

LUNDS UNIVERSITET
Institutionen för lingvistik

Språklig återkoppling
i
spontana dialoger

Ingrid Lindahl

C-uppsats i allmän språkvetenskap
Maj 2001
Handledare: Merle Horne

Abstrakt

I denna uppsats undersöks språklig återkoppling i målstyrda spontana svenska talade dialoger. Syftet med studien var att undersöka förhållandet mellan språklig återkoppling och typen av angränsande talakt samt att studera prosodins roll för återkopplingens tolkning.

Tre dialoger på sammanlagt ungefär 22 minuter analyserades.

Språklig återkoppling definierades som en verbal interindividuell signal, som är en reaktion på en talares yttrande och som har ett visst syfte, från lyssnare till talaren i ett samtal utan att lyssnaren gör anspråk på turen.

Undersökningen genomfördes så att de tre dialogerna kategoriserades i talakter enligt Carletta et al. (1997). De 61 förekomsterna av återkoppling klassificerades efter betydelse och funktion. Förhållandet mellan återkopplingen och föregående/efterföljande talakt analyserades sedan.

Återkopplingarna etiketterades också prosodiskt, dvs. enligt tonalt mönster som fastställdes vid en auditiv bedömning.

Undersökningen visade att det totala antalet återkopplingar med sina 61 förekomster var större än det största antalet av någon enskild talakt och att de talakter som förekom mest i hela materialet var 'bekräftelse' och 'förklaring'. I samband med de 61 återkopplingarna däremot utgjorde talakterna 'förklaring' och 'förtydligande svar' oftast kontexten.

Undersökningen visade vidare att en återkoppling oftast bestod av morfemet m/mm/mmm med jämnt tonfall och kort duration, angav neutral attityd eller instämmande och uppmanade talaren att fortsätta. Den var huvudsakligen placerad mellan två yttranden som representerade två talakter eller delar av talakter av samma kategori och lyssnaren gjorde aldrig anspråk på turen. Möter man en sådan återkoppling är troligen både föregående (särskilt denna) och efterföljande talakt antingen 'förklaring' eller 'förtydligande svar'. I de få fall som de två talakterna före/efter en variant av 'm' är av olika kategorier inleds något nytt efter detta 'm'.

Prosodin spelade en stor roll vid tolkningen av återkopplingarna.

Återkoppling i början av alla dialogerna har stigande ton. Finns det en stigande ton är det troligast att dialogen eller ett nytt samtalsämne börjar där. I de andra fallen var det början till en avslutning.

Under bearbetning av information använde lyssnaren oftast varianter av 'm' med jämn ton som återkopplingsmorfem efter talakterna 'förklaring' och 'förtydligande svar', medan 'ja', 'nej', okej, 'precis' med varierande ton efter olika talakter indikerade förankring.

Innehåll

1.	INTRODUKTION.....	6
1.1	Inledning.....	6
1.2	Aktuell forskning inom ämnet.....	9
1.3	Varför ämnet är viktigt.....	11
1.4	Syftet med undersökningen.....	12
2.	METOD.....	12
2.1	Material.....	12
2.2	Tillvägagångssätt.....	12
2.3	Analys av data i turer och återkoppling:.....	12
2.4	Clark och Schaefers kontributionsmodell.....	12
2.5	Carletta et al.:s schema för dialogdragskategorisering.....	15
2.6	Prosodi.....	22
3.	ANALYS.....	25
3.1	De olika återkopplingsmorfemen.....	25
3.2	Återkopplingens distribution i förhållande till talakter och prosodiskt mönster.....	26
3.3	De olika talakterna.....	31
3.4	Återkopplingsmorfemens position i yttrandet.....	34
3.5	Funktion.....	40
3.6	Proportionerna mellan återkoppling och talakter i materialet.....	45
4.	SAMMANFATTNING.....	46
4.1	Återkopplingsmorfemens distribution.....	46
4.2	Återkopplingsmorfemens position.....	47
4.3	Talakterna.....	47
4.4	Prosodin.....	47
4.5	Förhållandet mellan språklig återkoppling och föregående/efterföljande talakt.....	48
4.6	Talarattityd.....	48
5.	DISKUSSION.....	48
6.	REFERENSER.....	50

