spørsmål. Trolig opplevde de på grunn av mangel på nonverbale signaler ingen indikasjoner på at noen andre hadde tenkt til å ta ordet, og tok dermed ansvaret selv. Når overlappingen er i gang velger Lene og Sara og stanse med det samme, mens Vilde skrur opp tempoet på sin egen tale. I teori-delen diskuterte vi suksess i overlappende tale. Vi så her på Schegloffs (2000, s. 29-32) alternativer for suksess, hvor den første og sterkeste handlet om å ikke anerkjenne overlappingen, slik Vilde her ikke gjør. For henne virker det viktigere å komme til punktum i sitt budskap enn at overlappingen stanser. Vi må også her vektlegge konteksten eksempelet befinner seg i. I flere andre utdrag fra møtet er det gjort klart at det er Vilde som er hovedansvarlig for underholdnings-biten av det digitale arrangementet, og dermed anser hun kanskje spørsmålet fra Kaja rettet i hovedsak mot henne. Kanskje er det også derfor Lene og Sara velger å stanse når de merker den overlappende talen, fordi de vet at ansvaret og dermed avgjørelsen ligger hos Vilde. Kanskje var det også derfor pausen etter Kajas tur ble så lang, altså at Lene og Sara ventet på at Vilde skulle ta ordet, men når hun ikke gjorde det valgte de å gjøre det selv for å gi Kaja svar, altså andre del av turparet.

Vi ser altså i dette eksempelet at den lange pausen på linje 5 skyldes det foregående åpne spørsmålet som er rettet mot hele gruppa, og ikke én spesifikk person. Den lange pausen uten at noen tar ordet fører til at tre personer tar det samtidig, og det blir så overlappende tale. I denne situasjonen stopper to av deltakerne å snakke mens den tredje fortsetter, og samtalen fortsetter dermed som normalt.

Vi skal igjen se et utdrag fra video-møtet hvor lange pauser viser seg problemskapende i samtalen. Her snakker deltakerne om hvordan de skal samle inn spørsmål til foredragsholderne på det digitale arrangementet.

1. Lene: men hvordan skal vi gjøre det med å samle inn spørsmål egentlig?
2. (3.2)
3. Kaja: mm: (.) kanskje vi bare skal legge ut på instagra- ((samtafen fryser i 3.6 sekunder)) -m
4. o:g (.) Facebook? (1) at de kan sende oss på (.) der? >eller også legge ut en mail (.) send
5. oss på mail (.) [send oss på sosiale medier send oss hvor som (.) helst?<]
6. Sara: [()]
7. (.)
8. Lene: [hva sa du Sara?]
9. Kaja: [hæ?]
10. (1)
11. Sara: (hørte) () (.) jeg tror det er lettere å få inn spørsmål på instagram.
12. (2.4)
13. Kaja: [(jeg tenker at vi må-)]
14. Lene: [tro: meg d:et] har jeg prøvd før: jeg får aldri en e:neste respons jeg må legge
15. inn sånn e:n eller to respons fra meg selv for å bare vi:se litt- hh hh
16. ((alle ler))

I begynnelsen av utdraget ser vi at Lene spør resten av gruppa om hvordan de skal gjøre det med innsamling av spørsmål til foredragsholderne. Det gjøres ingen talerutvelgelse, og det oppstår en lengre pause på 3,2 sekunder før Kaja tar ordet. Vi ser at Kaja starter sin tur på linje 3 med «mm: (.)», noe som kan tyde på at Kaja ikke helt vet hva hun skal svare på Lenes spørsmål, og at hun må tenke seg om. Vi vet likevel fra tidligere utdrag at Kaja er gruppas leder, og dermed anser hun det kanskje som sitt ansvar å føre samtalen videre når det oppstår lange stillheter.

På linje 5 og 6 ser vi at det forekommer overlappende tale mellom siste del av Kajas tur og Sara som starter en ny tur, men som ikke kan høres grunnet overlappingen med Kaja. På linje 8 og 9 ser vi at både Lene og Kaja initierer til reparasjon, og Sara gjentar dermed det utydelige budskapet fra linje 6 på nytt på linje 11. Etter Saras gjentakelse oppstår det igjen en lengre pause på 2,4 sekunder på linje 12. Saras gjentakelse på linje 11 svarer på Kajas forslag på linje 3 til 5 i andre del av turparet, og det forekommer derfor overgangsrelevans. Det er ikke valgt noen neste taler, men siden både Lene og Kaja utrykte hørselsproblemer til Sara, vil det også være naturlig at de etter andre del av turparet kommenterer Saras svar i post-

ekspansjon. Det er likevel ikke tydelig hvem av Lene og Kaja som har «rett på ordet» ut ifra turfordelings-normer, og det kan virke som begge avventer med å svare, kanskje for å orientere seg mot eventuell overlapp med hverandre. Det oppstår derfor en lengre pause i samtalen. Etter pausen på 2,4 sekunder tar de likevel begge ordet på linje 13 og 14, og det blir overlapp. Kaja slutter å snakke så fort hun oppdager overlappingen, mens Lene forsetter som om hun var eneste taler, og velger dermed å ikke anerkjenne overlappingen. Kaja godtar dette og lar Lene fortsette.

Her ser vi altså i begynnelsen av samtalen at et åpent spørsmål uten noen utpekt neste-taler fører til et langt opphold i samtalen. Vi ser også på linje 11 og 12 at slutten på et tur-par og mangel på valg av neste-taler eller introduksjon til et nytt tema – fører til en lengre pause. Det er ikke tydelig hvem som skal ta ordet, og vi ser igjen at usikkerhet rundt turfordeling og orientering mot problemer i turfordelingen fører til at deltakerne avventer å gjøre selvvalg av tur – som ender med lange pauser.

Videre skal vi til et eksempel hvor en av deltakerne sliter med nettforbindingen, noe som fører til lange pauser i samtalen.

1. Lene: Du jeg tror jeg bare må bytt:e, (2.4) jeg er på feil internett, (2) bare to sekk.
2. (0.9)
3. Kaia: Ja.
4. (.)
5. Lene: °Det var litt treigt her°. (internett kontakt mistet i 14 sekunder. utydelig småprat og
6. latter når signalet er tilbake)
7. Lene: °sånn ja°.
8. (4)
9. Vilde: Det er også fordi at (.) øhh internettet mitt hjemme er så ustabil (.) når jeg skal snakke
10. (.) .hh sånn når vi hadde det alumni møtet s:åå (.) eh () jeg fikk ikke med meg noen ting
11. for det ba:re dreiv å lægga, >og plutselig når det var den dære presentasjonsrunden< og
12. Sara bare (.) eh↓ Vi:lde?
13. (alle ler)
14. (4.2)
15. Kaia: °ai ai ai°. (1.6) Okei.

I dette eksempelet ser vi at Lene advarer de andre om at hun må bytte internett, fordi hun opplever samtalen som treg, trolig grunnet forsinkelse. Hun ber altså de andre deltakerne om å holde samtalen mens hun bytter internett, noe som tar hele 14 sekunder. Hun gir signal om at hun er tilbake ved å si «sånn ja», og det oppstår en pause på 4 sekunder på linje 8. Så tar Vilde ordet på linje 9 og forteller om en gang hun var i et møte og internettet hennes ikke fungerte, og det oppstår latter i samtalen. Det kan se ut som at Vildes ytring her er andre del av en fler-enhets-tur som startet med Lenes nett var borte. Det oppstår igjen en lang pause på linje 14, før Kaja tar ordet og markerer tilbakevending til dagsorden ved å bruke diskursmarkøren «Okei».

Når Lenes skjerm fryser i hele 14 sekunder er det naturlig at noen tar ordet. Som vi har diskutert flere ganger tidligere er Jeffersons ett-sekunds grense (Nielsen & Nielsen, 2005, s. 85) for behagelig pauselengde her overgått med høy margin, og deltakerne kan ha opplevd den lange pausen som ubekvem. Lene har «advart» de andre deltakerne om at hennes bilde vil fryse mens hun bytter internett, og man kan tolke dette som at hun ønsker at de andre deltakerne skal vente med å gå videre på møtets agenda til hun er tilbake. Etter Vildes humoristiske meta-historie responderer de andre deltakerne med å le på linje 13, før det oppstår en lang pause på 4,2 sekunder på linje 14. På dette tidspunktet har Vilde utført en sosial handling ved å fortelle en morsom historie, de andre deltakerne har respondert med latter som forventet etter en slik fortelling, og det forekommer overgangsrelevans. Lene er nå tilbake i samtalen etter nettverks-byttet, og det vil etter møte-normer være naturlig å bringe samtalen tilbake til møtets agenda. Som vi har sett tidligere er det Kaja som er gruppas leder, og kanskje holder de andre deltakerne dermed tilbake for selvvalg av tur fordi de venter at Kaja skal ta ordet. Vi kan tenke oss at Kaja på sin side orienterer seg mot om noen eventuelt vil kommentere Vildes historie, eller komme med egne erfaringer med nettverks-problemer. Det er imidlertid ingen som tar ordet, og det oppstår et langt opphold i samtalen – før Kaja tar ordet og avslutter den humoristiske småprat for å bringe samtalen tilbake til agenda.

Dette eksempelet viser altså hvordan også tekniske problemer og forsinkelse kan skape lange pauser i de video-medierte møte-samtalene. Vi ser også på linje 14 at en lengre pause oppstår fordi deltakerne trolig orienterer seg mot potensiale for overlappende tale, og at usikkerhet rundt skillet mellom uformell småprat og møtesnakk kan være en årsak til at deltakerne avventer å gjøre selvvalg av tur.

Til slutt skal vi se et eksempel som viser utfordringer ved deling av digitale dokumenter som fører til svært lange pauser.

