

### SAMMANFATTNING

Kommunikation kan inte enbart betraktas som en verbal aktivitet. Samspelet mellan verbala och icke-verbala uttryck i turtagningen på mikro-nivå är central i all kommunikation och särskilt framträdande i flerspråkiga sammanhang. En förståelse för detta samspel är avgörande för att inkludera samtalsparter oavsett språklig bakgrund.

Helena Bani-Shoraka 18-02-28

<http://narrativpraxis.se/>

# KOMPETENSEN ATT LYSSNA

Rapport om Rehabilitering med kultur, del 2.

## Innehåll

**Sammanfattning, s. 2**

**Inledning, s. 3**

**Kommunikation på mikronivå, s. 4**

**Turer och turtagningsmaskineriet, s. 6**

**Dimensioner av samspel, s. 7**

**En minut på slöjden, s. 8**

**Att inkludera deltagare oavsett språklig bakgrund, s. 11**

**Referenser, s. 12**

## Sammanfattning

Att lyssna är en central förmåga och kompetens i den dagliga interaktionen. Vi lyssnar och läser av varandra, förhåller och anpassar oss till varandra när vi kommunicerar. Det är så mellanmänsklig kommunikation går till i största allmänhet. Det aktiva lyssnandet är också en viktig färdighet hos personal inom vård och rehabilitering, men är ofta en ordlös yrkeskunskap. Det aktiva lyssnandet är grunden för att se medmänniskor och därför också avgörande för bemötande och inkludering. Därför är det viktigt att synliggöra förmågan och kompetensen lyssna och vad ett aktivt lyssnande kan bidra med i det dagliga arbetet.<sup>1</sup>

Denna andra del av rapporten handlar om att mellanmänsklig kommunikation inte enbart kan betraktas som en verbal aktivitet. Ett ensidigt fokus på det verbala riskerar att ge en direkt missvisande bild av den beskrivna situationen (jfr exempel 1 och 2). Resultatet blir inte bara en grov förenkling av mellanmänsklig interaktion, utan ger också en orättvis bild av samtalsdeltagarnas aktiviteter. Fokus på kommunikation som enbart en verbal aktivitet osynliggör å ena sidan programdeltagarnas aktiva deltagande och förminskar deras faktiska initiativförmåga och handlingskraft. Å andra sidan osynliggörs pedagogernas aktiva lyssnande, det vill säga deras lyhördhet och fingertoppskänsla för situationen.

Det aktiva lyssnandet är en färdighet och kompetens hos personalen som gör det möjligt för dem att notera och läsa av deltagarna kroppsspråk, blickar, gester och mimik. Det är just detta aktiva lyssnande som tar sig i uttryck som fingertoppskänsla och följsamhet i aktiviteterna och underlättar för deltagare att hitta rätt ord eller förklara vad de vill. Det aktiva lyssnandet är en grundläggande komponent i pedagogernas inkluderande kommunikativa strategier som innefattar allt från att kunna läsa av, ställa kontrollfrågor, involvera enskilda deltagare i samtal, hjälpa till med att hitta eller förklara ord, ge röst åt gester och stödord, till att ge uppbackningar och bekräftelsesignaler (upprepningar, hummanden, nickningar), både verbalt och icke-verbalt. Dessa inkluderande kommunikativa strategier bidrar till att hålla samtalsmaskineriet igång och konstituerar deltagarna som aktiva och viktiga att lyssna på. Med sitt strategiska förhållningssätt driver pedagogerna samtalet framåt och inkluderar deltagarna som fullvärdiga medlemmar i det sammanhang som de befinner sig i.

Genom att synliggöra hur kommunikation rent allmänt går till på mikronivå och visa exempel på hur pedagoger interagerar med deltagare har jag velat synliggöra två viktiga aspekter av pedagogernas yrkesutövande. Den första aspekten handlar om hur pedagogerna går tillväga för att inkludera deltagare i aktiviteter och möjliggöra för dem att vara aktiva. Den andra aspekten rör deras professionella kompetens att utöva ett aktivt lyssnande.

---

<sup>1</sup> Drakos & Bani-Shoraka (kommande).

