



---

# **En introduktion til CARM: The Conversation Analytic Role-Play Method**

---

Simon Bierring Lange  
*Centre of Interaction Research and Communication Design  
University of Copenhagen, Denmark*

## **An Introduction to CARM: The Conversation Analytic Role-Play Method**

This working paper is an introduction to the Conversation Analytic Role-Play Method (CARM, Stokoe 2011a, 2014) for a Danish audience. CARM is an approach for conversation analysts seeking to apply conversation analysis in interventional projects, i.e. report back results and insights from analyses of interaction to an organisation that has requested help to better its interactional practices. More specifically, CARM is a framework for preparing and conducting workshops for practitioners concerning the practitioners' own interactional practices in professional settings. Despite receiving considerable attention in academic circles and main stream media in the UK and United States, CARM has not generated academic reactions or reviews in Denmark yet. The article concludes that while CARM is a didactically promising and practically doable framework for creating communication workshops, it could be further developed in three respects: 1) specifying and elaborating on what pre-understanding of interaction participants in a CARM workshop need in order to make sense of the workshop, 2) metareflecting on the presentation situation and the role of the workshop facilitator and 3) including multimodal resources in the analysis of interaction to be presented on the workshops.

## 1. INTRODUKTION

Dette working paper er en introduktion til og kort diskussion af workshopmetoden *Conversation Analytic Role-Play Method* (CARM), som er en metode udviklet til at afholde workshops på baggrund af resultater fra interaktionsanalyser. CARM er udviklet af Elizabeth Stokoe og forskere ved Loughborough University (Stokoe 2011 og CARM's hjemmeside 2014). Artiklen er — så vidt jeg ved — den første introduktion til CARM-metoden på dansk, og målet med artiklen er overordnet at supplere den eksisterende viden på dansk om, hvordan man ud fra et teoretisk grundlag kan planlægge workshops på baggrund af resultater fra samtaleanalyser (*Conversation Analysis*, herfra CA). Dermed udvider artiklen den eksisterende litteratur omkring institutionel interaktion og anvendt CA på dansk. Sekundært er målet med artiklen at fungere som et input til en teoretisk diskussion omkring, hvordan man kan bruge CA-analyser, som baggrund for kommunikationsrådgivning i forskellige professionelle settings.

Der er flere beavæggrunde for at skrive dette working paper, hvoraf jeg her vil fremhæve tre:

1) For det første er der inden for litteraturen i anvendt CA brugt en del tid på at argumentere for kvaliteterne ved at anvende CA til at afdække muligvis problematiske mønstre i interaktionen i forskellige former for institutioner (f.eks. Drew & Heritage 1992, Asmuß & Steensig 2003). På trods af dette er der i litteraturen stort set ingen metarefleksioner omkring, hvordan man konkret skal gå til den svære formidlingsopgave, det er at oversætte analyseresultater udformet med CA's relativt tekniske vokabularium til noget, der kan bruges af praktikerne i den organisation, man undersøger. CARM er et konkret forsøg på at opstille en metode til at basere kommunikationstræning på CA-resultater, og er derfor yderst relevant og interessant inden for dansk CA-forskning.

2) For det andet har CARM som metode oplevet en del opmærksomhed i USA og på de britiske øer. CARM er blevet kaldt "den mest markante udvikling" udi "at gøre CA-resultater relevante for lægmand"<sup>1</sup> (Emmison 2012: 6), men interessen har ikke resulteret i artikler eller deciderede CARM workshops herhjemme. Jeg har selv deltaget i en CARM-workshop på Loughborough University d. 7.-9. februar 2014 (Stokoe & Antaki 2014), og er blevet certificeret til at udføre CARM-workshops i Danmark. Jeg mener, at metoden med visse modifikationer kan vise sig at være en frugtbar måde at gå til visse kommunikationsopgaver på, og er derfor interesseret i at udvikle på metoden, så den kan bruges som udgangspunkt for workshops i private og offentlige organisationer i Danmark, der mener at have brug for kommunikationstræning. Jeg kender ikke til nogen dansksprogede udspil til, hvordan rådgivning på baggrund af CA-indsigter konkret kunne se ud. Det er ikke denne artikels formål at fremsætte en videreudvikling af metoden, men en udvikling er undervejs (Due & Lange, forthcoming 2015).

3) Endelig udspringer artiklen på baggrund af kritik af dele af den rådgivningspraksis, der findes inden for dele af kommunikationsbranchen. Argumentet er, at kommunikationsrådgivning, der baserer sig på CA, dvs. mikroanalyser og relativt fine transskriptioner af video- eller lydoptagelser

---

<sup>1</sup> Min oversættelse

af interaktion, har et stærkt potentiale som et evidensbaseret alternativ til kommunikationsrådgivning, der påstår at kunne skabe øvelsessituationer, der er efterligner ‘autentisk’ interaktion (se f.eks. Stokoe 2013b).

## 2. CARM I TEORIEN

Dette afsnit præsenterer baggrunden for CARM og fremgangsmåden i metoden. CARM er udviklet af Elizabeth Stokoe og forskere ved Loughborough University, som har anvendt og udviklet metoden til at afholde workshops i Storbritannien, Irland og Nordamerika siden 2008 (CARM’s hjemmeside 2014). En egentlig formidling af metoden optræder dog først med en artikel i 2011 (Stokoe 2011). Beskrivelsen af CARM i dette afsnit er primært baseret på en række artikler af Elizabeth Stokoe, der beskriver CARM som metode (Stokoe 2011, 2013a, 2013b, 2014), samt min deltagelse på workshoppen “The Conversation Analytic Role-play Method (CARM<sup>©</sup>): Training for professional and workplace communication encounters” afholdt af Elizabeth Stokoe og Charles Antaki på Loughborough Universitet d. 8.-9. februar 2014 (Stokoe & Antaki 2014).