1. Sara: Har du laget (.) <eh:h doku:ment> (.) holdt jeg på å si?
2. (2)
3. Kaia: Jeg skal dele det nå. (4) °li:nk (2.8) sånn°. (2.3) Hvorda:n eh (1,5) der↑°. (5.1) okei
4. ↑SÅNN (.) her har dere linken.
5. (plinger i alle pcer)
6. (14).
7. Kaja: °uhhm°. (.) KOM DERE INN PÅ DEN?
8. (.)
9. Vilde: °u uhm°.
10. (.)
11. Noa: °ja°.
12. (4.8)
13. Sara: eh:hm (1) ja.
14. (4.3)
15. Kaia: Qkei. (.) eh:hm (.) vil du starte med oppdatering (.) Sara?
16. (5.2)
17. Sara: ehhm (.) ja↑. (2) jeg bare venter til den øhh (4.2) de:n (docen) kommer opp for jeg skal
18. lime inn noe.
19. (1)
20. Kaia: ja↑.
21. (3)
22. Sara: tok jæ:vlig lang tid (.) meen ()

Eksempelet starter med at Sara spør Kaja om hun har laget et felles digitalt dokument for møtet. Etter en pause svarer Kaja på linje 3 at hun er i ferd med å dele dokumentet. Hun snakker lavt til seg selv gjennom utførelsen, kanskje for å vise de andre at hun jobber med saken, før hun til slutt bekrefter at linken skal være sendt. Det plinger i alle pc-er, og det oppstår en pause på hele 14 sekunder. Kaja søker så bekreftelse på at linken fungerer på linje 7, og Vilde og Noa svarer etter hverandre i minimalrespons i andre del av turparet. På linje 12 oppstår en ny lang pause på 4,8 sekunder, før også Sara bekrefter at linken fungerer. Etter

Saras bekræftelse på linje 13 blir det enda en lang pause på 4,3 sekunder, før Kaja på linje 15 anerkjenner svarene og gir ordet videre til Sara. På linje 16 oppstår det en usedvanlig lang neste-talers-pause før Sara svarer. Her kan det kanskje virke som at samtalen er fryst, men så tar Sara ordet igjen på linje 17 og forklarer at hun venter på at dokumentet skal åpne seg. Kaja bekrefter med minimalrespons på linje 20, og det blir en ny lang pause på 3 sekunder før Sara på linje 22 tar ordet og forklarer i post-ekspansjon at det tar lang tid å åpne dokumentet.

Her ser vi altså et eksempel som illustrerer utfordringer ved deling av digitale dokumenter som fører til lange opphold i samtalen. I fysiske møter får vi ofte utskrift av aktuelle dokumenter som skal diskuteres, eller de kan hentes opp på storskjerm foran alle deltakerne. Har man fått dokumentene tilsendt kan man se sammen med sidemannen dersom man får problemer med å åpne dokumentet, og man kan peke og lettere samarbeide om å orientere seg i dokumentet. I utdraget over ser vi at pausene er bemerkelsesverdig lange, og at deltakerne må vente lenge på hverandre. Det som skiller dette eksempelet fra de tidligere vi har studert er at deltakerne lar pausene strekke seg ut uten å initiere til småprat. Dette kan trolig skyldes at det foregår flere aktiviteter samtidig, og at pausene derfor ikke nødvendigvis oppleves som problematiske, såkalte aksepterte stillheter, som vi diskuterte i teori-delen. Deltakerne er opptatte med å orientere seg i dokumentet, og fokuserer trolig ikke på den oppståtte lange pausen. Slik sett kan vi kanskje tenke oss at det faktisk er de lengste pausene som er de minst problematiske, fordi de indikerer at det foregår aktiviteter utover den digitale samtalen.

For å besvare spørsmålet vi stilte innledningsvis i denne delen, nemlig hva som kan være årsaken til at lange problematiske pauser oppstår, kan vi basert på disse fire eksemplene trekke fram følgende årsaker:

1. **Usikkerhet rundt turfordeling:** Slik som ved overlappende tale ser vi også i analysene av lange pauser i video-samtalen at usikkerhet rundt turfordeling er en sentral årsak. Spesielt når det stilles åpne spørsmål i samtalen, uten at det utpekes noen neste-taler, oppstår det lange opphold i samtalen. Dette kan trolig skyldes usikkerhet rundt hvem spørsmålet er rettet mot og hvem som skal ta ordet. Som vi så i andre eksempel er det leder som til slutt tar ordet når ingen andre gjør det, trolig fordi det er en del av leder-ansvaret å bringe samtalen videre og tilse at møtets mål blir nådd. Åpne spørsmål og fri tilgang til ordet er en av hovedforskjellene mellom uformelle og formelle møter, og som vi så også i studiene av

overlappende tale virker det vanskelig å bringe den uformelle samtale-stilen direkte over på video-formatet.

2. **Utydelig leder-figur:** Vi kan bygge videre på forrige punkt ved å rette fokus på leder-rollen. Møtet bærer som nevnt preg av den uformelle møte-stilen, hvor ordet er fritt og leder-rollen mindre tydelig enn i et formelt møte, hvor lederen ofte fungerer som ordstyrer. Vi ser som diskutert over flere eksempler på at møtets leder velger å ta ordet etter lange pauser hvor ingen andre gjør det, men vi ser også eksempler på at samtalen står stille fordi et punkt på agendaen virker avsluttet, men nytt tema ikke er introdusert. Vi kan tenke oss at dersom det var en mer tydelig leder-figur og ordstyrer i møtet ville pausene vært kortere og samtalen mer fokusert, slik at man ville unngått problemer med usikkerhet rundt turfordeling som fører til overlappende tale og lange pauser.
3. **Orientering mot problemer:** Selv om orientering mot problemer med forsinkelse, overlappende tale og hørbarhet trolig gjør at mange problemer i samtalen unngås, kan vi likevel se at nettopp denne orienteringen skaper lange opphold i samtalen – som igjen kan bli problemskapende. Orienteringen fører nemlig til avventing med selvvalg av tur, som igjen fører til lange pauser, som vi tidligere har sett kan føre til overlappende tale med behov for tidkrevende reparasjon.
4. **Tekniske problemer:** Problemer med videokommunikasjons-programmet eller nettverksproblemer kan, som vi så i tredje eksempel, føre til mye venting og lange opphold i samtalen. Disse er forhold som det vil være vanskelig for deltakerne å unngå, men de kan gjøre noen preventive grep før møtet, som å undersøke hvor i boligen nettverket er best, og å gjøre seg godt kjent med programvaren før møtets begynnelse.
5. **Andre aktiviteter:** Som vi så i siste eksempel kan andre aktiviteter, som å orientere seg i et digitalt dokument, skape opphold i samtalen. Disse oppholdene er likevel ikke nødvendigvis problematiske, fordi deltakernes fokus er andre steder, og pausene vil dermed ikke føles like problematiske som ellers i samtalen. Dette vil trolig være annerledes dersom det kun er én eller noen få av deltakerne som under møtet blir opptatte med andre aktiviteter og dermed ikke følger med i samtalen. Da kan vi tenke oss at det vil oppleves som problematisk for de andre møtedeltakerne.

4.3.3. Reparasjon

Videre skal vi analysere utdrag med fokus på reparasjon, altså hvordan deltakerne forholder seg til og «reparerer» problemer i samtalen. I den kvantitative analysen av det fysiske møtet fant vi ingen tilfeller av reparasjon, mens i analysen av det video-medierte møtet fant vi 8 tilfeller som til sammen opptok 67,4 sekunder av de 20 analyserte minuttene. Vi skal følgelig analysere utdrag som viser flere ulike metoder deltakerne benytter seg av for å reparere samtalen, for å forsøke å besvare tredje forskningsspørsmål, nemlig *hvilke metoder benytter deltakerne i videomøtet til å reparere samtalen?*

I første eksempel skal vi se at overlappende tale mellom to deltakere repareres av en tredje deltaker ved bruk av uspesifisert reparasjonsinnleder. Deltakerne har i dette eksempelet nettopp blitt enige om at de ønsker å sende blomster til arrangementets foredragsholdere som takk, og de diskuterer her hvor de kan nå dem.

1. Sara: Men (h)da må vi jo vite hvor de ↑bor da. (.) °menne°,
2. (.)
3. Kaja: ja det kan vi jo ↓spørre om.
4. (2)
5. Lene: [vi kan sende til jobben dems da?]
6. Kaja: [eventuelt sende til] jobben.
7. (2.4)
8. Sara: hmm?
9. (1)
10. Kaja: [.hh]
11. Lene: [ja nei] jeg sa det samme som Kaja.
12. (.)
13. Sara: ↑ja sende til jobben (.) °de:t-°
14. Kaja: >men de ha:r jo kanskje hjemmekontor da↓ det er veldig mange som har de:t,< (.) så
15. det er kanskje dumt [å sende: hh hh-]
16. Sara: [ja:]
17. (.)
18. Kaja: (h)til jobb.

På linje 3 ser vi at Kaja kommer med en løsning på Saras bekymring om å ikke vite hvor foredragsholderne bor, avslutter med fallende intonasjon og indikerer overgangsrelevans. Kaja har ikke valgt neste taler, ingen tar ordet på eget initiativ, og det oppstår dermed en pause på 2 sekunder på linje 4. På linje 5 tar Lene ordet for å komme med et forslag, samtidig som Kaja i en utvidelse av sin forrige tur foreslår å sende blomstene til foredragsholderens arbeidsplass. Som vi ser kommer Lene og Kaja med omtrent samme budskap, og begge blir ferdige med det de skulle si. Kanskje er grunnen til at de ikke stopper midt i ytringen at de ikke oppdager overlappingen før de begge er ferdige med det de ville si. Ingen av dem initierer reparasjon, og det oppstår en pause på 2,4 sekunder på linje 7. Sara tar deretter ordet på linje 8 og initierer til reparasjon gjennom uspesifisert reparasjonsinnleder. Saras reparasjonsinnleder er første del av et tur-par som forventer svar fra Kaja eller Lene. Pausen på linje 9 kan indikere at Kaja og Lene er usikre på hvem av dem som skal svare Sara. Det kan se ut som at de samtidig bestemmer seg for å svare, men mens Lene kommer med et svar rekker Kaja kun å gjøre et innpust som indikerer at hun skulle til å svare. Selv om Saras uspesifisert reparasjonsinnleder indikerer hørselsproblem, gjentar ikke Lene budskapet sitt, men sier at hun sa det samme som Kaja. Dermed går hun ut ifra at Sara fikk med seg Kaja sitt budskap. Det oppstår en tur-mellomroms-pause på linje 12, før Sara i post-ekspansjon på linje 13 repeterer Kajas svar. Slik repetisjon kan som diskutert over ha flere betydninger, men i dette tilfellet virker det som Sara vil bekrefte at hun faktisk oppfattet Kajas svar, slik Lene gikk ut ifra. I slutten av Saras ytring på linje 13 går hun ned i volum og drar på ordet, slik at det fungerer som turholder. Hun blir her avbrutt av Kaja som snakker fort, trolig for å holde på turen slik at Sara ikke avbryter henne tilbake. Samtalen fortsetter herfra som normalt, og utdraget avsluttes med at Kaja uttrykker usikkerhet rundt sitt eget forslag om å sende blomstene til foredragsholderens jobb fordi mange er på hjemmekontor.