## Inledning

Att lyssna är en central förmåga och kompetens i daglig interaktion. Vi lyssnar och läser av varandra, förhåller och anpassar oss till varandra när vi kommunicerar. Det är så mellanmänsklig kommunikation går till i största allmänhet. Ett sådant aktivt lyssnandet är också en viktig färdighet hos personal inom vård och rehabilitering, men är ofta en ordlös yrkeskunskap. Det aktiva lyssnandet är grundläggande för att se medmänniskor och därför också avgörande för bemötande och inkludering. Därför är det viktigt att synliggöra förmågan och kompetensen lyssna och vad ett aktivt lyssnande kan bidra med i det dagliga arbetet.

Vi har i rapportens första del redan kunnat läsa att farhågorna om att inte lyckas inkludera deltagarna på grund av begränsande kunskaper i svenska kom på skam. Valet av aktiviteter i programmet hade anpassats, så att till exempel instruktionerna inte skulle vara avhängiga av språket. Logistiken kring träffarna – hur man fysiskt skulle ta sig till och från aktiviteterna – var också noga ombesörjd. Dessa grepp bygger förstås på samlade erfarenheter från andra och tidigare programverksamheter. Men hur gick kommunikationen till mellan deltagare och pedagoger på plats?

Den första delen av rapporten baseras på en performansorienterad analys av aktiviteterna. Den här delen av rapporten baseras på en multimodal samtalsanalys som i hög grad riktar fokus mot vad som sker i kommunikation på en mikronivå. Med de två typerna av analys som har en hel del gemensamt vill vi ge flera inblickar i lyssnandets beståndsdelar i involverade yrkespraktiker. De exempel som visas i rapportens andra del är inte tänkta att representera de olika aktivitetstyperna, utan fokus ligger på generiska mekanismer i kommunikationen som förekommer i *alla* aktiviteter. Detta, och detaljrikedomen i transkriptionerna, är skälet till det begränsade antalet exempel.

Rapporten är disponerad på följande sätt. Efter introduktionen följer ett avsnitt (*Kommunikation på mikronivå*) som definierar vad som menas med mikronivå och hur man kan använda transkription som ett redskap för att sakta ner och bitvis frysa interaktionen. Det är ett sätt att synliggöra hur verbala och icke-verbala uttryck i samtalet samspelar. I nästa avsnitt (*Turer och turtagningsmaskineriet*) får läsaren ta del av det systematiska i samtal från ett samtals- och interaktionsanalytiskt perspektiv. Det tredje avsnittet (*Dimensioner av samspel*) visar genom ett kort exempel hur verbala/icke-verbala signaler och turtagningen samspelar på mikronivå när kommunikationen utvecklas, tur för tur. Avsnittet därefter (*En minut på slöjden*) introducerar ett längre exempel, ett exempel på en hel minut. Här kan läsaren följa en till synes händelselös (eller i alla fall ganska odramatisk) minut. Turerna grupperas i kortare sekvenser och analyseras allteftersom. Här kan läsaren följa samspelet mellan verbala och icke-verbala uttryck i turtagningen mellan samtalsdeltagarna och hur det skapar en kontext som inkluderar deltagare oavsett språklig bakgrund. Denna kontext bygger på de inkluderande kommunikativa strategier som pedagogerna – medvetet eller omedvetet – använder. Dessa kommunikativa strategier bygger på lyhördhet och fingertoppskänsla och är uttryck för ett aktivt lyssnande.

## Kommunikation på mikronivå

Hur sker kommunikationen på mikronivå mellan deltagarna, i den språkligt heterogena deltagargruppen, och kulturpedagogerna, som talar och instruerar på svenska? En spontan föreställning skulle kunna vara att kommunikationen havererar om man inte har ett självklart gemensamt språk. Det synsättet avslöjar dock en snäv förståelse av kommunikation som om den enbart vore baserad på verbala uttryck. I själva verket vet vi att kommunikation mellan människor består av ett komplext samspel mellan såväl verbala som icke-verbala signaler. Ta exemplet nedan, en kort sekvens på några sekunder under ett av aktivitetstillfällena. Kulturpedagogen Susan passerar deltagaren Alice<sup>2</sup>, stannar kort intill henne för att betrakta hennes framväxande alster. Efter en uppmuntrande kommentar beger sig Susan vidare till nästa deltagare. Den första versionen av transkription fokuserar enbart på det talade språket. Pedagoger Susan kallas i exempel 1 för S.