### 2.1 PLACERING INDEN FOR FORSKNINGSFELTET

CARM lægger sig inden for det forskningsfelt, der kan kaldes “anvendt CA” (Applied Conversation Analysis, se f.eks. Antaki 2011). Anvendt CA beskæftiger sig med, hvordan man kan anvende viden fra CA-litteratur til at afdække problemer i interaktionen i organisationer. “Anvendt” skal her forstås som værende i et modsætningsforhold til klassiske CA-studier, hvis mål ikke er “anvendelse”, men derimod er optaget af at afdække strukturen i dagligdags samtaler, og bidrage til forståelsen af hvordan mennesker organiserer sig socialt. Anvendt CA er et bredt felt, der beskæftiger sig med at applicere indsigter fra CA i professionelle praksisser. En mere præcis karakteristik kan derfor være at kalde artiklens fokus for “interventionistisk” (Antaki 2011): målet med artiklen er at tilbyde et framework for, hvordan man som samtaleanalytiker kan give en konkret organisation indsigt i sin egen interaktionelle praksis, med henblik på at denne ændres til en mere hensigtsmæssig praksis. Specifikt lægger CARM sig i den del af interventionelle CA-studier, der opstiller forskellige feedback- og formidlingsmetoder (f.eks. *Discursive Action Method* (Lamerichs & te Molder 2011), *Interaction Therapy* (Wilkinson 2011) CARM (Stokoe 2011) eller litteratur der metareflekterer over formidling i relation til CA-resultater (f.eks. Finlay, Walton & Antaki 2011). Artiklen lægger sig dermed i også i forlængelse af litteratur, der argumenterer for CA’s værdi i erhvervslivet, f.eks. at CA kan bruges normativt til at forbedre ledelse (Clifton 2006).

### 2.2 MOTIVATIONEN BAG CARM: HVILKET PROBLEM LØSER METODEN?

CARM udsprang af behovet for at kunne formidle CA-resultater tilbage til de organisationer, som Elizabeth Stokoe lavede forskningsprojekter i. CARM er altså udviklet som et svar til spørgsmålet om, hvordan man bedst kan gå til formidlingsfasen i et interventionistisk CA-projekt. Metoden tager udgangspunkt i en kritik af en typisk tilgang til kommunikationstræning: rollespillet. Rollespilstræning bliver brugt i forskellige settings som en måde at træne professionelle til at

kommunikere bedre med kolleger eller klienter, f.eks. i uddannelsen af politibetjente og læger herhjemme. Rollespil bliver af forskere inden for feltet defineret som simuleringer af virkelige interaktionssituationer imellem personer:

“Role playing (i.e. simulations of real-world interpersonal encounters, communications, or events) enjoys a rich tradition in the field of behavior therapy [...]” (van Hasselt, Romano & Vecchi 2008: 251-252)

Kommunikationstræning i form af rollespilstræning tager altså udgangspunkt i, at rollespillet ligner en “virkelig” interaktionssituation i så høj grad, at rollespillet kan være nyttigt for at træne de interaktionelle handlinger, der konstituerer den virkelige situation. Stokoe argumenterer for, at der er flere problemer med dette udgangspunkt. For det første er ‘autentisk simulation’ ikke muligt, idet forskningsresultater inden for CA har vist, at folks detaljerede fortrolighed med deres egne interaktionelle praksisser<sup>2</sup> er begrænsede, og at man derfor ikke kan forvente, at deltagerne i et rollespil gengiver interaktionelle handlinger, der er typiske for den interaktionelle situation rollespillet søger at efterligne (Stokoe 2011: 121). For det andet peger Stokoe på, at idet rollespil er simulationer, vil der ikke være det samme på spil for deltagerne i simulationssituationen, som i den ‘virkelige’ interaktion (Stokoe 2011: 121). Deltagerne vil simpelthen ikke orientere sig mod de samme hensyn, f.eks. vil der i rollespillet typisk være en grad af evaluering til stede, idet rollespillet ofte foregår som led i en uddannelse. Denne påstand er senere blevet underbygget ved at sammenligne videoptagelser af henholdsvis virkelige afhøringer af mistænkte og rollespilstræning til afhøring for kommende politibetjente (Stokoe 2013b). Studiet viste, at alt imens stort set de samme interaktionelle handlinger blev udført i rollespilssituationen som i den virkelige afhøring, var der væsentlig forskel på handlingernes lingvistiske indpakning (altså *hvordan* de blev udført), og at den simulerede interaktion generelt var “overdrevet”, dvs. at handlingerne blev gjort interaktionelt tydeligere og dermed bedømmelige for de supervisorer, der skulle vurdere de kommende betjentes interaktionskompetencer. Det betyder ikke, at rollespilstræning ikke træner *noget*, men Stokoe sætter spørgsmålstegn ved, om klassiske rollespil træner de professionelle til at reflektere over en interaktion, der tilstrækkeligt ligner den, der foregår i deres praksis. CARM forsøger at gøre op med problemerne i rollespilstræning ved at bruge CA’s relativt nære transskriptioner af interaktionel praksis og muligheden for at gengive data som man ville opleve det i den ‘virkelige’ interaktionssituation, dvs. med lyd og evt. billeder, hvis der er tale om interaktion ansigt til ansigt. Det implicite argument hos Stokoe er, at transskriptionerne og lyd- eller videoklippene i højere grad kan siges at være en autentisk efterligning af den virkelige interaktion. Dette standpunkt kan angribes fra et videnskabsteoretisk udgangspunkt, idet transskriptioner, lyd- og videoptagelser i sig selv ikke er ‘virkeligheden’ men blot fortolkninger eller fysiske aftryk af ‘en virkelighed’. Alligevel kommer CARM ud over en række af kritikpunkterne af klassisk rollespil ved ikke kun at basere sig på deltagernes retro- eller introspektive forestillinger om deres interaktionelle praksis, men grundlæggende har en anden evidensbase grundet sin medfødte CA-metodik. Ideen med CARM er altså at forsøge at råde bod på problemet med det klassiske rollespils manglende autenticitet, og det er i dette lys man skal forstå metodens navn: egentlig kan man