Figurer

Figur 1	Språklig återkoppling i diskurs.	8
Figur 2	Exempel på en kontribution följt av nästa kontributions presentation, enligt Clark och Schaefers kontributionsmodell av diskurs.	14
Figur 3	Återkoppling vid bearbetning i ett fragment av en dialog analyserad enligt Clark och Schaefers kontributionsmodell.	14
Figur 4	Återkoppling vid förankring i ett fragment av en dialog analyserad enligt Clark och Schaefers kontributionsmodell.	15
Figur 5	Dialogdragkodningsschema (efter Carletta et al. 1997).	16
Figur 6	Fördelning av alla återkopplingsmorfem.	25
Figur 7	Fördelning av varianter av återkopplingsmorfemet 'm'.	26
Figur 8	Fördelning av talakter före återkopplingsmorfem.	31
Figur 9	Fördelning av talakter efter återkopplingsmorfem.	32
Figur 10	Jämförelse mellan antal talakter före och efter återkopplingsmorfemen.	33
Figur 11	Jämförelse mellan antal talakter före och efter varianter av återkopplingsmorfemet 'm'.	34
Figur 12	Uppdelning av samtliga återkopplingsmorfem.	35
Figur 13	Uppdelning av varianter av återkopplingsmorfemet 'm'.	38
Figur 14	Uppdelning av ÅK-morfemen i funktionerna bearbetning och förankring.	44
Figur 15	Distributionen av olika ÅK-morfem vid bearbetning respektive förankring.	45
Figur 16	Antalet återkopplingar jämfört med de vanligaste talakterna i hela materialet.	46

Tabeller

Tabell 1	Distribution av talakter före återkopplingsmorfem.	28
Tabell 2	Distribution av talakter efter återkopplingsmorfem.	29
Tabell 3	Återkoppling vid <i>ja-svar</i> med komplettering	36
Tabell 4	Återkoppling vid uppgiftshantering	37
Tabell 5	De 22 parvis lika talakter som föregår/efterföljer 'm'-återkopplingsmorfemen.	39
Tabell 6	De 22 'm'-återkopplingsmorfemen med samma kategori av föregående/efterföljande talakt.	39

1. INTRODUKTION

1.1 Inledning

När vi talar med varandra ansikte mot ansikte deltar vi, talaren och lyssnaren, i bästa fall i ett vackert och regelbundet spel där hälsning följs av hälsning, fråga följs av svar, uppmaning av accepterande eller vägran, som ett växelspel. Deltagarnas insatser kan variera från blomstrande inlägg till knappt märkbara signaler men dessa måste sändas och det vid rätt tidpunkt för att samtalet ska flyta fram. Förutom de verbala signalerna finns de icke-verbala signalerna, som ögonkontakt, det mimiska samspelet, gester och hela kroppsspråket som skiljer sig mellan olika kulturer. Dessa behandlas inte vidare i denna uppsats. När man inte ser varandra, som i telefonsamtal, kan man behöva vara mer uttrycksfull i ord och tonfall och pauserna får inte bli så långa.

Utebliven signal är ofta ett varningstecken, som när en lärare i skolan inte ger en godkännandesignal till en elev som svarar på frågan. Pauser på rätt plats är perfekta signaler men på fel plats är de katastrofer.

Signalerna är dialogfenomen som enbart förekommer i talat språk, i skrift måste man uttrycka sig på annat sätt.

De minsta signaler som, utan att vara regelrätta repliker, kan hålla ett samtal i gång kan man kalla återkopplingssignaler. De kan bestå av (fritt efter Allwood 1988) en begränsad uppsättning morfem, 'ja', 'nej', 'm', 'okej', 'precis'. De kan bestå av en strategisk tystnad som antyder uppmärksamhet och en uppmaning att fortsätta, eller också ogillande och vägran att samarbeta. Det kan vara icke-verbala signaler, gester och dylikt. Det kan vara variationer i prosodin som ibland är mycket värtaliga, med intonation som kan vara frågande, uppmuntrande eller avspisande. Det kan också bestå av modifieringar av särskilt sonoranter, speciellt vokalerna, med förlängningar, reduplikationer och annat: 'jaa', 'm m'.

Så kan man signalera med inandningar: 'inandnings-m' och utandningar för att markera instämmande eller otålighet, häpnad, misstro, förakt och så vidare.

Morfologiskt kan det vara repetitioner: 'ja ja'.

Syntaktiskt kan man försiktigt använda sig av utvidgningar som: 'jasså ja hah'.

Budskapet hos återkopplingssignalen som lyssnaren ska överföra till talaren kan enligt Allwood (1988) innebära kontakt, perception, förståelse eller attityd. Ibland innebär det några av dem samtidigt.

Språklig återkoppling i samtal eller annorlunda uttryckt lingvistisk feedback i diskurs går under många namn. De har kallats stödsignaler (Nordenstam 1987), lingvistisk feedback, lyssnarsignaler, returord eller kvittoord (Sigurd 1984), returyttranden (Anward 1983), responsord (Anward 1986), återkopplingssignaler, språklig återkoppling, återkoppling (Allwood 1988), samtalsstöd, simultanstöd (Adelswärd 1991), uppbackningar (Linell & Gustavsson 1987), feedback (Bruce 1998), feedbacksignaler (Strömquist & Ahlsén 1999), fortsättningssignaler med mera.