### EXEMPEL 1: VA GÖRU?

1- S: va göru? den e fin, den e- de e bra!

Låt mig nu återge samma sekvens som ovan (exempel 1) i en utvidgad version, nu med en transkription som också inkluderar vissa icke-verbala signaler såsom gester, blickriktning och kroppens position. I transkriptionen förekommer även fotografier av centrala moment i interaktionen. I exempel 2 kallas pedagogen Susan för S och deltagaren Alice för A.

### EXEMPEL 2: VA GÖRU? (UTVIDGAD)

1- A: (Alice söker Susans blick med ett leende)



2- S: va göru?

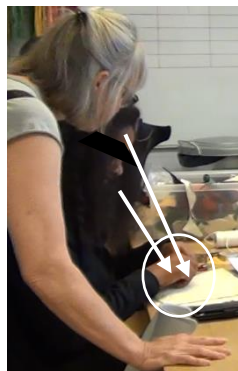


(Susan kommer fram och lutar sig över Alice och hennes arbete)

---

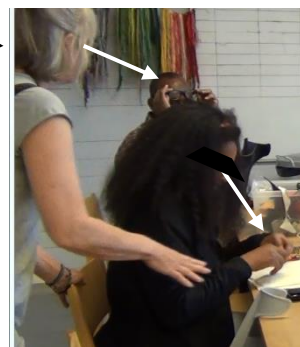
<sup>2</sup> Fingerat namn.

3- A: (Alice tittar ner, båda fäster blicken på handarbetet)



4- S: den e fin!

5- S: (Susan reser sig i upprätt position, tittar på nästa deltagare som söker hennes blick)



6- S: den e- de e bra! (Susan klappar Alice lätt på axeln och går vidare till nästa deltagare)

I exempel 2 granskar vi samma sekvens som i exempel 1, men har zoomat in på en betydligt mer detaljerad nivå. På rad 1, ser vi hur Alice söker Susans uppmärksamhet med blicken. Susan noterar det, stannar till och frågar på rad 2 "va göru"? Alice tittar ner på sitt alster och Susan följer henne med blicken. Båda tittar på rad 3 ner på Alices alster, som hon visar upp. På rad 4 reagerar Susan på Alice uppvisade alster med en komplimang "den e fin". Därefter, på rad 5, rätar Susan upp ryggen, och får ögonkontakt med näste deltagare, som sitter bortom Alice. På rad 6 ger hon Alice ytterligare uppmuntran "den e- de e bra!" samtidigt som hon klappar henne lätt på axeln och går vidare till näste person vid bordet.

Man skulle kunna likna den utvidgade transkriptionen vid en slow-motion-version i stelnat format. Transkription innebär alltså att muntliga yttrande överförs till skriftlig form i syfte att bland annat studera samtalsinteraktionsstruktur.<sup>3</sup> Transkriptionen kan även integrera vissa artefakter/föremål som till exempel ingår i slöjdarbetet. Föremål i den omedelbara fysiska omgivningen är en del i interaktionen om samtalsdeltagarna på något sätt förhåller sig till dem. Detaljnivån i en transkription varierar beroende på syftet man har med den. Transkriptionen i exempel 1 visar en mycket grov variant av skriftlig återgivning, som enbart återger verbala uttryck, medan transkriptionen i exempel 2 är betydligt mer detaljerad.

Detaljrikedomen i en transkription kan givetvis aldrig återspegla komplexiteten i verkligheten, utan bör snarare ses som ett sätt att komma bort från den dominerande, normativa föreställningen att kommunikation är något som enbart sker med ord. Detaljrikedomen synliggör dock samspelet mellan verbala och icke-verbala signaler och visar, genom att jämföra exempel 1 och 2 med varandra, en annan bild av vad som faktiskt skedde under dessa sekunder. Kommunikationen i det första exemplet visar att pedagogen Susan är

<sup>3</sup> Linell 2011: 129; Norris 2004: 49.

den som pratar, uppmuntrar och är aktiv i sammanhanget. Alice, som inte säger något med verbala medel, framstår som passiv i sammanhanget. Det andra exemplet visar att Alice är den av de två som tar initiativ till att kommunicera och att Susan genom sitt avläsande lyssnande kan svara på hennes icke-verbala signaler. I exempel 2 framstår Alice varken som passiv eller oförmögen att kommunicera trots sina mycket begränsade kunskaper i svenska språket. Slutsatsen blir att ett ensidigt fokus på enbart verbala bidrag i kommunikationen osynliggör såväl deltagarnas aktiva deltagande som pedagogernas aktiva lyssnande. Den utvidgade transkriptionen visar att *både* Susan och Alice deltar aktivt i kommunikationen och bidrar till ett meningsfullt utbyte, kommunikationen är i allra högsta grad ömsesidig.