---

<sup>2</sup> Min omskrivning af “vernacular familiarity”

indvende, at CARM slet ikke er en rollespilsmetode, idet det ikke er en simulation af rigtig interaktion. Navnet kan derfor bedre ses som 1) en eksplicitering af, hvad det er metoden gerne vil gøre op med, dvs. “problemet” med rollespil som beskrevet ovenfor og 2) et retorisk valg, der gør at metoden kan brandes igennem et velklingende navn, der er homofont med det engelske ‘calm’.

## 2.3 OPSKRIFTEN PÅ EN CARM-WORKSHOP

Dette afsnit beskriver fremgangsmåden i at skabe en CARM-workshop. Elizabeth Stokoe (2011: 128) giver en liste over trinene, en samtaleanalytiker vil gå igennem i processen med et interventionistisk CA-projekt, der munder ud i en CARM-workshop. Her har jeg citeret opskriften i sin helhed, idet den danner grundlaget for udarbejdelsen af en workshop:

“1. I identify a data extract, or series of extracts, in which a particular interactional problem seems to arise, or in which a ‘successful’ outcome (e.g., a client agrees to mediation) is accomplished.

2. The data is transcribed according to the usual conversation-analytic conventions (Jefferson, 2004) and both sound file and written transcript are anonymised.

3. The transcript is presented, line-by-line, synchronised with the audio file. This means that workshop participants ‘live through’ the call as it happens - they do not receive transcripts ahead of hearing the extract and do not know how the conversation unfolds beyond the lines I play to them.

4. Having played one or several lines, or turns, in a call, workshop participants then discuss possible trouble and perturbations in the call thus far, and begin to formulate candidate next turns.

5. The next turn of the conversation is then played, and participants discuss it as a possible solution to the trouble displayed earlier in the call.” (Stokoe 2011: 126)

Punkt 1 og 2 omhandler analytikerens forberedelse forud for workshoppen, mens punkt 3-5 omhandler selve fremgangsmåden under en CARM-workshop. Det er interessant at gå i dybden med her, da listens punkt 1, “at identificere interaktionelle problemer i data”, svarer til det analytiske arbejde, man skal gøre forud for en workshop, og er beskrevet indgående inden for CA-litteraturen (fx Nielsen & Nielsen 2005, Steensig 2001, Pomerantz & Fehr 1997, Heritage 1984, 2004, Hutchby & Woofit 2008). Ligeledes er listens punkt 2, transskriptionen af data, bedre redegjort for andetsteds (f.eks. Jakob Steensigs redegørelse i Nielsen & Nielsen 2005: 175-198). Transskriptioner i CARM følger gængs praksis inden for CA efter jeffersonsk forbillede (Jefferson 1985, 2004). For klarheds skyld har jeg oversat og omformuleret punkterne i listen en smule, samt kategoriseret dem ud fra om de foregår “forud for” eller “under” workshoppen:

## Forud for workshop

- 1) Data transskriberes og anonymiseres<sup>3</sup>
- 2) Steder med “et problem” eller “en succes” identificeres i data

## Under workshop

- 3) Transskriptionerne og lyd-/videofiler præsenteres for workshopdeltagere: en bid data afspilles for deltagerne
- 4) Deltagerne diskuterer/overvejer mulige næsteture
- 5) Næste tur afspilles, og deltagerne diskuterer om turen var en god respons — og overvejer næste taleture

Punkterne udgør grunden hvorpå man kan bygge en workshop, og derfor uddybes punkterne mere indgående nedenfor. I fremstillingen inddrager jeg viden fra CARM-workshoppen på Loughborough University (Stokoe & Antaki 2014):

**Ad 1)** Data transskriberes efter standarderne inden for CA (Jefferson 1985, 2004). En vigtig pointe, som ikke er ekspliciteret i CARM-litteraturen er dog, at transskriptionens finhed vil afhænge af, hvad man skal bruge den til i praksis - og at Jefferson (1985, 2004) ikke er en standard for at transskribere videodata. Derfor er der flere overvejelser omkring repræsentationen af data i forbindelse med projekter, hvor man arbejder med videodata.

**Ad 2)** Det er op til analytikeren at udvælge de *trainables*, dvs. ting i interaktionen, som deltagerne i en workshop skal trænes i (Stokoe & Antaki 2014). Generelt er der to måder, hvorpå lokaliseringen af *trainables* og dermed etableringen af fokus for en workshop kan foregå: enten formulerer organisationen, hvad det er, den skal have hjælp til i relativt specifikke termer, eller også kan analytikeren selv vælge en række dataekstrakter på baggrund af analyser, der viser, at de er problematiske (Stokoe 2011: 139). I litteraturen er der ikke inspiration til, hvordan man finder ud af, hvad en workshop kan omhandle. En mulig forklaring på den manglende inspiration kan være, at ethvert projekt arbejder med unikt data fra en specifik organisation, og at man derfor skal søge inspiration i den specifikke organisations ønsker og problemer — en holdning der falder meget godt i tråd med CA's ideal om at gå til data med “unmotivated looking” (Psathas 1995).