I dette eksempelet ser vi at Sara som en tredjeperson initierer reparasjon etter Lene og Kajas samtidige tale. Sara behandler overlappingen som et hørselsproblem. Som hun bekrefter lenger ned har hun faktisk hørt hva Kaja har sagt, men kanskje er det Lene hun retter den uspesifiserte reparasjonsinnlederen mot. Som diskutert i teori-kapittelet har Jan Svennevig (2008, s. 347) funnet at samtaledeltakere ofte foretrekker å starte reparasjonen med den enkleste reparasjonsinnlederen først, altså en uspesifisert reparasjonsinnleder som bestemmer budskapet som et hørselsproblem heller enn et forståelses- eller aksept-problem. Ved å si «hmm»? oppfordrer Sara til gjentakelse eller forklaring av budskapet, og hun slipper å for eksempel si «Lene hva sa du»? eller «jeg forsto ikke hva dere mente, kan dere forklare».

Vi ser altså her at problemet, nemlig den overlappende talen mellom Lene og Kaja på linje 5 og 6, håndteres ved stillhet i 2,4 sekunder, før en tredje person initierer til reparasjon ved bruk av uspesifisert reparasjonsinnleder.

Videre skal vi tilbake til et utdrag vi har sett tidligere, nå for å se hvordan én av deltakerne i overlappende tale reparerer ved å gi ordet til andre involverte deltaker i overlappingen. Vi skal tilbake til første eksempel vi analyserte i delen om overlappende tale, hvor deltakerne diskuterer hvordan programmet Zoom fungerer som arena for deres kommende arrangement.

1. Vilde: me:n (.) kanskje det er lurt at vi tester det en gang, (.) sånn at vi se:r at det funker,
2. (alle nikker)
3. (1)
4. Sara: [ja].
5. Lene: [ja].
6. Kaja: [ja de:t] (.) tenker jeg vi kan prøve også lage et sånn ↑zoom rom for de:t (.) (h)er jo
7. greit å få prøvd før vi (.) (h)har (h)ehh (.) arrangementet uansett.
8. (.)
9. **Vilde: [ja↑ fordi når-]**
10. **Kaja: [ehm det skal være veldig-]**
11. (1)
12. **Kaja: mhmm?**
13. **(1.2)**
14. Vilde: nei fordi jeg (.) eh:h gjorde det med min (.) veileder (.) lage skulle lage sånn zoom-rom
15. eller lage et sånt møte som det så fint het
16. (.)
17. Kaja: [ja?]
18. Vilde: [og da sto det] at det var en grense på førti minutt↑

I slutten av Kajas setning på linje 7 avslutter hun med trykk og fallende intonasjon på siste ord, altså uansett. Dette, i tillegg til at turen har gjennomført en sosial handling ved å svare på Vildes foregående forslag, samt en påfølgende pause, indikerer overgangsrelevans. Når Vilde

på linje 9 starter en ny tur, gjør Kaja det samme, og turene overlapper. Begge deltakerne stopper å snakke ved første tegn til overlapp, og det oppstår en pause på ett sekund. Pausen indikerer usikkerhet rundt hvem sin tur det er. I en *ansikt til ansikt* – situasjon ville man, som vi har diskutert tidligere, trolig løst situasjonen ved å bli enige om hvem som skal fortsette via blick eller gester, men dette er som sagt utfordrende i det video-medierte formatet. På linje 12 tar Kaja ordet og reparerer samtalen ved å gi ordet videre til Vilde ved bruk av en uspesifisert reparasjonsinnleder, og behandler dermed problemet som et hørselsproblem. At det er nettopp Kaja som «gir seg» og gir ordet videre kan komme av normer i turfordelingspraksis, hvor det er vanlig at første-taler i turparet får kommentere andre-talers svar i post-ekspansjon. Kanskje mener Kaja derfor at det er Vilde som har rett på ordet, fordi det var Vilde som initierte første del av turparet som Kaja svarte på, og dermed er det hennes «rett» å kommentere Kajas svar i post-ekspansjon. På linje 13 oppstår en lengre neste-talers pause, noe som kan indikere at Vilde muligens ikke har forstått at Kaja nå har gitt ordet til henne, eller det kan komme av et forsinkelsesproblem. På linje 14 starter Vilde turen sin på nytt ved å gjenta starten av sin forrige tur.

I dette eksempelet ser vi altså hvordan turfordeling i video-medierte møter kan skape utfordringer i samtalen og behov for reparasjon. Her ser vi at to deltakere som overlapper begge stopper å snakke ved første tegn til overlapp, og det oppstår en pause. Etter pausen velger en av dem å gi ordet videre til den andre ved bruk av uspesifisert reparasjonsinnleder. Reparasjons-innlederen har dermed en dobbel funksjon, både å be om reparasjon av et hørselsproblem, og å utføre turtildeling, som igjen innleder reparasjon av et annet problem, nemlig uklarhet om hvem som har retten til ordet.

Reparasjon via uspesifisert reparasjonsinnleder går igjen som den mest brukte reparasjons-metoden i det aktuelle video-medierte møtet. Vi skal nå se enda et eksempel på nettopp dette, hvor også bruken av det digitale dokumentet som referansepunkt illustreres. Her snakker deltakerne om møtets agenda.

1. Lene: Ska vi ha pause midt i (.) mellom foredragen^{te} eller skal det bare være underholdning
2. og så neste.
3. (2.3)
4. Kaja: [.hh eh hh]
5. Sara: [jeg tenker vi bør ha] en (ti minutters pause).
6. (1)

7. Kaja: Ja vi må vel ha vi må jo gi de en pause så de ka:n (.) gå på på toalettet eller hente
8. [seg noe å drikke eller altså,]
9. Sara: [()]
10. (1)
11. Kaja: [hæ]?
12. Lene: [hva]?
13. (1)
14. Sara: ehh (.) jeg li:mte inn agendaen nå så hvis alle går inn p:å (.) (den (.) docen) s:å kan
15. dere se.

Utdraget starter med at Lene spør om det skal være noen pause mellom foredragene på arrangementet gruppa skal holde. På linje 3 oppstår det en pause på 2,3 sekunder, før Kaja og Sara svarer i overlapp. Kaja tar et dypt innpust og sier «ehh», mens Sara svarer mer utfyllende at hun tenker det borde være en ti minutters pause mellom foredragene. Som vi har sett tidligere er Kaja styrets leder, mens Sara er hovedansvarlig for det digitale arrangementet. Når ingen svarer tar Kaja, som vi har sett flere ganger tidligere, ansvar for å svare, trolig grunnet hennes lederrolle. Når Sara tar ordet samtidig på linje 5 stanser Kaja hennes påbegynte tur, trolig fordi Sara er ansvarlig for arrangementet og vil ha bedre oversikt over agendaen. Etter en pause på linje 6 svarer også Kaja på Lenes spørsmål og sier at de må gi deltakerne en pause til å gå på toalettet og hente seg noe å drikke. Hun blir imidlertid avbrutt av Sara, som sier noe det er vanskelig å tyde. Kanskje orienterer Sara seg her mot overgangsrelevans etter «toalettet», og kan ikke høre at Kaja fortsetter å snakke. Etter en pause på linje 10 tar Kaja og Lene ordet samtidig i overlappende tale og initierer reparasjon ved de uspesifiserte reparasjonsinnlederne *hæ* og *hva*. Det oppstår en pause på ett sekund før Sara på linje 14 svarer med å henvise til agendaen hun har limt inn i det felles dokumentet.

Det er usikkert om Sara på linje 14 gjentar det hun sa på linje 9 da hun overlappet med Kaja og dermed ikke kunne høres, eller om hun velger å orientere seg til hørselsproblemene til de andre deltakerne ved å henvise dem til agendaen hun nå har limt inn i det digitale dokumentet. Lister, tidskjemaer og lignende planer kan være utfordrende å diskutere på video-møter fordi man ofte ikke har oversikten fysisk foran seg. Slik vil det akkurat som å etablere møte-agenda være lurt å sette alle deltakere inn i informasjonen som skal diskuteres i forkant av møtet, slik at alle har samme informasjon å gå ut ifra. Slik kan det fokuseres fullt på diskusjon for å nå møtets mål, og mindre på å dele praktisk informasjon.

Dette eksempelet viser altså at to deltakere initierer til reparasjon samtidig ved bruk av uspesifisert reparasjonsinnleder når de ikke hører en tredje deltaker grunnet overlapp. Tredje deltaker svarer ved å henvise til det felles digitale dokumentet, enten som gjentakelse av det hun prøvde å si tidligere, eller som en løsning for å unngå hørselsproblemer eller misforståelse ved muntlig informasjonsdeling.

Videre skal vi se et eksempel som illustrerer hvordan hørselsproblemer mellom to personer som snakker samtidig kan repareres via en tredje person som fikk med seg begge talernes utsagn. Her snakker deltakerne om innholdet i promofilmen de skal lage til det digitale arrangementet.