## Turer och turtagningsmaskineriet

Grundläggande för att analysera interaktion på mikronivå är att förstå hur turtagningen i interaktionen på ett generellt plan är organiserad. En tur eller samtalstur är benämningen på verbala och icke-verbala uttryck i kommunikationen som deltagarna bidrar med i samtalet. En tur kan bestå av ett enda ord, som till exempel ett kort ja- eller nej-svar på en fråga. Den kan också bestå av längre yttranden, ibland en längre utläggning. En samtalstur kan vara både verbal eller icke-verbal. Till exempel kan en gest eller en nickning uppfattas som ett svar på en fråga. Med icke-verbala signaler avses här blickar, blickriktning, kroppens och huvudets position och handrörelser, för att ge några exempel.<sup>4</sup>

En generell utgångspunkt i samtals- och interaktionsanalys är alla samtal är regelstyrda, det vill säga att samtalsdeltagarna fördelar ordet mellan sig på ett reglerat sätt. Detta gäller även korta och till synes informationslösa ordväxlingar.<sup>5</sup> Samtalsturerna är i regel organiserade som *närhetspar*, som består av en förstadel och en andradel. Vanligt förekommande närhetspar är fråga-svar, erbjudande-accepterande, hälsning-hälsning, för att nämna några. Andradelen följs ofta av en bekräftelse enligt det fiktiva exemplet nedan.

### EXEMPEL 3. FIKTIVT NÄRHETSPAR

A>B:	Hittade du tygbiten?	(förstadel)
B>A:	Ja	(andradel)
A>B:	Bra	(bekräftelse)

Det intressanta i detta s.k. turtagningsmaskineri är att om någon i ett samtal yttrar en förstadel av ett närhetspar, till exempel en fråga, förväntar vi oss i regel att någon kommer med en andradel, det vill säga ett svar. Såsom Norrby uttrycker det "förekomsten av en förstadel gör en andradel omedelbart relevant".<sup>6</sup> Om andradelen helt uteblir, något som vanligen upplevs som påfallande i interaktionen, verkar det ofta som att förstadeln upphävs och frågan ställs på nytt.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup> Norris 2004: 60.

<sup>5</sup> Sacks et al. 1974.

<sup>6</sup> Norrby 2014: 138.

<sup>7</sup> Schegloff 1972.

Ytterligare en viktig utgångspunkt inom samtals- och interaktionsanalys är synen på interaktion som något som inte är förutbestämt. Även om det finns tydliga mål med samtalet växer det fram i samspel och samarbete mellan samtalsdeltagarna, sekvens för sekvens. Det innebär att samtalsdeltagarna fortlöpande läser av och anpassar sig till varandra. Men förutom att förhålla sig till turtagningsmönstret fyller samtalsturer också i regel en funktion, de är kommunikativa handlingar som "gör" något i sammanhanget. Det betyder att människor i samtal generellt sett alltid har ett kommunikativt mål i sikte, även om det uppfattas som mer eller mindre tydligt. Vi känner tydligt igen vissa kommunikativa handlingar som tydliga inbjudningar, löften eller hälsningsfraser. Andra är mer subtila – dock lika viktiga i interaktionen – och signalerar till exempel att man är beredd att fortsätta prata eller lyssna. Turtagningarna i vardagliga samtal är ofta så automatiserade att vi sällan noterar det systematiska i dem.<sup>8</sup> Om turtagningsmaskineriet fungerar råder ofta en känsla av att "samtalet liksom bara flyter på".