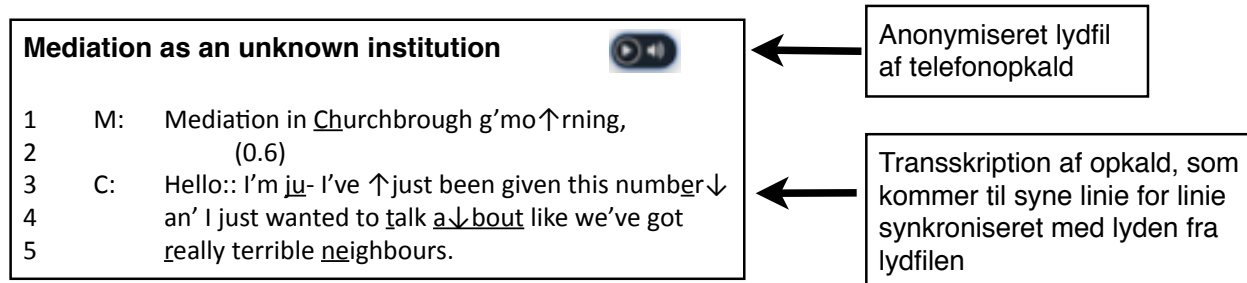
Jeg vil her tilføje, at man som analytiker i en konkret case kan overveje at inddrage andre typer data i arbejdet med at indsnævre et passende fokus for en workshop. Sådanne data kunne f.eks. etnografiske observationer (Creese 2008) eller f.eks. spørgeskemaer og interviews (Kvale 2007). Disse datatyper ligger uden form CARMs framework, men en sådan tilgang ville lægge sig på linie med de studier af interaktion, der argumenterer for, at det er nødvendigt med en eklektisk tilgang — forstået som sammenstyknings af forskellige tilgange uden en negativ ladet klang — til

---

<sup>3</sup> For at få Stokoes opskrift til at være en brugbar fremgangsmåde, har jeg byttet om på punkt 1 og 2, da jeg ser transskriptioner af data som grundlag for at kunne identificere steder i data, hvor der opstår interaktionelle problemer. Fremgangsmåden ændrer ikke på workshoppen.

interaktionsproblemer i institutionelle sammenhænge (Antaki 2011, Heritage & Robinson 2011) og argumenter for multimetoder i det hele taget (Goodwin 2007).

**Ad 3, 4 & 5)** I modsætning til rollespilstræning, hvor deltagerne spiller interaktionen, foregår CARM ved, at workshopdeltagerne får afspillet nogle få linier af en CA-transskription med tilhørende lyd- eller videoklip som i figur 5 nedenfor, som er en oversat version af en figur fra Stokoe (2011: 128). Eksemplet er taget fra en workshop for en medieringsinstitution, der tilbyder mediering imellem naboer, der er i strid med hinanden af den ene eller anden grund. Workshopens formål var at få mediatorerne til at blive bedre til at få folk, der ringede ind til institutionen, til at acceptere tilbuddet om mediering — dvs. at indvilge i at prøve det tilbud, institutionen var sat i verden for tilbyde. I eksemplet er M en mediator i den offentlige medieringsinstitution, og C er en person, der har ringet institutionen op:



Figur 1. Eksempel på PowerPoint-præsentation af data (Stokoe 2011: 141).

Metoden i CARM workshoppen minder lidt om det, man kan opleve ved datasessioner inden for CA-forskningskredse: efter at have spillet lydklippet og transskriptionen, der kommer til syne lidt af gangen, synkront med afspilningen af lydklippet i nogle minutter, får deltagerne lov til at overveje og diskutere, hvad en mulig næste tur kunne indeholde. Det er på denne måde, at man kan sige at CARM er en rollespilsmetode:

“The workshop participants’ first task is to consider these five lines in ‘slow motion’, for several minutes. Having been presented with this interaction to this point, participants ‘role-play’ candidate next turns from the mediator in response to C’s first turn.” (Stokoe 2011: 141)

Deltagerne i workshoppen får ikke udleveret handouts eller transskriptioner af hele fokussekvensen, og kan derfor kun forholde sig til den interaktion, der allerede er blevet fremvist. Deltagerne får altså lov til at opleve deres “egen praksis” — det vil sige praksis fra deres egen organisation — i “slow motion”, og bliver bedt om at reflektere over, hvordan man kunne gribe en næste tur an, dvs. “rollespille” potentielle næsteture (punkt 4). Efter afspilning af hver databid hjælper Elizabeth Stokoe deltagerne med at forstå data ved at pointere forskellige fænomener i data. Eksempler på sådanne fænomener kunne være tegn på begyndende *misalignment* imellem C og M i figur 5 ovenfor: én pointe, hun fremhæver, er, at måden henholdsvis C og M introducerer sig på er forskellige, og talernes selvidentifikation viser, at de agerer ud fra forskellige interaktionelle