1. Lene: øhh (.) OGSÅ har Sondre tatt på seg åå (.) å drodl:e (.) et manus til (1) °ehh° (.)
2. promofilm som vi har tenkt å spille inn i morgen.
3. (1.4)
4. Sondre: Ja. (.) De:t manuset er egentlig ferdig sånnsett hvis du vil se på det?
5. (.)
6. Lene: ↑Ja du kan godt sende det til meg så kan jeg se på [det].
7. Sondre: [()]
8. (3)
9. Kaja: [Hva slags promofilm er det]?
10. Sondre: [()] ja jeg kan sende det etter møtet jeg.
11. (1)
12. Lene: ja. ↑ja Sondre har du lyst å si litt <om den (.) promofilmen?>
13. (1.8)
14. Sondre: ja som jeg har tenkt den nå (.) så har jeg enklr tenkt att:e (2) v:i (.) er på ui↑a (.) også
15. bare filmer en (.) promofilm der vi snakker om (.) om fagdag↑en og (.) () hvem som
16. komm↑er,

Utdraget starter med andre del av Lenes flerenhetstur hvor hun forklarer at Sondre har tatt på seg ansvaret med å lage manus til promofilmen. Lene snakker om Sondre i første tur, men siden hun snakker om ham i tredje-person, og ikke direkte til ham, virker budskapet i hovedsak rettet mot de andre deltakerne. Etter en liten pause tar Sondre likevel ordet på linje 4 og spør Lene om hun ønsker å se på manuset. Lene svarer på linje 6 at det vil hun, og

Sondre overlapper hennes siste ord med noe som ikke kan tydes. Å overlappe siste ord i noens ytring når det forekommer overgangsrelevans er som forklart i teori-kapittelet vanlig praksis i fysiske samtaler, og anses som en naturlig og god måte å skape flyt i samtalen på. I video-medierte samtaler kan slik overlapp imidlertid skape utfordringer, fordi det blir problemer med hørbarhet. På linje 8 oppstår det en pause på 3 sekunder, før Kaja og Sondre tar ordet samtidig. Kaja spør om hva slags promofilm det er snakk om, mens Sondre ser ut til å svare på det Lene sa for to turer siden. Dette kan indikere forsinkelse på Sondres skjerm. Det virker ikke som Sondre oppfatter Kajas spørsmål, og det oppstår en pause på ett sekund på linje 11. På linje 12 ser det ut som at Lene har forstått at Kaja og Sondre ikke har hørt hverandre, selv om hun selv har hørt dem begge to. Hun initierer derfor til reparasjon av samtalen ved først å svare på Sondres tur, og deretter videreformidle spørsmålet fra Kaja til Sondre. Det oppstår så en lang neste-talers pause på linje 13 før Sondre tar ordet. Dette kan igjen indikere forsinkelse hos Sondre, da Lenes spørsmål var tydelig rettet mot Sondre ved at adresserte ham direkte ved navn.

Her kan vi se at en tredje person tar ansvar for å reparere samtalen når det oppstår hørselsproblemer og forvirring mellom to deltakere. Som vi har diskutert tidligere kan forsinkelse ramme noen skjermers mens andre opplever samtalen som normal. Slik kan også noen deltakere få problemer med å tyde hverandre, mens andre får med seg alle budskap tydelig. Problemer med forsinkelse kan være spesielt vanskelig å reparere av flere grunner. For det første kan det være vanskelig å identifisere forsinkelsen, altså at nettforbindingen gjør at noen av deltakerne ser og hører samtalen senere enn de andre. For det andre kan det være svært utfordrende å vite hvor forsinkelsen oppsto, og for det tredje er det vanskelig å identifisere hvem forsinkelsen rammer. Reparasjon blir dermed nødvendig, og slik reparasjon kan være tidkrevende fordi problemet ikke bare må identifiseres, men også løses, for at samtalen skal kunne gå videre som normalt. Man må dermed identifisere hvor forsinkelsen kommer fra, og finne en løsning på problemet, for eksempel at personen skifter enhet, sted eller internett.

Vi så altså her et eksempel på reparasjon via tredjeperson ved hørselsproblemer mellom to deltakere grunnet forsinkelse og overlappende tale.

I neste eksempel skal vi se hvordan forstyrrelser grunnet ulik skjermvisning skaper forvirring mellom to deltakere, og at det derfor blir behov for reparasjon. Her snakker deltakerne om manuset til promofilmen de skal lage for det kommende digitale arrangementet.

1. Sondre: [° sånt °] jeg kan jo enkli bare sende (.) manus (som tenkt) bare i gruppa så kan alle
2. eventuelt bare se [hvordan],
3. Kaja: [↑mhm]
4. Lene: [↑mhm] (.) men Sondre trenger d:u (.) at:e (.) (h)hva er du ler av Sara
5. hhhh?
6. (1)
7. Sara: (h)sorry jeg bare hh hh (.) .hh (h)pcen min er touch (.) ogs:å (.) va:r de:t (.) liksom (.)
8. noe rart på skjer↑men så når jeg trykka på den skjermen for å få (.) den vekk (h)så trykka jeg
9. på den (h)individuelle vinduet dere så bare (.) dere så så sykt alvorlige ut (når bildet) ble
10. sånn [kjempestort].
11. Lene: [åja hh hh]
12. Sara: [hh hh]
13. Lene: hh hh OKEI men Sondre trenger du at (.) eh (.) flere er med på film↑en trenger vi
14. sty:ret hva er det du har tenkt?

Transkripsjonen starter med andre del av Sondres flerenhetstur, hvor han foreslår å sende manuset han har skrevet til de andre deltakerne. Kaja og Lene overlapper Sondres siste ord med minimalrespons på linje 3 og 4, og etter en kort turintern pause fortsetter Lene sin ytring. Hun begynner på et spørsmål til Sondre, men blir underveis forstyrret av at hun ser at Sara ler og blir rød i ansiktet. Lene skifter derfor tema og spør Sara hva det er hun ler av. Etter en neste-talers pause på linje 5 svarer Sara på Lenes spørsmål ved å beklage seg og forklare at det var skjermvisningen hennes som endret seg og fikk henne til å le. På linje 10 svarer Lene med «åja» i postekspansjon, og hun og Sara ler av misforståelsen. På linje 12 tar Lene igjen ordet og bringer samtalen tilbake fra digresjonen ved bruk av diskursmarkøren «OKEI», før hun gjentar spørsmålet til Sondre som hun startet på linje 4 før hun ble forstyrret av Saras latter.

Som vi ser her skjer det noe morsomt på Saras skjerm som får henne til å le. De andre deltakerne kan ikke se Saras skjerm eller omgivelser, og vet dermed ikke hva hun ler av. Det kan virke som Lene mistenker at Sara ler av samtalen som foregår i det digitale møtet, og fremstiller dermed latteren som problematisk ved å innlede til reparasjon av et akseptabilitetsproblem. Det å le når noen holder en seriøs samtale vil normalt sett anses som frekt, og det kan hende Lene ønsket å sjekke om det var noe i hennes utsagn som fikk Sara til å le. Slik ser vi at samtalen avsporer fra temaet og beveger seg inn i meta-snakk om Saras

skjermlesning. For å forklare seg må Sara først forklare hvordan laptopen hennes har touch-funksjon, og hvordan hun kom borti skjermen og endret visningen som fikk de andre deltakerne i svært stor visning på hennes skjerm – og dermed fikk henne til å le. Forklaringen tar tid, og det ender i latter blant to av deltakerne. Her ser vi at avstanden mellom deltakerne og ulikhetene i deres omgivelser gir dem ulike referansepunkt, som igjen gjør at de vil oppleve samtalen ulikt. Slik skaper den fysiske avstanden også avstand i forståelsen av hverandre, og oppklaring i slike forvirringer kan være tidkrevende og skape avsporinger i samtalen.

Reparasjonen i dette eksempelet skjer altså ved at en deltaker ber en annen om å forklare sin oppførsel i samtalen, og den andre deltakerne beklager og forklarer nøye hva som har skjedd. Problemene her skyldes altså avstand mellom deltakerne og mangel på tilgang til hverandres omgivelser, som skaper forvirring med behov for tidkrevende reparasjon.

I siste eksempel skal vi se hvordan deltakerne bruker gjentakelse som reparasjonsmetode. Vi skal tilbake til et eksempel vi studerte i delen for overlappende tale, nå som et mindre utdrag som viser reparasjon i samtalen. I dette eksempelet snakker deltakerne humoristisk om det kommende årsmøtet de skal holde etter det digitale arrangementet, og de undrer seg om noen vil melde seg til å ta over deres verv i neste studieperiode.

1. Noa: (det er ikke noen som) vil hh hh (.) bli med i styret. hh hh
2. (.)
3. Lene: [jeg er så spent på det.]
4. Sara: [du trokke noen vil bli med?]
5. (.)
6. Noa: HÆ?
7. (.)
8. Sara: du [trokke-]
9. Noa: [jeg sa] jeg hå:per,
10. (.)
11. Sara: [å:ja.]
12. Noa: [jeg krysser (fingre og tær)] for atte: (.) folk ↑vil.

Eksempelet starter med at Noa lattermildt sier noe utydelig om det nye styret. Hun gjør ikke noe valg av neste tur, og det blir en liten pause, før Lene og Sara tar ordet samtidig på linje 3

og 4. Lene sier at hun er spent på om noen vil bli med i styret, mens Sara gjentar det hun tror Noa har sagt med stigende intonasjon, altså ber hun om bekreftelse på at hun har forstått Noa riktig. Etter en liten pause svarer Noa på linje 6 med å initiere til reparasjon med den uspesifiserte reparasjonsinnlederen «HÆ»? Hun kommer her altså med en innskudds-sekvens i tur-paret og antyder hørselsproblemer. På linje 8 ser vi at Sara starter på gjentakelsen av sin forrige tur, men hun stopper fort fordi hun oppdager overlappende tale med Noa, som svarer på Saras spørsmål på linje 4. Dette kan indikere enten at det forekommer forsinkelse på Noa sin skjerm, eller at hun bruker den enkleste reparasjonsmetoden først, nemlig uspesifisert reparasjonsinnleder, for å få bekreftet at hun hørte Sara riktig. Når Sara så gjentar første del av sin forrige tur kan dette ha bekreftet for Noa at hun faktisk forsto Sara riktig, og dermed svarer hun på spørsmålet hun nå har fått bekreftet at hun hørte. Et annet alternativ kan være at Noa hørte Sara i første omgang, og at den uspesifiserte reparasjons-innleder «HÆ» var rettet mot Lene. Når Sara da tok ordet for å gjenta sitt budskap, kunne Noa dermed svare på hennes spørsmål uten å høre hele gjentakelsen.