## Dimensioner av samspel

Det samspel på mikronivå som jag hittills har försökt synliggöra handlar å ena sidan om samspelet mellan verbala och icke-verbala signaler i samtalet, å andra sidan om samspelet mellan samtalsdeltagarna som fortlöpande samordnar sina samtalsturer i relation till varandra. Så kan kommunikationens form eller struktur beskrivas. Låt oss titta efter och väva samman dessa dimensioner i sekvensen nedan, i mitt fjärde exempel. Detta exempel kommer från ett tillfälle där deltagarna ägnade sig åt måleri och skapande. I den här sekvensen ber deltagaren pedagogen om hjälp för att blanda färgen grön. Pedagogen kallas för P och deltagaren för D.

### EXEMPEL 4. GRÖN FÄRG

1. D: (D söker P:s blick)  
ja vill grön, grön (pekar på tavlan) →



2. P: grön?  
3. D: (nickar svagt)

4. P: (P pekar omväxlande på blå och gul färg)  
5. D: den å den? (pekar på blå och gul färg)  
6. P: ja



<sup>8</sup> Norrby (2014: 122) kallar det systematiska regelverket i turtagningssystemet för *samtalets trafikregler*.



På rad 1 påkallar deltagaren pedagogens uppmärksamhet och säger att hon vill blanda färgen grön. Hon pekar samtidigt med penseln mot tavlan för att visa vad hon menar. Pedagogerna har en stund tidigare blandat färger på tavlan för att visa hur man kan gå tillväga. På rad 2 upprepar pedagogerna deltagarens förfrågan för att försäkra sig om att hon förstått och deltagaren bekräftar detta med en svag nickning på rad 3. Interaktionen på rad 1-3 visar både hur turtagningen sker enligt bestämda mönster (närhetsparets förstadel, andradel och bekräftelse på andradelen) och hur verbala och icke-verbala samtalsturer kombineras.

Svaret på frågan om hur man blandar färgen grön kommer som ett icke-verbalt uttryck på rad 4 genom att pedagogerna omväxlande pekar på färgerna blå och gul. Deltagaren upprepar handrörelserna på rad 5 och försäkrar sig om att hon förstått "den å den?". Pedagogerna bekräftar på rad 6 med ett "ja", deltagaren har förstått rätt. Raderna 4-6 uppvisar ännu en gång samspelet mellan turtagning och verbala/icke-verbala signaler.

Det finns omfattande forskning om icke-verbala signaler som till exempel blickriktning och gester. Blick/blickriktning och gester kombineras ofta med ord i förstärkande syfte, som på rad 1 och 5, och kan ibland i sin helhet ersätta orden i en tur, som på raderna 3 och 4.<sup>9</sup> Användningen av gester och kroppsspråk förekommer mer frekvent hos andraspråkstalare och används till exempel som ett sätt för att upprätthålla flytet i språket.<sup>10</sup> Mellanmännisklig kommunikation är just organiserad på detta intrikata sätt, men det är inte så ofta som vi betraktar det på den här detaljnivån. Ytterligare ett vanligt fenomen som ofta förekommer i interaktion är att deltagare speglar varandras kroppsspråk (gester och mimik). Det kommer vi att se tydligare i det femte exemplet nedan.

## En minut på slöjden

I kommande exempel ska vi följa deltagaren Alice och pedagogerna Fia under en slöjdaktivitet. Exemplet är ungefär en minut långt och är tänkt att visa en specifik sekvens och hur interaktionen mellan dessa samtalsdeltagare utvecklas, tur för tur. De flesta programdeltagarna sitter runt ett rektangulärt bord och arbetar med sina slöjdalster. Pedagogerna Fia och Susan går runt och hjälper deltagarna. På bordet står bland annat tre plastbackar med olika tygbitar i. Alice sitter på ena långsidan. Hon har en plastback alldeles framför sig, en annan till höger om sig (på ena kortsidan av bordet) och en tredje lite längre bort till vänster om sig (på bordets andra kortsida). I den här sekvensen ser vi hur Alice tar initiativ till att be Fia om hjälp för att hitta rätt tygbit. I transkriptionen nedan kallas pedagogerna Fia för P och deltagaren Alice för A.