positioner (en institutionel over for en dagligdagsposition). En anden er, at C umiddelbart efter sin hilsen ('Hello:::') i linie 3 producerer "I've ↑just been given this number↓", som med det samme signalerer mulige problemer med alignment, idet C viser, at hun ikke i første omgang har associeret løsningen af sit problem med den institution hun ringer til, og at der derfor kan opstå alignmentproblemer imellem C's ønsker og det, M kan tilbyde på vegne af medieringsinstitutionen (Stokoe 2011:129). Ved at påpege forskellige ting som disse fænomener i data styrer Stokoe deltagerne i retning af den analyse, som hun selv har lavet af datastykket forud for workshoppen, dog uden at fremlægge sin analyse som den eneste 'sande' fortolkning af interaktionen. Punkt 4 i CARM-workshoppen (dvs. opgaven som beskrevet ovenfor) kan let tage deltagerne 20 minutter eller mere at blive færdige med (Stokoe 2011: 129). Det næste skridt i workshoppen (punkt 5) er så at afspille næste tur i samtalen, og lade deltagerne gøre det samme tur for tur — overveje hvordan turene er bygget op, hvilke ting man kunne sige efterfølgende, og hvordan man kan se potentielle problemer komme til udtryk interaktionelt. Når den næste tur bliver afspillet, kan deltagerne igen overveje og diskutere, om fremgangsmåden brugt af mediatoren er en god løsning på de interaktionelle problemer, eller om han kunne have tacklet situationen anderledes, og hvilke implikationer det ville have at handle anderledes interaktionelt i situationen. Den der afholder CARM-workshoppens rolle er — omend det ikke er eksplicit hvordan — at guide deltagernes analyser af deres egen interaktion ved løbende at komme med indspark og betragtninger, der bygger på den forudgående analyse af eksempelstykket som problematisk og viden fra CA generelt (Stokoe & Antaki 2014). Det didaktiske potentiale i CARM ligger i, at metoden gør interaktionen håndgribelig, dvs. det bliver muligt for deltagerne metaforisk at finde ud af *hvor* og *hvordan* interaktionen kan gå galt, og dermed mulighed for at forsøge at ændre adfærd i fremtidige interaktioner:

" [...] several participants described seeing such materials as something of a revelation, and as providing them with some tools that would enable them to cash out their intuitions about 'how' and 'where' things 'go wrong' in their calls with clients." (Stokoe 2011: 137)

Opsummerende kan man sige, at CARM består af to processer, deltagerne i en workshop skal igennem for at lære at håndtere de interaktionelle problemer, de står over for i deres praksis. Den første proces er, at deltagerne skal bevidstgøres om problemerne. Bevidstgørelsen om egen praksis sker igennem præsentationen af dataeksempler som akkompagneres af pointer om interaktionen fra samtaleanalytikeren, der har udvalgt dataeksemplerne. Den anden proces er, at deltagerne selv på baggrund af deres nye bevidsthed om egen praksis skal foreslå alternative handlemuligheder i lignende situationer.

### 3. CARM I BRUG: UDFORDRINGER VED AT ANVENDE CARM I PRAKSIS

Ovenfor har jeg beskrevet den grundlæggende arbejdsgang og idé bag en CARM-workshop. I dette afsnit vil jeg komme ind på tre områder, hvor jeg mener, at litteraturen omkring CARM (Stokoe 2011, 2013a, 2013b, 2014, Stokoe & Antaki 2014) med fordel kunne suppleres. De tre områder er



udfordringer, som jeg er stødt på i udarbejdelsen af en CARM-workshop i konkret case. Casen var at lave en CARM-workshop for en større dansk virksomhed i forbindelse med mit speciale.

### 3.1. METAREFLEKSIONER OM DELTAGERNES FOR-FORSTÅELSE

Det første område, hvor CARM kunne udvikles, er, at artiklerne om CARM stort set ikke indeholder metarefleksioner over deltagerens baggrund for 1) at gå til det transskriberede data og 2) overhovedet kaste sig ud i den analytiske opgave, de bliver stillet overfor i workshoppen. Stokoe nævner kun en passant hvordan deltagerne bliver gjort klar til at forstå det transskriberede data i workshoppen, som danner grundlaget for refleksionen over deres egen praksis:

“Before moving on [...] I want to briefly explain how participants come to understand the data and its presentation in the standard CA format using Jefferson transcription. It is perhaps surprising that, once they do understand it, they quickly see its benefits in understanding how, and where, troubles can arise in interaction. To ‘train’ mediators to understand the system, I use several examples [...]” (Stokoe 2011: 129)

Stokoe viser herefter eksempler på sådanne illustrative dataeksempler, og beskriver hvordan deltagerne begynder at forstå forskellige CA-begrebers relevans:

“ [...] participants readily come to understand the notion of turn construction units (TCUs), transition relevance and so on, although without necessarily using the technical language of CA describe these phenomenon [...] From this extract , participants quickly understand that ‘gaps’, even of 0.4 seconds are hearable as long, awkward delays. They also understand that, when the same speaker takes successive turns there are transition relevance places in which the mediator could speak but does not. If same speaker speaks several times in succession, this could be indicative of trouble.” (Stokoe 2011: 129-130)

Det bliver ikke ekspliciteret *hvordan* begreberne i citatet (turkonstruktionsenheder og overgangsrelevans) bliver præsenteret igennem eksemplerne — kun at deltagerne har let ved at forstå dem, uden man behøver at bruge CA’s tekniske terminologi for fænomenerne. Stokoe reflekterer altså ikke eksplicit over, hvad det er for viden, deltagerne i workshoppen får igennem hendes eksempler. I workshoppen på Loughborough (Stokoe & Antaki 2014) var der flere af denne slags eksempler, der bliver vist til deltagerne forud for den egentlige workshop. Et væsentligt bidrag til CARM-litteraturen ville derfor være at eksplicitere, hvilke indsigter deltagerne i en CARM-workshop skal have for at forstå transskriptionerne og for at være i stand til at kunne analysere sig frem til “problematisk” steder i data — og dermed deres egen praksis — i løbet af workshoppen. Elizabeth Stokoe (Stokoe 2014: 258) lægger an til en beskrivelse af sin egen formidling ved at fremhæve en række metaforer, der bidrager til at engagere deltagerne på workshops. En konkret analogi er f.eks. “interaktion er en løbebane” (Stokoe 2014: 258, min oversættelse). Metaforen

fremhæver, at samtaler har en bestemt arkitektur og er organiseret på en bestemt måde, som er en grundlæggende indsigt inden for CA, der går tilbage til Sacks' "order at all points" (Sacks 1984: 22). At gøre brug af formidlende metaforer af denne art er didaktisk velfunderet, idet sådanne metaforer kan konkretisere abstrakte, faglige begreber (Knudsen 2003). Deltagerne i en CARM-workshop skal i en vis grad skal tilegne sig konversationsanalysens tilgang til data for at indgå i aktiviteten i workshoppen, og derfor kunne en yderligere eksplicitering af sådanne metaforer og andre didaktiske overvejelser være et væsentligt bidrag til CARM-litteraturen.