Vi ser altså her at etter utydelig tale fra Noa på linje 1 initierer Sara til reparasjon via gjentakelse av Noas budskap på linje 4. Grunnet overlappende tale initierer Noa igjen reparasjon på linje 6 med den uspesifiserte reparasjonsinnlederen «HÆ», og Sara svarer med å starte på gjentakelse av sin forrige tur. Hun stanser imidlertid raskt da hun oppdager overlappende tale med Noa, som viser seg å likevel ha oppfattet budskapet hun er i ferd med å gjenta. Vi ser her altså to tilfeller av reparasjon via gjentakelse, samt et tilfelle av reparasjon via uspesifisert reparasjonsinnleder.

For å oppsummere analysene av reparasjon og besvare forskningsspørsmål nummer tre om hvilke metoder deltakerne benytter seg av for å reparere samtalen kan vi trekke fram følgende punkter:

1. **Uspesifisert reparasjonsinnleder:** De fleste analyseeksemplene illustrerer reparasjonsmetoden som går igjen i video-møtet, nemlig reparasjon ved bruk av uspesifisert reparasjonsinnleder. Eksemplene viser hvordan en av deltakerne som ikke er involvert i problemkilden initierer til reparasjon, men også hvordan en av de involverte deltakerne kan initiere til reparasjon og dermed gi ordet til den andre deltakeren som var involvert i problemet. Overvekten av reparasjon via bruk av uspesifisert reparasjons-initiator støtter Jan Svennevigs (2008, s. 347) studie som fant at samtaledeltakere foretrekker å benytte seg av enkleste reparasjons-metode først.

2. **Klassespesifikk reparasjonsinnleder:** Noen få eksempler i video-møtet viser reparasjon ved bruk av klassespesifikk reparasjonsinnleder. Jeg fant ingen tilfeller av reparasjon ved bruk av klassespesifikk reparasjonsinnleder som eneste ord, altså «hva», «når», «hvor» osv, men jeg fant det flere steder som del av lengre setninger slik som i siste eksempel: *hva er det du ler av Sara?*
3. **Repetisjon:** I siste eksempel så vi at deltakerne benyttet seg av repetisjon som reparasjonsmetode. Man gjentar altså forrige talers budskap for å be om bekreftelse på at man har forstått ytringen riktig.
4. **Meta-snakk:** I meta-snakk legger jeg prating om de teknologiske betingelsene og erfaringer rundt disse. Dette er ikke en reparasjonsmetode i samtaleanalysen, men en måte jeg flere ganger i video-møtet observerer at deltakerne håndterer lange pauser eller «kleinheter» grunnet andre problemer i samtalen. Meta-snakken er altså forklaringer eller redegjørelser for problemene, og dermed en type postekspansjon av selve reparasjonen.

5. Drøfting og konklusjon

5.1. Innledning

I kapittelet for drøfting og konklusjon skal vi starte med å se funnene fra studiens analyse i sammenheng med teori og forskningsartikler presentert i teori-kapittelet. Videre diskuteres implikasjoner av studien, og den kommer basert på disse med anbefalinger for praktikere. Avslutningsvis vil studiens funn og svar på problemstillingen presenteres i konklusjonen, før det fremstilles forslag til vinkling av fremtidig forskning på video-mediert kommunikasjon.

5.2. Drøfting

I drøfte-delen av dette kapittelet vil jeg reflektere rundt studiens funn og forsøke å se dem i sammenheng med samtaleanalytisk teori og tidligere forskning på institusjonelle samtaler og video-møter. Problemstillingen spør *hvilke utfordringer skaper video-formatet for turtaking i et uformelt arbeids-møte, hvorfor oppstår disse problemene og hvordan håndterer møtedeltakerne dem?* Grunnet begrensninger i oppgavens omfang vil jeg i denne diskusjonsdelen legge hovedfokuset på problemstillingens spørsmål om *hvorfor* problemene oppstår, fordi dette spørsmålet, i motsetning til de to andre, må basere seg på refleksjon og ikke kan besvares kun ved observasjon. De to underoverskriftene *mangel på turutvelgelse* og *uformelt møte og tilbaketrukket leder*, representerer de to forholdene jeg mener denne studien viser er hovedårsakene til at det oppstår problemer rundt overlappende tale og lange pauser med behov for reparasjon i den studerte samtalen. Jeg vil her altså presentere mine refleksjoner rundt dette spørsmålet basert på observasjoner fra de transkriberte utdragene fra video-møtet. Som beskrevet i metode-delen av denne oppgaven er disse refleksjonene basert på en case-studie og derfor ikke gyldig grunnlag for generalisering. De kan likevel peke på utfordringer som trolig kan vise seg aktuelle også i andre lignende situasjoner. Videre vil jeg i denne delen peke på implikasjoner av studien og komme med noen anbefalinger for praktikere. Jeg gjør dette med forbehold om at det må utføres vurderinger og skjønn ved bruk av disse anbefalingene i ulike typer video-møter. Disse anbefalingene *kan* altså være nyttige for praktikere, men vil ikke nødvendigvis være like aktuelle i alle typer video-møter.

5.2.1. Mangel på talerutvelgelse

I analysene av utdrag med fokus på både lange pauser og overlappende tale fant vi at mangel på talerutvelgelse virket å være årsaksgivende. Fordi ingen spesifikk deltaker ble adressert

eller utpekt som neste taler oppsto det forvirring blant deltakerne om hvem som hadde rett på ordet, og dette gjorde at de to avvikene fra samtale-idealet gjorde seg gjeldende; altså ingen snakket, eller flere snakket samtidig.

I følge Schegloff (2000, s. 7) er det svært sjelden at **overlappende tale** skjer mellom flere enn to personer samtidig. Dette kan det imidlertid virke som er annerledes i video-møtet som ble studert i denne studien, hvor utdragene viste svært mange tilfeller av overlappende tale mellom flere enn to personer. Vi kan tenke oss at dette kan skyldes den store mengden åpne uadresserte spørsmål som stilles i løpet av møtet, som kan føre til at flere deltakere tar til ordet samtidig. Disse spørsmålene er trolig ment for å åpne opp for at alle gruppas medlemmer kan delta i diskusjonen og svare om de ønsker det, men det virker ikke her som at deltakerne orienterer seg mot mangelen på nonverbale signaler i turfordelingen som kan gjøre at deltakerne ikke oppdager at flere andre også er i ferd med å ta ordet. Blikk-kontakt og blikkretning er, som beskrevet flere ganger tidligere, umulig i video-samtaler, og kroppsorientering kan også bli mindre synlig fordi vi ikke kan lene kroppene våre mot den vi snakker til, og fordi store deler av kroppen faller utenfor den portrett-lignende utformingen. Hansen og Svennevig (under vurdering) har skrevet om turfordeling og forsinkelse i sin studie av oversetters video-deltakelse i samtaler mellom lege og pasient. De finner her at forsinkelse i video-samtalen gjør at oppholdene som legen skaper i samtalen for å gi plass til oversetteren oppfattes senere hos oversetteren. Når oversetteren så oppfatter pausen og tar til ordet har allerede legen innledet en ny tur, og turene deres overlapper. De finner også at det tur-initierende signalet innpust kan bli uhørbart gjennom høyttaleren på legekantoret, og at gester som håndsopprekning ikke alltid blir synlig nok til at legen oppfatter det. De fleste mennesker tenker nok ikke over hvor stor del av organiseringen av interaksjonen mellom oss som styres gjennom nonverbale signaler. Problemer i samtaler som baserer seg i hovedsak på språklig kommunikasjon kan dermed virke overraskende på oss, men det er trolig ikke så rart at turfordelingen blir problematisk når mange av de nonverbale signalene forsvinner.

Schegloff (2000, s. 7) sier også at de aller fleste tilfeller av overlappende tale stopper like etter de har begynt, og dette virker også å være tilfellet i denne studiens video-møte. Oppgavens kvantitative funn kan likevel indikere at det tar lengre tid før deltakerne i video-møtet oppdager den overlappende talen, trolig grunnet forsinkelse eller problemer med hørbarhet. I flere av tilfellene hvor overlappingen *ikke* stanser ved første tegn ser vi at deltakerne er opptatte av å «vinne» turen ved for eksempel å øke volum på ytringen sin. Av Schegloffs (2000, s. 29-32) tre andre alternativer til «overlevelse» som suksess ser vi at første alternativ om å ikke anerkjenne overlappingen men kun være opptatt av å komme til punktum

i budskapet også blir benyttet flere ganger av deltakerne i video-møtet. Kanskje skyldes dette at de ikke hører den andre deltakeren i overlappingen, eller at de ikke ønsker å måtte initiere til reparasjon, og dermed ser det mest effektivt å fortsette i håp om at den andre involverte deltakeren vil stoppe.