På engelska kallas de bland annat continuers (Sacks föreläst 1971, tryckt 1992), backchanneling, backchannels, backchannel words, supports, follow-ups (Yngve 1970, Coulthard et al. 1981, Oreström 1983, Stenström 1984), change of state tokens (Heritage 1984), acknowledgments (Clark & Schaefer 1989), linguistic feedback (Allwood 1988, Allwood et al. 1992), backchannel feedback (Ward 1996), feedback (Meng & Strömqvist 1999); på tyska Interjektionen (Ehlich 1986) och så vidare.

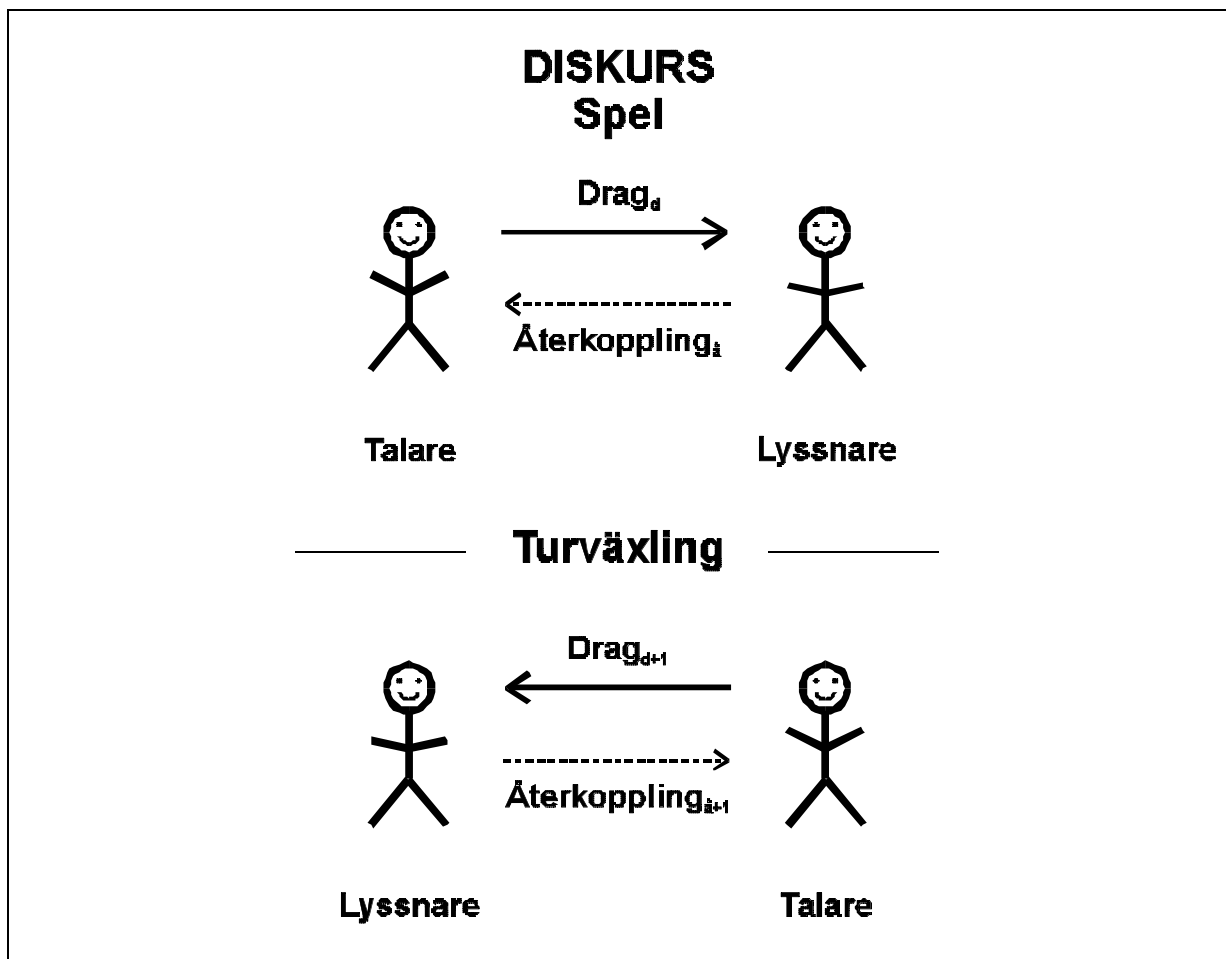
Definitioner och avgränsningar varierar med författarna. Ward (1996) har en praktisk definition på backchannel feedback som jag i början av denna undersökning modifierat följde för att definiera företeelsen: den svarar direkt på innehållet i talarens yttrande, den är optionell, dvs. frivillig och den kräver inte bekräftelse från talaren. Jag lade till att ett första och strängt obligatoriskt krav var att den inte utgör en tur.