### 3.2 METAREFLEKSIONER OMKRING FORMIDLINGSSITUATION OG FACILITATORROLLE

Det andet område, som med fordel kunne udvikles inden for CARM-litteraturen, er metarefleksioner omkring den formidlingssituation og den facilitatorrolle man står over for som samtaleanalytiker i en CARM-workshop. Inden for CA er der flere studier, der viser at der i forskellige settings kan være modstand imod at tage imod råd: f.eks. førstegangsfødende mødre under hjemmebesøg af en sygeplejerske (Heritage & Sefi 1992), patienter under HIV-rådgivning (Silverman 1997) eller kandidat- og ph.d.-studerende i vejledningssessioner (Waring 2005, 2007). Disse indsigter kan ikke oversættes direkte til en workshopssituation i en given organisation, men peger på, at man med fordel kan inddrage overvejelser omkring de situationelle muligheder og begrænsninger, man som workshopafholder kommer til at stå overfor. En mulighed for at undersøge muligheder og begrænsninger i situationen kunne være at lade CARM-praktikere smage deres egen medicin: ved at optage interaktionen på CARM-workshops og analysere den kunne man gøre CARM til et forskningsobjekt i sig selv, og på den måde begynde at forbedre CARM-facilitators praksis. En anden mulighed for at udvikle CARM kunne være ved at inddrage teori omkring formidlingssituation og facilitatorrollen fra andre faglige traditioner. Det er ikke inden for denne artikels scope at udstikke fremgangsmåden i et sådant projekt, men metarefleksioner omkring formidlingssituationen kunne f.eks. foregå inden for Lloyd Bitzers teoretiske ramme *den retoriske situation* (Bitzer 1968). Specielt Bitzers begreb om formidlingssituationens *publikum* og *tvungne omstændigheder* ville kunne være værdifulde værktøjer til at metareflektere eksplicit over situationen i forberedelsen af de formidlende dele af workshoppen. Ligeledes kunne man konsultere litteratur, der beskriver konsulent- og facilitatorrollen indgående — et sted at starte kunne være Edgar H. Scheins 10 principper for procesrådgivning (Schein 1999).

### 3.3 OVERVEJELSER OMKRING MULTIMODALITET

Det sidste punkt, hvor CARM-konceptet kunne udvikles, omhandler begrebet multimodalitet. I skrivende stund er CARM-litteraturen ikke eksplicit omkring, hvordan man som analytiker skal forholde sig til analyse af andre modaliteter end det talte sprog. Dette er en væsentlig begrænsning, idet en række af CA-inspirerede studier de sidste årtier har demonstreret, hvordan forskellige modaliteter spiller sammen i betydningsdannelsen i interaktion. Disse studier beskæftiger sig med hvordan visuel orientering, gestik og andre former for kropslig adfærd bruges som ressourcer i interaktion ansigt til ansigt. Eksempler på sådanne ressourcer kunne være hvordan ikkeflydende tale og tøyen i en taleur i interaktion ansigt til ansigt ikke skal tilskrives produktionsproblemer fra

talerens side, men bruges som en ressource for den talende til at sikre den anden i interaktionens blik (Goodwin 1981). I første omgang har multimodale studier primært været optaget af deltagernes orientering mod kroppen, forstået som mod blikretning, gestik og andre bevægelser (f.eks. Goodwin 1979, Schegloff 1984), og senere hen hvordan materielle artefakter indgår i interaktion (f.eks. Streeck, Goodwin & LeBaron 2011). I princippet kan adskillige modaliteter indgå i en sekventiel analyse af en given interaktion, og det er ikke på sin plads her at komme ud i en afgrænsende diskussion af hvilke slags handlinger, der kan medtages i interaktionsanalyser. Jeg vil i stedet pege på, hvilke indsigter man som minimum kan basere sine analyser på. En analytiker, der vil anvende CARM kan tage udgangspunkt i at:

“ (...) conversation analytic studies of social interaction (...) have increasingly demonstrated how the production and intelligibility of social action in face-to-face or co-present gatherings is accomplished by virtue of a complex range of resources — *the spoken, the bodily* and *the material*. These studies have shown that an activity’s multimodal or embodied accomplishment can be subject to the situated, interactional and sequential analysis that underpins studies of language use and talk in Conversation Analysis.” (Heath & Luff 2012, min kursivering)

Med andre ord kan man som CARM-analytiker adoptere det udgangspunkt, at de kommunikative ressourcer, der indgår i interaktionen primært er *sproglige, kropslige og materielle*:

- Ved sproglige ressourcer forstås deltagernes sproglige udtryk (som kan beskrives igennem lingvistiske discipliner som semantik, fonetik, fonologi, morfologi, syntaks, osv).
- Ved kropslige ressourcer forstås deltagernes kropslige udtryk, f.eks. (skift i) blikretning, håndbevægelser, nik, kropsspositur, -placering, ansigtsudtryk, mm.
- Ved materielle ressourcer forstås inddragelse af de artefakter og teknologier, der er til stede i mødelokalerne, f.eks. kuglepenne, papirblokke, mobiletelefoner og præsentations- og informationsteknologi så som tavler, projektorer, videokonferencer, o.l.