Når det gjelder pauser viser de kvantitative funnene at **pauselengdene** i video-møtet er over dobbelt så lange som i det fysiske møtet, og i de transkriberte utdragene ser vi svært mange eksempler på det Nielsen og Nielsen (2005, s. 84-85) kaller for sykliske pauser, det samme som Hoey (2015, s. 431) kaller for lapses. Dette er altså steder hvor samtalen kommer til et overgangsrelevant sted, og ingen fordeler neste tur eller tar ordet selv. I Hoey (2015, s. 433) artikkel beskriver han tre former for lapses, de jeg har valgt å kalle; relevant stillhet, akseptert stillhet og ubehagelig stillhet. De to første er stillheter hvor deltakerne blir opptatte med andre aktiviteter. Vi ser tilfeller av den aksepterte stillheten i det aktuelle video-møtet, for eksempel i utdragene hvor deltakerne blir opptatte med å orientere seg i det felles digitale dokumentet. De fleste tilfellene er imidlertid de ubehagelige stillhetene hvor ingen tar ordet eller fordeler det videre, og det oppstår lange opphold i samtalen. Det er disse som ofte fører til at flere deltakere ender opp i overlappende tale, kanskje fordi de på samme tidspunkt synes den ubehagelige stillheten blir nettopp det; *ubehagelig*. I video-møtet vi har studert forekommer disse lange ubehagelige pausene etter åpne spørsmål uten turutvelgelse eller selvvalg av tur, etter at et tema er avsluttet og ingen innleder et nytt tema, samt etter samtalen stopper opp etter overlappende tale og ingen innleder reparasjon.

Hva gjelder **reparasjonen** i video-møtet er inntrykket at reparasjonssekvensene er lange med mye forklaringer og meta-snakk, som kan tyde på at problemene er større enn vi ser ved første øyekast. Reparasjonen blir i hovedsak nødvendig etter det har forekommet overlappende tale mellom to eller flere personer. Meta-samtalene fungerer som beklagelser og forklaringer på hvorfor problemer i samtalen oppstår og kan dermed bli lange fordi teknologiske detaljer må forklares.

Vi ser i den kvalitative analysen at deltakerne i hovedsak benytter seg av de uspesifiserte reparasjons-metodene som *hæ*, *hva* eller *hmm?* Dette støtter Jan Svennevigs (2008) funn om at samtaledeltakere foretrekker å bruke enkleste reparasjonsmetode først. Når disse benyttes av en tredjepart etter overlapp mellom flere personer skaper det igjen potensiale for overlapp. Dette fordi den uspesifiserte reparasjons-initiatoren ikke adresserer en spesifikk person, og deltakerne i overlappen vet dermed ikke hvem sitt budskap den reparasjons-innledende deltakeren ikke hørte eller forsto. Reparasjonen kan også bli problematisk når den forsøker å reparere problemer som oppstår grunnet forsinkelse, fordi

reparasjonen også blir forsinket, og dermed kan overlappe med innledningen av neste tur. Seuren, Wherton, Greenhalgh og Shaw (2020) fant i sitt forskningsprosjekt om forsinkelse og turtaking i video-mediert interaksjon at deltakerne ikke identifiserte forsinkelsen før den var problematisk, og at de behandlet problemene som turtakings-problemer heller enn problemer grunnet forsinkelse. Dette ser vi også i denne studien, hvor forsinkelsesproblemene flere ganger førte til lange stillheter i gruppa, etterfulgt av reparasjon av problemet som turfordelings-problem. Fordi stillhet i vanlig samtale og stillhet grunnet forsinkelse i videosamtale høres lik ut, er det vanskelig for deltakerne å identifisere stillheten som tekniske problemer. Det er heller ikke alltid enkelt å forstå hvor forsinkelsen kommer fra og hvem den rammer, og når reparasjonen i tillegg blir forsinket skaper dette enda større utfordringer. Noen ganger behandler deltakerne forsinkelsesproblemene som turfordelings-problemer, mens andre ganger ser vi at deltakere som rammes av forsinkelse eksplisitt sier «jeg opplever forsinkelse» og dermed innleder til reparasjon på denne måten.

5.2.2. Uformelt møte og tilbaketrukket leder

I følge Svennevig (2012, s. 5) er det viktigste trekket ved en møtesamtale at det nesten alltid har en leder som tildeler ordet, bestemmer samtaleemne og passer på at møtets mål blir nådd. Det er likevel store forskjeller i hvor fremtredende og autoritær lederen er, og nettopp dette kan ha stor påvirkning på møtets utforming. Vi skiller mellom formelle og uformelle møter, hvor de formelle preges av en tydelig lederfigur som fordeler ordet slik han eller hun ser hensiktsmessig for å nå møtets mål, mens uformelle møter utspiller seg mer som en hverdags-samtale hvor de som ønsker å snakke tar ordet på eget initiativ og tar opp temaer de ønsker å snakke om (Svennevig, 2012, s. 5-6). Lederrollen er dermed mindre synlig og møtet viser større fokus på samarbeid i gruppa, felles prestasjoner og enighet. Det studerte video-møtet i min studie er av den uformelle sorten. Det har, som de fleste møter, en leder som ønsker velkommen, introduserer nye temaer og bringer samtalen tilbake til agendaen når den sklir ut, men utenom disse trekkene opptrer lederen på ganske lik måte som de andre deltakerne. Hun lar deltakerne ta ordet når de ønsker det, hun lar dem ta opp temaer de ønsker å snakke om og hun oppfordrer til og deltar i humor og erting i samtalen. Noen ganger legger hun også samtalens ansvar på de andre deltakerne som har mer oversikt enn henne på enkelte temaer, og lar dermed denne deltakeren lede denne delen av samtalen. Hennes leder-stil minner mye om lederen Tricia fra studien til Janet Holmes, Stephanie Schnurr og Meredith Marra (2007), som studerte to ledere av samme IT-avdeling, hvor Tricia var svært uformell i sin leder-stil, mens Kenneth var svært autoritær. Studien beskrev to ulike arbeidsmiljøer, et uformelt og

avslappet, og et formelt og stivt, hvor deltakerne oppga å føle seg mindre inkludert i det formelle møtet. Videomøtet i mitt forskningsprosjekt bærer preg av et inkluderende og hyggelig miljø med fokus på samarbeid og lite av den typiske asymmetrien man ofte finner i institusjonelle møter. Selv om Holmes, Schnurr og Marra (2007) finner at disse uformelle trekkene skaper et godt arbeids-miljø, virker det i video-møtet som at det er nettopp disse trekkene som også skaper problemene; altså at det er de åpne spørsmålene, mangelen på turutvelgelse og den utydelige leder-figuren som fører til de lange, problematiske pausene og den overlappende talen. Mangelen på de nonverbale-signalene i video-møtet, som beskrevet i forrige del, gjør at de tur-initierende signalene blir svekket, og at vi derfor ikke klarer å oppfatte at noen andre er i ferd med å ta ordet samtidig som oss. Vissheten om dette igjen gjør også at vi avventer med selvvalg av tur når ingen er adressert, og dette fører til de lange oppholdene i samtalen. Professorer ved UiO, Tone Bratteteig, Viktoria Stray og Knut Inge Fostervold, har forsket på video-mediert møtekommunikasjon. De forteller i en artikkel på *Forskning.no* (Torgersen, 2020) at deres funn indikerer at informerende møter blir mer konsise og fungerer bedre video-kommunisert, mens diskusjons-møtene med færre deltakere fungerer dårligere fordi diskusjonen hemmes av frykten for å snakke i munnen på hverandre, og at småpraten og de lengre diskusjonene som ofte fører til de gode løsningene – blir borte. Denne studien har også vist at den humoristiske småpraten, som også er et kjennetegn ved den uformelle møte-stilen, fungerer dårlig i video-møter fordi videoteknologiprogrammene ikke formidler samtidig latter og tale på en hørbar måte.

5.2.3. Implikasjoner av studien

Det kan virke som deltakerne opptrer på omtrent samme måte i video-møtet som de ville gjort i et fysisk møte, med kun få tilpasninger. Styret tar dermed med seg møte-formen fra fysiske møter inn i video-møtet, men tilpasser seg ikke like godt plattformens rammeverk. Deltakerne orienterer seg mot hørsels- og overlapps-problemer i samtalen ved å for eksempel avvente selvvalg av tur, men det virker ikke som de er bevisst hva som er årsaken til at problemene oppstår, og hvordan de eventuelt kan tilpasse kommunikasjonen sin mot disse problemene. Noen endringer fra det fysiske til det digitale møtet faller seg mer naturlig, som for eksempel det å gestikulere foran kamera og ikke utenfor bildet. Andre tilpasninger må man være mer bevisst, som for eksempel å øke pauselengdene og å adressere verbalt. For folk som bruker Zoom i arbeidshverdagen vil det være nyttig å lære seg spesielle tilpasninger og kompetanse for bruk av mediet, da vår naturlige kompetanse ser ut til å komme til kort og må suppleres med spesialisert trening. Jeg vil derfor her diskutere implikasjoner fra denne

studien som bakgrunn for tilpasninger det kan være nyttig for praktikere å benytte seg av i video-kommunikasjonen.

Mangel på nonverbale signaler i turfordelingen argumenterer for direkte adressering ved navn eller kallenavn. Gene H. Lerner (2003) skriver om adressering, og hvordan den mest brukte metoden for dette i gruppe-sammenheng er øyekontakt og blikk-retning, gjerne i sammenheng med andre adresserings-metoder. Dette er som nevnt umulig i video-møter, og det vil derfor være nyttig for deltakerne å benytte seg av andre adresserings-metoder for å supplere for de manglende nonverbale signalene. En type adressering vi ser noen tilfeller av i video-møtet er den Lerner (2003, s. 190) kaller *taus* adressering, altså adressering hvor budskapet er designet for å passe kun én deltaker. Dette ser vi spesielt når en deltaker tar opp et tema som ligger under ansvarsområdet til en av de andre, og dermed forsøker seg på taus adressering til denne personen. Dette ser ut til å virke effektivt i noen tilfeller, men andre ganger virker det som den adresserte deltakeren ikke forstår at den er blitt adressert, og dermed blir det ofte lengre stillheter før møtets leder tar ansvar og prøver å imøtekomme første del av turparet for å avslutte den lange stillheten.

I utdragene fra video-møtet ser vi noen eksempler på adressering ved navn, og dette synes å fungere bra. Likevel ser vi mange flere eksempler på åpne uadresserte ytringer. Lerner (2003, s. 184-185) beskriver hvordan adressering ved navn sjelden brukes kun til adressering, men oftest brukes for å også gjøre andre handlinger, som å sjekke en deltakers tilgjengelighet. I et video-møte hvor alle deltakerne sitter foran skjermen og følger med på samtalen vil det trolig ikke være behov for å sjekke de andres tilgjengelighet, og direkte adressering kan derfor virke unaturlig for deltakerne. Denne studien argumenterer likevel for at det vil være hensiktsmessig med hyppigere adressering ved navn for å unngå turfordelingsproblemer i samtalen. Det vil også være nyttig å benytte seg av mediets verktøy for turfordeling, for eksempel håndopprekning i Zoom, hvor man kan signalisere at man ønsker å ta ordet.