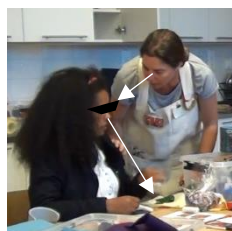
### EXEMPEL 5. RÄTT TYGBIT

1. A: (Alice söker Fias blick och får hennes uppmärksamhet)
2. P: vasaru? (böjer sig fram vid Alice, lägger handen på hennes arm)

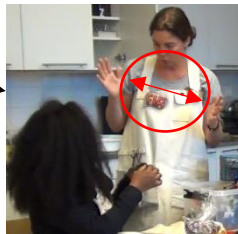
---

<sup>9</sup> Lerner 1993; Goodwin 2000.

<sup>10</sup> Olsher 2004: 243; Gale 2007: 120; Mori, J. & Hayashi, M. 2006.



3. A: (ohörbart)  
 4. P: en stor? (visar med händerna)  
 5. A: nej (håller upp en liten tygbit)



På rad 1 söker Alice med hjälp av blicken Fias uppmärksamhet. Fia noterar det, stannar vid Alice och frågar "vasaru?". Fia är vid det laget lätt framåtböjd med ena handen på Alice arm. På rad 3 svarar Alice med låg röst (ohörbart i filminspelningen). Alice svar verkar vara svårt att höra och/eller förstå även för Fia, som på rad 4 kommer med ett förslag till vad Alice kan ha menat: "en stor?". Fia visar samtidigt en större tygbit med händerna. Den här korta sekvensen illustrerar hur samtalsparter i samtal, där den ena parten har begränsade språkkunskaper, hjälps åt med att hitta rätt ord.<sup>11</sup>

Svaret på Fias fråga, det vill säga om Alice vill ha en stor tygbit, är "nej". Alice har uppfattat att Fia nog inte riktigt har förstått, så hon håller upp en tygbit för att visa vad hon menar. Men tygbiten räcker inte för att Fia ska förstå vad Alice vill. Fia gör ett nytt försök och frågar på rad 6 "en till?" och håller upp ett förtydligande pekfinger. Alice svarar på rad 7 med mycket låg röst (ohörbart i inspelningen). Fias återkoppling (andradelen i närhetsparet) på rad 8 är tveksam "a...". Antingen har Fia fortfarande inte riktigt förstått vad Alice vill ha eller så har hon svårt att hitta just den rätta tygbiten. Fia börjar leta i plastbacken. Efter en paus på 1,5 sekunder är Fia fortsatt tveksam "ja vet inte om de finns".

6. F: en till? (håller upp ett pekfinger)  
 7. A: (ohörbart)  
 8. F: a... (börjar leta i backen)  
 9. (1,5 sek.)  
 10. F: ja vet inte om de finns...

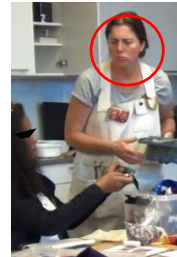


Vi ser så här långt (fram till och med rad 10) att Alice genomgående har kommunicerat med enstaka och, för Fia, inte alltid begripliga/hörbara ord. Fia hanterar Alice turer genom att dubbelkolla att hon har förstått rätt. Genom att sätta ord på vad Alice verkar mena, ger Fia (till exempel på raderna 4, 6 och 10) röst åt Alice enstaka ord och gester och förhåller sig till Alice turer som fullvärdiga turer i turtagningsmaskineriet.

<sup>11</sup> Kurhila 2006: ff; Gale 2007: 122.

Men tillbaka till tygbiten. Alice verkar veta precis vad hon vill ha. På rad 11 håller hon håller upp samma tygbit igen. Fia fortsätter med sitt letande efter rätt tygbit och börjar nu söka med blicken över resten av bordet. Hon gör på rad 12 – med en överdrivet bekymrad min – en ansats att röra sig bort från plastbacken.

11. A: (Alice visar upp en tygbit)  
12. F: (letar med blicken över bordet, börjar röra sig bort med en överdrivet bekymrad min)



Interaktionen mellan Fia och Alice, vare sig den sker verbalt eller icke-verbalt, tar sig formen av närhetspar. Även de icke-verbala signalerna kan läsas som turer levererade i ett bestämt mönster. Det är så både Alice och Fia förhåller sig varandras verbala och icke-verbala samtalsbidrag. Det är precis det här som gör att kommunikationen inte avstannar. Låt oss studera turerna på rad 11 och 12 igen. De hade likaväl kunnat bestå av följande verbala uttryck (det är så Alice och Fia förhåller sig till dem):

11. A: *hittar du ingen sån här?*  
12. F: *jag ser ingen, jag ska kolla där borta*

Innan Fia hinner röra sig bort från bordets långsida stoppar Alice henne, på rad 13, genom att peka i andra riktningen. Alice pekar på plastbacken till vänster om sig, på bordets kortsida. Fia ger på rad 14 röst åt Alice pekning och dubbelkollar att hon förstått "finns de där?".