Det betyder, at de analyser, som man baserer sin workshop på, søger at inddrage ovenstående modaliteter som potentielle ressourcer for deltagerne i interaktionen. Et godt spørgsmål i den sammenhæng er, hvordan man forholder sig til kropslige handlinger, der ikke ligeså tydeligt som en tale er afgrænsede og sekventielle og ikke nødvendigvis har konventionelt semantisk indhold. Ofte vil kropslige handlinger understøtte eller foregribe en sproglig handling, men det er stadig nødvendigt med en rettesnor i forhold til, hvornår noget overhovedet tæller som en kommunikativ handling, og hvad en sådan handling betyder. Først og fremmest kan analyserne tage udgangspunkt i den grundliggende norm om, at man skiftes til at tale og handle (Sacks, Schegloff & Jefferson 1974). Dernæst kan man tage udgangspunkt i, hvad man som analytiker ser og forstår som en kommunikativ handling, ud fra ideen om, at analytikerens intuition vil ligne den medlemskompetence, som de interagerende i data besidder (Garfinkel & Sacks 1970). Endelig kan man lade sig inspirere af Jürgen Streecks ide om at lade analysen af en given gestus afhænge af, hvilken social handling, den bliver produceret i forbindelse med:

LANGE

“Another plausible matrix is the *action sequence* — the sequence of speech acts currently underway (i.e., where with respect to sequence-initiating and responsive social acts a gesture is made: not so much “pre-turn beginning,” for example, but “pre-rejection”). ” (Streeck 2009: 162)

I analyser kan man dermed også skele til, hvilken handlingssekvens (“action sequence”) en given kropslig eller materiel handling indgår i, og på den måde bruge begrebet ‘sekvens’ i en mere bred forståelse end inden for klassisk CA.

#### 4. OPSUMMERING

For at opsummere har denne artikel i første omgang introduceret CARM-metoden til et dansk publikum ved at beskrive baggrunden for metoden, samt trinene i at forberede en CARM-workshop. I anden omgang har artiklen peget på tre områder, hvor CARM med fordel kunne videreudvikles, hvis man vil anvende metoden som forsker eller kommunikationskonsulent, der arbejder med interventionistiske CA-projekter:

- 1) inddrage metarefleksioner omkring deltagernes for-forståelse
- 2) inddrage metarefleksioner omkring formidlingssituation og facilitatorrolle
- 3) anlægge et multimodalt perspektiv på interaktionsanalyse

#### REFERENCER

- Antaki, Charles (red). 2011. *Applied Conversation Analysis: Intervention and Change in Institutional Talk*. . Palgrave Macmillan: GB.
- Asmuß, Birte & Jakob Steensig. 2003. *Samtalen på arbejde - konversationsanalyse og kompetenceudvikling*. Frederiksberg: Samfundslitteratur
- Bitzer, Lloyd F. 1968. “The Rhetorical Situation” i *Philosophy and Rhetoric*. Vol. 1, No. 1. Pennsylvania University Press.
- CARM’s hjemmeside. 2014. CARM (Conversation Analytic Role-play Model). <http://www.lboro.ac.uk/enterprise/carm/>. Konsulteret d. 31/03/2014 kl. 13:00.
- Clifton, Jonathan. 2006. A Conversation Analytical Approach to Business Communication: The Case of Leadership. *Journal of Business Communication*. Vol. 43: 202.
- Creese, Angela. 2008. *Linguistic Ethnography*. <http://www.uklef.net/documents/papers/creese2008.pdf> . Konsulteret d. 20/08-2013 kl. 19:39.
- Drew, Paul & John Heritage (red.). 1992. *Talk at work*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Due, Brian & Lange, Simon Bierring. Forthcoming 2015. *Developing the Multimodal Interactional Communication Advice Method (MICA-M)*.
- Emmison, M. 2012. "Epistemic engine" versus "role-play method": Divergent trajectories in contemporary conversation analysis. Keynote presentation, Australasian Institute of Ethnomethodology and Conversation Analysis Conference, Brisbane, Australia.
- Finlay, W. M. L., Walton, Chris & Antaki, Charles. 2011. I *Applied Conversation Analysis: Intervention and Change in Institutional Talk*. Palgrave Macmillan: GB, 161-183.
- Garfinkel, Harold & Harvey Sacks. 1970. On Formal Structures of Practical Actions. I McKinney & Tiryakian (red.), *Theoretical Sociology. Perspectives and Developments*, New York: Appleton-century-Crofts, s. 337-66.
- Goodwin, Charles. 1979. The Interactive Construction of a Sentence in Natural Conversation. I George Psathas (red.) *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*. 97-121. New York, Irvington Publishers.
- Goodwin, Charles. 1981. *Conversational Organization: Interaction Between Speakers and Hearers. (Language, thought, and culture)*. New York: Academic Press.
- Goodwin, Charles. 2007. Language, Culture, Social Organization and the Material World: Why a Five Field Approach is Necessary. *Teaching Anthropology: SACC Notes* 13(2): 5-9, 34.
- Heath, Christian & Paul Luff. 2012. Embodied Action and Organisational Activity. I Sidnell, Jack & Tanya Stivers (red.): *The Handbook of Conversation Analysis*. Wiley-Blackwell
- Heritage, John. 1984. Conversation Analysis. *Garfinkel and Ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press: 233-292.
- Heritage, John. 2004. Conversation analysis and institutional talk. Analyzing data. D. Silverman (red.) *Qualitative Research*, 222-246. Sage Publications.
- Heritage, John & Jeffrey D. Robinson. 2011. 'Some' versus 'Any' Medical Issues: Encouraging Patients to Reveal Their Unmet Concerns. I *Applied Conversation Analysis: Intervention and Change in Institutional Talk*. Palgrave Macmillan: GB, 15-31.
- Heritage, John & Sue Sefi. 1992. Dilemmas of advice: Aspects of the delivery and reception of advice in interactions between Health Visitors and first-time mothers. I Paul Drew & John Heritage (red.) *Talk at Work*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press. 359-417.
- Hutchby, Ian & Robin Wooffitt. 2008. *Conversation Analysis*. Cambridge og Malden. Polity Press.
- Jefferson, Gail. 1985. An Exercise in the Transcription and Analysis of Laughter. T. Van Dijk (Ed.) *Handbook of Discourse Analysis, (3): Discourse and dialogue*. 25-34. Tilburg University Dept. of Language and Literature.