Videre vil denne studien påstå at det å bli komfortabel med lengre stillheter i samtalen vil være nyttig i video-kommunikasjonen. Ved å øke pauselengdene vil deltakerne orientere seg mot eventuelle forsinkelser i samtalen, og dermed unngå den påfølgende overlappende talen. Denne anbefalingen må for å fungere benyttes i sammenheng med neste anbefaling, nemlig å utforme video-møtet på en mer formell måte, og dermed la en ordstyrer fordele ordet videre etter de åpne uadresserte spørsmålene er stilt, og dermed føre samtalen videre fra pausen. Vi ser nemlig at problemene i samtalen i stor grad er knyttet til kjennetegn ved den uformelle møte-stilen, som den åpne diskusjonen med de åpne spørsmålet og mangelen på

ordstyrer. Holmes, Schnurr og Marra (2007) finner i sin studie på formelle og uformelle møter at de formelle møtene er mer konsise og strukturerte, det er mindre småprat og de følger en tydelig plan, har et tydelig mål og en leder som fordeler ordet slik han eller hun ser hensiktsmessig. Denne studien vil basert på refleksjoner i dette kapittelet påstå at et mer formelt preg på møte-samtalen med en tydelig lederfigur, tydelig adressering og en effektiv og tema-fokusert diskusjon uten for mange digresjoner vil lønne seg for å minimere tilfeller av problemer i møte-samtalen.

5.3. Konklusjon

Denne masteravhandlingen har tatt sikte på å besvare problemstillingen *hvilke utfordringer skaper video-formatet for turtaking i et uformelt arbeids-møte, hvorfor oppstår disse problemene og hvordan håndterer møtedeltakerne dem?* For å besvare problemstillingen ble det gjort en kvantitativ sammenligning av et fysisk og et digitalt møte i en studentforening, som så etter tilfeller og lengde på pauser, overlappende tale og reparasjon i samtalen. Det ble også gjort kvalitative samtaleanalyser av transkriberte utdrag fra det video-medierte møtet.

Den kvantitative analysen fant at overlappende tale og reparasjon forekom vesentlig hyppigere og lengre i video-møtet kontra det fysiske møtet. Den fant også at pausene var over dobbelt så lange i video-møtet sammenlignet med det fysiske møtet. Den kvalitative samtaleanalysen fant at årsakene til problemene med stillhet og overlappende tale i hovedsak var usikkerhet rundt turfordeling, mangel på talerutvelgelse og en uformell leder, som alle er kjennetegn ved det uformelle møtet. Av reparasjonsmetoder fant vi i hovedsak bruk av uspesifisert reparasjonsinitiator. Vi fant også tilfeller av klassespesifikk reparasjons-initiator, samt repetisjon som reparasjons-metode. I tillegg fant vi en tendens til at deltakerne gikk ut i meta-samtaler om de teknologiske betingelsene når det oppsto *lapses* eller andre problemer i samtalen.

I denne oppgavens drøfte-del fremmer jeg en påstand om at et mer formelt preg på videomøtet vil være hensiktsmessig for å minimere tilfeller av problemer i møte-samtalen. Implikasjonene av studien som jeg har presentert i drøfte-delen av denne oppgaven kan sammenfattes i disse anbefalingene:

- Adresser direkte ved navn for å unngå usikkerhet i turfordelingen.
- Ha en tydelig ordstyrer som kan fordele ordet ved åpne spørsmål eller når lange pauser oppstår, og benytt mediets verktøy for håndsopprekning.

- Bli komfortabel med lengre stillheter for å orientere mot forsinkelse.
- Hold dere til møtets agenda og åpne opp for spørsmål eller kommentarer ved slutten av møtet.
- Vær oppmerksom på at overlappende tale og overlapp av latter og tale fungerer dårlig i video-samtalen. Sikt mot å bevare samtalsens ideal om å snakke én om gangen.

For videre studier på dette feltet vil det være interessant å studere mer formelle video-møter for å undersøke hvilke problemer som eventuelt oppstår i disse møtene. Det vil også være interessant å gjøre en mer multimodal studie av video-møter for å undersøke hvordan deltakernes potensielle parallelle skjerm-aktiviteter synes å påvirke samtalen, spesielt med fokus på lapses. En annen interessant problemstilling vil være å undersøke *mute*-funksjonen i videoteknologi-programmene, og å se på om det å benytte seg av denne funksjonen fører til mer eller mindre problemer i samtalen. Det vil uansett være interessant med flere studier på ulike video-medierte møter for å kunne utvikle gode normer og mer generaliserbare råd for interaksjonen i video-møter.

6. Kilder:

Arminen, I., Licoppe, C. & Spagnolli, A. (2016). Respecifying mediated interaction.

Research on language and social interaction, 49 (4), s. 290-309.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/08351813.2016.1234614>

Due, L. B. & Licoppe, C. (2020). Video-mediated interaction (VMI): Introduction to a special issue on the multimodal accomplishment of VMI institutional activities. *Social interaction*, 3 (3), s. 1-20.

<https://tidsskrift.dk/socialinteraction/article/view/123836>

Ekström, M. & Johansson, B. (2019). *Metoder i medie- og kommunikationsvetenskap*.

Studentlitteratur AB.

Femø Nielsen, M. & Beck Nielsen, S. (2005). *Samtaleanalyse*. Forlaget Samfundslitteratur.

Grønmo, S. (2016). *Samfunnsvitenskapelige metoder*. (2. utg). Fagbokforlaget.

Hansen, J. og Svennevig, J. (Under vurdering). Creating space for interpreting within extended turns at talk. *Journal of Pragmatics*.

Hoey, E. M. (2015). Lapses: How people arrive at, and deal with, discontinuities in talk.

Research on language and social interaction, 48 (4), s. 430-453.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/08351813.2015.1090116>

Holmes, J., Schnurr, S. & Marra, M. (2007). Leadership and communication: Discursive evidence of a workplace culture change. *Discourse & Communication*, 1 (4), s. 433-451.

https://www.researchgate.net/publication/258131604_Leadership_and_communication_Discursive_evidence_of_a_workplace_culture_change

Kendrick, K. H. (2015). Other-initiated repair in English. *Open Linguistics*, 1 (1), s. 164-190.

<https://www.degruyter.com/document/doi/10.2478/opli-2014-0009/html>

Lerner, G. H. (2003). Selecting next speaker: The context-sensitive operation of a context-free organization. *Language in society*, 32 (1), s. 177-201.

<https://www.jstor.org/stable/4169255?seq=1>

Lind, A. (2005). Samtaleanalyse: Hva – hvordan – hvorfor? *Norsk tidsskrift for logopedi*. 2005 (nr.4), s. 5-8. <https://www.duo.uio.no/handle/10852/26329>

Mlynár, J., González-Martínez, E. & Lalanne, D. (2018). Situated organization of video-mediated interaction: A review of ethnomethodological and conversation analytic studies. *Interacting with computers*, 30 (2), s. 73-80. <https://doi.org/10.1093/iwc/iwy004>

NSD. *Fyll ut meldeskjema for personopplysninger*. Nsd.no. Hentet 31. mai 2021 fra <https://www.nsd.no/personverntjenester/fyll-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/>

Schegloff, E. A. (2000). Overlapping talk and the organization of turn-taking for conversation. *Language in society*, 29 (1), s. 1-63.

<https://www.cambridge.org/core/journals/language-in-society/article/overlapping-talk-and-the-organization-of-turtaking-for-conversation/D12AD4181BEEFB073869BE7C55B07660>

Seuren, L. M., Wherton, J., Greenhalgh, T. & Shaw, S. E. (2020). Whose turn is it anyway? Latency and the organization of tur-taking in video-mediated interaction. *Journal of pragmatics*, 142, S. 63-78.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378216620302782?via%3Dihub>

Sidnell, J. (2010). *Conversation analysis: An introduction*. Blackwell publishing.

Skovholt, K., Landmark, A. M. D., Sikveland, R. O. & Solem, M. S. (2021). *Samtaleanalyse: En praktisk innføring*. Cappelen Damm.

Svennevig, J. (2008). Trying the easiest solution first in other-initiation of repair. *Journal of pragmatics*, 40 (2), s. 333-348.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0378216607002111>

Svennevig, J. (2012). Interactions in workplace meetings. *Sage Journals*, 14 (1), s. 3-10.

<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1461445611427203>

Svennevig, J. (2020). *Språklig samhandling: innføring i kommunikasjonsteori og diskursanalyse*. Cappelen Damm.

Torgersen, E. (2020, 13. juni). – *I et møte med ti personer er det trist å bare se svarte skjermer*. Forskning.no <https://forskning.no/arbeid-ledelse-og-organisasjon-partner/i-et-mote-med-ti-personer-er-det-trist-a-bare-se-svarte-skjermer/1692276>

Østbye, H., Helland, K., Knapskog, K., Larsen, L. O. & Moe, H. (2013). *Metodebok for mediefag* (4. utg.). Fagbokforlaget.

7. Vedlegg:

7.1. NSD Meldeskjema

6/4/2021

Meldeskjema for behandling av personopplysninger



Meldeskjema 257866

Sist oppdatert

04.06.2021

Hvilke personopplysninger skal du behandle?

- Navn (også ved signatur/samtykke)
- E-postadresse, IP-adresse eller annen nettidentifikator
- Bilder eller videoopptak av personer
- Lydopptak av personer

Type opplysninger

Skal du behandle særlige kategorier personopplysninger eller personopplysninger om straffedommer eller lovovertridelser?