13. A: (Alice stoppar Fia genom att peka på en back på andra sidan bordet)  
14. F: finns de där?  
15. A: (håller den andra backen fäst med blicken)  
16. F: (går runt bordet och börjar leta backen)



På rad 15 ser vi hur Alice använder sig av blicken både för att hålla turen och "fortsätta peka" på den andra plastbacken genom att fästa blicken på den. Detta är ytterligare ett sätt använda sig av blicken i kommunikationen. Fia noterar detta, hon går på rad 16 runt bordet och fram till plastbacken ifråga och börjar leta i den.

Vad som inleds nu, med Fia vid den nya plastbacken, är en sekvens av förhandlande där Fia kommer med alternativa tygbitar som Alice kanske kan använda för sitt slöjdalster. På rad 17 visar Fia upp en tygbit "a, den?" och håller upp den. Alice nickar tveksamt på rad 18 och Fia

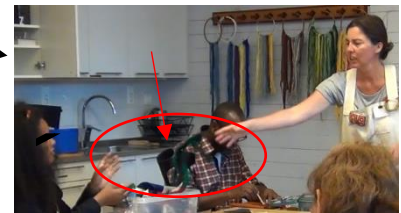
dubbelkollar på rad 19 "okej?". Alice svarar inte på Fias fråga (på rad 20), utan hon fortsätter att hålla upp sin egen tygbit. Fia tolkar Alice agerande (det vill säga att hon håller upp sin tygbit) som ett negativt svar.

17. F: a, den? (håller upp en tygbit)  
18. A: (nickar tveksamt)  
19. F: okej? (blickarna möts)  
20. A: (svarar inte, fortsätter att hålla upp sin tygbit) →



Så Fia fortsätter att leta i backen. Hon har ett tveksamt, sökande ansiktsuttryck. Hennes ansiktsuttryck visar det är knepigt att hitta den tygbit som Alice vill ha. Fias tveksamhet och hennes mimik både speglar Alice ansiktsuttryck och gestaltar dilemmat i situationen.<sup>12</sup> På rad 21 kastar Fia över en annan tygbit över bordet till Alice. Alice fångar och granskar tygbiten kort (på rad 22) varpå hon säger "ja... inte samma". Den här tygbiten var inte heller vad hon sökte.

21. P: (Fia har ett tveksamt ansiktsuttryck, kastar över tygbiten)  
22. A: (fångar tygbiten och granskar den) ja... inte samma →



Vi har nu studerat interaktionen under en minut mellan en deltagare och en pedagog. Den visar inte någon extraordinär händelse om man ser till vad de är i färd med att göra, det vill säga hjälpas åt att hitta rätt tygbit. Samtidigt visar den en uppsjö av ömsesidig kommunikation bestående av verbala och icke-verbala utbyten. Båda läser av varandra och förhåller sig aktivt till den andras turer. Turtagningsmaskineriet tar sig uttryck i ett kontinuerligt samspel som får kommunikationen att fortsätta framåt. Fia lyckas hitta den tygbit som Alice vill ha, men det tar ytterligare några minuter.

### Aktivt deltagande oavsett språklig bakgrund

De detaljerade transkriptionerna har visat att mellanmänsklig kommunikation inte enbart kan betraktas som en verbal aktivitet. Ett ensidigt fokus på det verbala riskerar att ge en direkt missvisande bild av den beskrivna situationen (jfr exempel 1 och 2). Resultatet blir inte bara en grov förenkling av mellanmänsklig interaktion, utan ger också en orättvis bild av samtalsdeltagarnas aktiviteter. Fokus på kommunikation som enbart en verbal aktivitet osynliggör dels programdeltagarnas aktiva deltagande och förminskar deras faktiska

<sup>12</sup> Ishino 2007: 245.

initiativförmåga och handlingskraft. Dels osynliggörs pedagogernas aktiva lyssnande, det vill säga deras lyhördhet och fingertoppskänsla för situationen.