LANGE

- Jefferson, Gail. 2004. Glossary of transcript symbols with an introduction. I Gene H. Lerner (red.): *Conversation Analysis: Studies From the First Generation*, s. 13-31. Amsterdam: Benjamin.
- Knudsen, Sanne. 2003. Tidsler og jazz: metaforer i faglig formidling. I Leslie, Flemming & Bruno Ingemann (red.): *Faglig formidling*. Roskilde Universitetsforlag, pp. 13-29.
- Kvale, Steinar. 2007. *Doing Interviews*. London: Sage Publications.
- Lamerichs, Joyce & Hedwig te Molder. 2011. Reflecting on Your Own Talk: The Discursive Action Method at Work. I *Applied Conversation Analysis: Intervention and Change in Institutional Talk*. . Palgrave Macmillan: GB, 184-206.
- Nielsen, Mie Femø & Søren Beck Nielsen. 2005. *Samtaleanalyse*. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur.
- Pomerantz, Anita & B.J. Fehr. 1997. Conversation analysis: An approach to the study of social action as sense making practises. I T. van Dijk (red.): *Discourse as Social Interaction*. London: Sage, 64-91.
- Psathas, George. 1995. *Conversation Analysis. The Study of Talk-in-Interaction*. Thousand Oaks, CA, USA: SAGE Publications.
- Sacks, Harvey. 1984. Notes on methodology. I Atkinson, J & Heritage, J. (red.) *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge University Press: 2-27.
- Sacks, Harvey, Schegloff, Emmanuel A. & Jefferson, Gail. 1974. A simplest systematics for the organization of turn taking for conversation. *Language*. 50: 696-735.
- Schegloff, Emmanuel A. 1984. On some gestures' relation to talk. In J. M. Atkinson & J. Heritage (red.), *Structures of social action: Studies in conversation analysis* (pp. 266–296). Cambridge: Cambridge University Press.
- Schein, Edgar H. 1999. *Process consultation revisited: building the helping relationship*. Addison Wesley, pp. 256
- Silverman, David. 1997. *Discourses of Counseling: HIV Counseling as Social Interaction*. London: Sage.
- Steensig, Jakob. 2001. *Sprog i virkeligheden: bidrag til en interaktionel lingvistik*. Århus: Aarhus Universitetsforlag.
- Stokoe, Elizabeth. 2011. Simulated Interaction and Communication Skills Training: The 'Conversation-Analytic Role-Play Method'. I *Applied Conversation Analysis: Intervention and Change in Institutional Talk*. . Palgrave Macmillan: GB, 119-139.
- Stokoe, Elizabeth. 2013a. Overcoming Barriers to Mediation in Intake Calls to Services: Research-Based Strategies for Mediators. *Negotiation Journal*, 29(3), s. 289

- Stokoe, Elizabeth. 2013b. The (in)authenticity of simulated talk: Comparing role-played and actual conversation and the implications for communication training. *Research on Language and Social Interaction* 46(2): 1–21.
- Stokoe, Elizabeth. 2014. The Conversation Analytic Role-play Method (CARM): A Method for Training Communication Skills as an Alternative to Simulated Role-play. *Research on Language and Social Interaction*, 47(3), pp. 255-265.
- Stokoe, Elizabeth & Charles Antaki. 2014. *The Conversation Analytic Role-play Method (CARM<sup>©</sup>): Training for professional and workplace communication encounters*.  
Konference ved Burleigh Court, Loughborough University, 8.-9. februar 2014.
- Streeck, Jürgen. 2009. *Forward-Gesturing*. *Discourse Processes* 46(2-3). 161-179.
- Streeck, J., Goodwin, C., & LeBaron, C. (red). 2011. *Embodied interaction: Language and the body in the material world*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Van Hasselt, Vincent B., Stephen J. Romano & Gregory M. Vecchi. 2008. Role Playing: Applications in Hostage and Crisis Negotiation Skills Training. *Behaviour Modification*, 32, 248-263
- Waring, Hansun Zhang. 2005. Peer tutoring in a graduate writing center: Identity, expertise and advice resisting. *Applied Linguistics* 26: 141–168.
- Waring, Hansun Zhang. 2007. “The Multi-Functionality of Accounts in Advice Giving.” *Journal of Sociolinguistics*, 11, 367–391.
- Wilkinson, Ray. 2011. Changing Interactional Behaviour: Using Conversation Analysis in Intervention Programmes for Aphasic Conversation. I *Applied Conversation Analysis: Intervention and Change in Institutional Talk*. Palgrave Macmillan: GB, 32-53.