En **tur** är ett begrepp som observerades, beskrevs och systematiserades av Sacks, Schegloff och Jefferson (1974) och som är ett centralt begrepp i samtalsanalysen. En tur betecknar ungefär en "sammanhängande period då en person har ordet" där "att ha ordet innebär att man (för tillfället) disponerar talrummet och har rätt (och eventuellt skyldighet) att yttra sig" (Linell & Gustavsson 1987:14). Tur används också i **diskursanalys** där **diskurs** står för "sammanhängande tal i kontext, såväl språklig som situationell, där diskursen kan vara såväl lång som kort" (Norrby 1996).

Egen definition: **Språklig återkoppling** är en verbal interindividuell signal, som är en reaktion på en talares yttrande och som har ett visst syfte, från lyssnare till talaren i ett samtal utan att lyssnaren gör anspråk på turen.

Termen återkoppling har valts för att den anger riktning från en lyssnare till talaren. Jag använde inte termen stödsignal då denna saknar väldefinierad riktning. En stödsignal skulle även kunna gå från talaren till en lyssnare eller mellan lyssnare. Termen stödsignal kan uppfattas som ett instämmande medan återkoppling kan ha både positiv och negativ polaritet. I fortsättningen används termen återkoppling som en kortform för språklig interindividuell återkoppling. Termen förkortas oftast ytterligare till ÅK.

Figur 1 framställer språklig återkoppling i diskurs som i ett spel med två aktörer, talaren och lyssnaren, som byter roll med varandra för varje drag (Drag_a) någon av dem gör. När lyssnaren inte vill ta över rollen genom att göra ett drag utan bara gör en verbal gest för att signalera kontakt, perception, förståelse och ibland attityd kan man kalla det att han ger en språklig återkoppling (Återkoppling_a).



Figur 1 Språklig återkoppling i diskurs.

När lyssnaren vill byta roll och bli talare tar han turen och gör nästa drag (Drag_{d+1}), ett svarsdrag. Den andre aktören är nu lyssnare och kan antingen göra ett tredje drag, svara och ta turen eller avge en verbal gest utan att ta turen, alltså ge en språklig återkoppling ($\text{Återkoppling}_{d+1}$). Så fortsätter spelet tills målet är uppnått. Spelet motsvarar turtagningssystemet i samtals- eller diskursanalys.

I denna uppsats behandlas signalens storlek hos återkopplingen från det mikroskopiska till det mycket lilla, bara precis så att det ska räcka till för att hålla samtalet vid liv.

Återkoppling kan bestå av: (1) Segmentell form (vokaler och konsonanter) med eventuell prosodisk modifikation och (2) morfem + icke-verbala reaktioner.

Det finns åtskilliga typer av ÅK. Psykolingvistikern skiljer ut minst två slags ÅK:

- sådana som visar att man bearbetar informationen i tankarna, bearbetning.
- sådana som visar att man förankrat det sagda och anammat det som en del av det gemensamma kunskapen, förankring.

Så kallade eko-upprepningar är en speciell sorts ÅK. De visar hur väl lyssnaren har integrerat det utsagda dels genom hur snabbt upprepningen-återkopplingen kommer, dels genom eko-återkopplingens prosodi. Utrymmet räckte inte till för att behandla dem i denna undersökning.

Denna undersökning gäller förekomst och typer av ÅK i svenskt spontant tal som de uppträder i tre målstyrda dialoger. Dessa är inspelade på resebyråer och handlar om beställning av flygbiljetter. Dialogerna är målstyrda i den meningen att de ska lösa en uppgift i en formaliserad miljö, en resebyrå, och uppnå ett mål, här en biljettbokning med resmål, datum och pris specificerade.

I de tre dialogerna undersöks om samma morfem eller ljud, t ex "ja", "a", "nej", "mm", "okej", eller "precis" beroende på olika tonala mönster kan vara en sorts svar eller en form av ÅK. Jag studerade hur prosodin påverkade semantiken och pragmatiken hos ÅK.