Nei

Prosjektinformasjon

Prosjektittel

Når møterommet blir digitalt

Prosjektbeskrivelse

Prosjektet har som formål å se på hvilken effekt virtuelle møterom har for kommunikasjon. Prosjektet består dels av observasjon av to arbeidsmøter, ett fysisk og ett digitalt, og dels av semi-strukturerte intervjuer med prosjektets deltakere.

Dersom opplysningene skal behandles til andre formål enn behandlingen for dette prosjektet, beskriv hvilke

Dersom prosjektdeltakerne tillater det ønsker vi at video og lyd-opptakene oppbevares ved Univ. I Agder av professor Jan Svennevig etter at masteroppgaven er fullført og brukes i videre forskning om kommunikasjon. All formidling av forskning vil benytte de samme anonymiseringsmetodene som i masteroppgaven.

Begrunn behovet for å behandle personopplysningene

For å samtaleanalysere et møte korrekt er det viktig å ha videopptak av analyseobjektet slik at man kan gå tilbake til situasjonen og undersøke nøye hva som foregår i interaksjonen. Det samme gjelder for lydopptak under semistrukturerte intervju, som vil hjelpe prosjektet til å gi en korrekt representasjon av intervjusamtalen.

Ekstern finansiering**Type prosjekt**

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Anne Josefine Reitan, annejreitan@gmail.com, tlf: 99259561

Behandlingsansvar

Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Agder / Fakultet for humaniora og pedagogikk / Institutt for nordisk og mediefag

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Jan Svennevig, jan.svennevig@uia.no, tlf: 98671092

Skal behandlingsansvaret deles med andre institusjoner (felles behandlingsansvarlige)?

Nei

Utvalg 1

Beskriv utvalget

Ansatte eller frivillige i en avdeling, et styre eller en arbeidsgruppe i en offentlig institusjon eller en studentforening.

Rekruttering eller trekking av utvalget

Jeg vil lete i eget nettverk etter noen som arbeider på et sted som har tid til og ønsker å delta.

Alder

18 - 75

Inngår det voksne (18 år +) i utvalget som ikke kan samtykke selv?

Nei

Personopplysninger for utvalg 1

- Navn (også ved signatur/samtykke)

- E-postadresse, IP-adresse eller annen nettidentifikator
- Bilder eller videoopptak av personer
- Lydopptak av personer

Hvordan samler du inn data fra utvalg 1?**Ikke-deltakende observasjon****Grunnlag for å behandle alminnelige kategorier av personopplysninger**

Samtykke (art. 6 nr. 1 bokstav a)

Informasjon for utvalg 1**Informerer du utvalget om behandlingen av opplysningene?**

Ja

Hvordan?

Skriftlig informasjon (papir eller elektronisk)

Utvalg 2**Beskriv utvalget**

Personlig intervju med møtedeltakerne.

Rekruttering eller trekking av utvalget

Vil bruke deltakerne fra møtene jeg har observert.

Alder

18 - 75

Inngår det voksne (18 år +) i utvalget som ikke kan samtykke selv?

Nei

Personopplysninger for utvalg 2

- Navn (også ved signatur/samtykke)
- E-postadresse, IP-adresse eller annen nettidentifikator
- Lydopptak av personer

Hvordan samler du inn data fra utvalg 2?**Personlig intervju****Grunnlag for å behandle alminnelige kategorier av personopplysninger**

- Mobile enheter tilhørende behandlingsansvarlig institusjon

Hvem behandler/har tilgang til opplysningene?

- Prosjektansvarlig
- Student (studentprosjekt)

Tilgjengeliggjøres opplysningene utenfor EU/EØS til en tredjestat eller internasjonal organisasjon?

Nei

Sikkerhet

Oppbevares personopplysningene atskilt fra øvrige data (koblingsnøkkel)?

Ja

Hvilke tekniske og fysiske tiltak sikrer personopplysningene?

- Opplysningene anonymiseres fortløpende
- Adgangsbegrensning
- Andre sikkerhetstiltak

Hvilke

Dataene vil lagres på en bærbar hardisk som er nedlåst og som krever passord for tilgang.

Varighet

Prosjektperiode

25.01.2021 - 31.05.2021

Skal data med personopplysninger oppbevares utover prosjektperioden?

Nei, data vil bli oppbevart uten personopplysninger (anonymisering)

Hvilke anonymiseringstiltak vil bli foretatt?

- Personidentifiserbare opplysninger fjernes, omskrives eller grovkategoriseres

Vil de registrerte kunne identifiseres (direkte eller indirekte) i oppgave/avhandling/øvrige publikasjoner fra prosjektet?

Nei

Tilleggsopplysninger

7.2. Samtykkeerklæring:

Vil du delta i forskningsprosjektet

"Når møterommet blir digitalt"?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å se på hvilken effekt virtuelle møterom har for kommunikasjon. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Formålet med oppgaven er å avdekke om det skjer noen språklige og ikke-verbale kommunikative endringer når du flytter møtet fra et fysisk rom til en digital plattform. Oppgaven fokuserer på dynamikken i dialogen mellom deltakerne, og undersøker hvordan de teknologiske betingelsene påvirker møtet.

Studien er en del av en masteroppgave i samfunnskommunikasjon ved UiA, og skal gjennomføres i løpet av våren 2021.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Student ved master i Samfunnskommunikasjon ved UiA, Anne Josefine Reitan, er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får spørsmål om å delta i prosjektet fordi du er del av en avdeling/styre/arbeidsgruppe hvor en ansvarlig for denne gruppen har vært åpen for prosjektet og gitt prosjektansvarlig tillatelse til å spørre gruppemedlemmer om samtykke til å delta i prosjektet.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta prosjektet, innebærer det at du sammen med din avdeling eller arbeidsgruppe vil bli filmet under to møter, ett fysisk og ett digitalt. Videre vil møtesamtalene transkriberes, og utdrag fra transkripsjonen vil analyseres i masteroppgaven i anonymisert form. Det kan også være aktuelt å presentere anonymiserte stillbilder i oppgaven, det vil si at bildene blir behandlet med et filter som gjør ansikter ugjenkjennelige (se nederst i dokumentet).

Du vil også bli intervjuet individuelt i cirka 30 minutter med spørsmål basert på en intervjuguide og eventuelle oppfølgingsspørsmål. Spørsmålene vil dreie seg rundt din opplevelse av dynamikken i møtene, og dine erfaringer ved bruk av Zoom/Skype/Teams til jobbmøter. Samtalen vil bli tatt opp på diktafon, og deretter transkribert.

Under arbeidet vil video og lyd-opptakene og transkripsjonene bli lagret på en bærbar harddisk som er nedlåst og kun tilgjengelig for prosjektholder Anne Josefine Reitan og veileder Jan Svennevig.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Dersom en av deltakerne i møtet ikke ønsker å bli filmen, vil ingen andre bli det heller. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger og video/lyd-opptak med deg vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg eller ha noen innvirkning på din relasjon til arbeidsgiver eller lignende dersom du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg. Studien har blitt varslet til Databeskyttelsesansvarlig for forskning, NSD - Norsk senter for forskningsdata.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Du vil ikke kunne gjenkjennes i oppgaven eller presentasjon av oppgaven. Deltakerne blir anonymisert i transkripsjonene ved at vi endrer navn og annen informasjon som gjør det mulig å identifisere i transkripsjoner og i publisert materiale. Ditt navn vil altså erstattes med et annet navn som lagres på en egen navneliste adskilt fra øvrige data, på en egen bærbar harddisk som er nedlåst og kun tilgjengelig for prosjektholder Anne Josefine Reitan og veileder Jan Svennevig.

Stillbilder og/eller videoklipp anonymisert med bildefilter fra videoopptak kan inkluderes i en presentasjon av masteravhandlingen på universitetet, med mindre annet er avtalt. Eventuelle konfidensielle saker som diskuteres på møtet vil ikke bli brukt i masteravhandlingen etter avtale, da det er dynamikken i samtalen, og ikke tematikken, som er oppgavens fokus.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Når prosjektet avsluttes cirka første juni 2021, vil originale video og lyd-opptak av deg slettes. Anonymiserte transkripsjoner, video og lyd-opptak vil etter prosjektslutt oppbevares ved Universitetet i Agder av professor Jan Svennevig og brukes i videre forskning om kommunikasjon. All formidling av forskningen vil benytte de samme anonymiseringsmetodene, med bildefilter på eventuelle stillbilder og videoklipp.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- å få slettet personopplysninger om deg, og
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Universitetet i Agder har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Prosjektansvarlig Anne Josefine Reitan, annejreitan@gmail.com, tlf: 99259561
- Universitetet i Agder ved professor og veileder for denne masteravhandlingen Jan Svennevig, jan.svennevig@uia.no, tlf: 98671092
- Personvernombud ved UiA, Ina Danielsen, ina.danielsen@uia.no, tlf: 38142140

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Prosjektansvarlig
Anne Josefine Reitan

Veileder
Jan Svennevig

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Når møterommet blir digitalt*, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i to *møter som filmes og transkriberes av prosjektansvarlig.*
- å delta i *individuell intervju på cirka 30 minutter.*
- at mine personopplysninger lagres anonymisert etter prosjektslutt, til videre forskning på kommunikasjon.*

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Eksempel på anonymisert stillbilde:



7.3. Transkripsjonssymboler

Jefferson-systemet, hentet fra Jan Svennevigs bok *Språklig samhandling: innføring i kommunikasjonsteori og diskursanalyse* (2020, s. 11).

[ord]	Overlappende tale
(1.5)	Pause målt i sekunder
(.)	Mikropause
O:rd	Lydforlengelse
?	Stigende intonasjon
,	Fortsettende intonasjon
.	Fallende intonasjon
<u>ord</u>	Trykk
ORD	Høyt volum
°ord°	Lavt volum
↑ ↓	Skifte til høyere og lavere toneleie
>ord<	Hurtigere tale
<ord>	Langsommere tale
ord-	Avbrudd i talestrømmen
(ord)	Usikker transkripsjon
()	Uidentifiserbar tale
.hh	Hørbart innpust
hh	Hørbart utpust
hh hh	Latter
(h)ord	Leende tale
(())	Kommentar