Det aktiva lyssnandet är en färdighet och kompetens hos personalen som gör det möjligt för dem att notera och läsa av deltagarna kroppsspråk, blickar, gester och mimik. Det är just detta avläsande lyssnande som tar sig i uttryck som fingertoppskänsla och följsamhet i aktiviteterna att hjälpa deltagare att hitta rätt ord eller förklara vad de vill. Det aktiva lyssnandet är en grundläggande komponent i pedagogernas inkluderande kommunikativa strategier som krävs för att kunna läsa av, ställa kontrollfrågor, involvera enskilda deltagare i samtal, hjälpa till med att hitta eller förklara ord, ge röst åt gester och stödord, ge uppbackningar och bekräftelsesignaler (upprepningar, hummanden, nickningar), både verbalt och icke-verbalt. Dessa inkluderande kommunikativa strategier bidrar till att hålla samtalsmaskineriet igång och konstituerar deltagarna som aktiva och viktiga att lyssna på. Det driver samtalet framåt och inkluderar deltagarna som fullvärdiga medlemmar i det sammanhang som de befinner sig i.

Genom att synliggöra hur kommunikation rent allmänt går till på mikronivå och visa exempel på hur pedagoger interagerar med deltagare har jag velat synliggöra två viktiga aspekter av pedagogernas yrkesutövande. Den första aspekten handlar om hur pedagogerna går tillväga för att inkludera deltagare i aktiviteter och möjliggöra för dem att vara aktiva. Den andra aspekten rör deras professionella kompetens att utöva ett aktivt lyssnande som tar sig många former.

## Referenser

- Drakos, Georg & Bani-Shoraka, Helena (red.) (kommande). *Kompetensen att lyssna*. Stockholm: Carlsson Bokförlag.
- Goodwin, Charles 2000. "Action and embodiment within situated human interaction". I: *Journal of Pragmatics*. Vol. 32 (10). Sid. 1489-1522.
- Ishino, Mika 2007. "Intersubjectivity in Gestures. The Speaker's Perspectives toward the Addressee". I: Duncan, Susan D., Cassell, Justine & Levy, Elena T. (red.). *Gesture and the Dynamic Dimension of Language*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. Sid. 243-250.
- Kurhila, Salla 2006. *Second Language Interactions*. Philadelphia: J. Benjamins.
- Lerner, Gene H. 1993. "Collectivities in action: Establishing the relevance of conjoined participation in conversation". I: *Text & Talk*. Vol. 13(2). Sid. 213-245.
- Linell, Per 2011. *Samtalskulturer: kommunikativa verksamhetstyper i samhället*. Vol. 1. Institutionen för kultur och kommunikation. Linköpings universitet.
- Mori, Junko & Hayashi, Makoto 2006. "The Achievement of Intersubjectivity through Embodied Completions: A Study of Interactions between first and second language speakers". I: *Applied Linguistics* 2006, vol. 27:2. Sid. 195-219.
- Norrby, Catrin 2014. *Samtalsanalys. Så gör vi när vi pratar med varandra*. Lund: Studentlitteratur.

- Norris Sigrid 2004. *Analyzing Multimodal Interaction: A Methodological Framework*. NY & London: Routledge.
- Olsher, David 2004. "Talk and Gesture: The Embodied Completion of Sequential Actions in Spoken Interaction". I: Gardner, Rod & Wagner, Johannes (red.) (2004). *Second Language Conversations*. Sid. 221-245.
- Sacks, Harvey, Schegloff, Emanuel A., & Jefferson, Gail 1974. "A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation". I: *Language*. Nr. 50. Sid. 696-735.
- Schegloff, Emanuel A. 1972. "Sequencing in conversational opening. I: Gumperz, John & Hymes, Dell (red.) 1972. *Directions in Sociolinguistics: the Ethnography of Communication*. NY: Holt, Rinehart and Winston. Sid. 346-380.
- Stam, Gale A. 2007. "Second Language Acquisition from a McNeillian Perspective". I: Duncan, Susan D., Cassell, Justine & Levy, Elena T. (red.). *Gesture and the Dynamic Dimension of Language*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. Sid. 117-124.