Avsikten med uppsatsen är att undersöka förhållandet mellan talakter och angränsande återkopplingsmorfem. Jag gjorde detta genom att studera vad yttrandet som föregår/följer på återkopplingen hade för talakt för att se om man därigenom kunde finna något mönster i distributionen av återkopplingarna.

Yttrande definierades i uppsatsen som det en talare säger tills nästa talare säger något. Det kan enligt Clark (1992) vara en grammatisk mening, ett meningsfragment, en fras eller del därav, ett ord eller ordfragment, ett ljud eller ljudfragment (samt gester och handlingar som ju inte tas upp här). Återkopplingar hör hit. Varje yttrande räknades som antingen en talakt eller en återkoppling. Talakterna i uppsatsen kan alltså vara hela eller delar av talakter. En del av en talakt räknas som en hel talakt i tabellerna och beräkningarna i uppsatsen.

En **talakt** eller talhandling är det vi utträttar genom att vi säger något, som till exempel när vi uppmanar, frågar eller lovar något. Det finns flera typer. Skaparen av talaktsteorin är den engelske filosofen J. L. Austin i boken '*How to do things with words*' 1962. Talaktsteorin hör till pragmatiken och är speciellt användbar när man konstruerar automatiska människa-maskin-dialogsystem.

1.2 Aktuell forskning inom ämnet

Sigurd (1984) har systematiserat och exemplifierat ÅK i en mycket intressant artikel med uppgifter om återkopplingsmorfem från många språk.

Clark & Schaefer (1989) studerar diskurs i modellform. I deras modell (se Figur 4) finns 'bekräftelse', *acknowledgment*, som är en sorts acceptans på föregående yttrande. 'Bekräftelse' kan delas upp i en starkare 'värdering', som *kors i all sin dar, verkligen!* och en svagare 'fortsättningssignal', som *ja precis*. Den senare utgör inte någon tur och är identisk med en ÅK.

'Bekräftelse' kan enligt Clark och Schaefer uttryckas på 5 olika sätt: 1/ genom fortsatt uppmärksamhet, 2/ genom att man inleder ett relevant yttrande, 3/ genom att man verbalt bekräftar yttrandet, 4/ genom att man parafrazerar yttrandet och därmed visar att man förstått det och 5/ genom att man ord för ord upprepar delar av eller hela yttrandet. Varianterna markeras olika i deras modell. Den 'bekräftelse' som inte är en tur är en ÅK.

Allwood har sedan 1979 publicerat artiklar om ÅK. Allwood, Nivre och Ahlsén (1992, tidigare version 1991) definierar språklig återkoppling som "lingvistiska mekanismer som gör det möjligt för deltagarna i talad interaktion att utbyta information om *grundläggande kommunikativa funktioner* som kontakt, perception, förståelse och attitydmässiga reaktioner på det kommunicerade innehållet". I undersökningen studerar författarna särskilt typen av reaktion som återkopplingen ger uttryck för, kommunikativ status hos den överförda informationen, alltså avsändarens nivå av medvetenhet och avsiktlighet, samt kontextkänsligheten hos återkopplingsuttrycket. När det gäller den viktiga kontextkänsligheten koncentrerar sig diskussionen på hur talaktskategori, faktisk polaritet (+ eller -) och föregående yttrandes informationsstatus påverkar tolkningen av återkopplingsyttrandena.

Författarna använder två sätt att formalisera analysen av ÅK. Den ena har särdragsmatriser och den andra situationsemantik för att systematisera semantiken och pragmatiken hos ÅK. **Särdragsmatriser** är scheman i tabellform av särdrag. Särdragen i tabellen är Allwoods *kontakt, perception, förståelse, attityd* med attityd vidare utvidgad. Dessa särdrag har värdena + eller - . **Situationsemantik** innebär att händelseinnehållet *P* i ett språkligt yttrande ses som en funktion av två parametrar (storheter, konstanter): uttrycket *S* (situationen) som används och de inbäddande omständigheterna *C* (kontexten) i vilka situationen *S* äger rum.

Allwood (1979, 1988, Allwood et al. 1992) tilldelar alltså ÅK fyra olika funktioner, en eller flera samtidigt: De kan ge upplysningar, verbala eller icke-verbala, om lyssnarens reaktioner och huruvida dessa vittnar om:

1. ***Kontakt + fortsatt interaktion***
2. ***Perception***
3. ***Förståelse***
4. ***Attitydmässiga reaktioner, acceptans, oenighet, neutralitet***

Allwood har i flera undersökningar ett diskursanalytiskt angreppssätt på ÅK.

Hans senaste tillgängliga artikel, tillsammans med Ahlsén (Allwood & Ahlsén 1999) undersöker hur ett barn, en pojke, lär sig kommunikationshantering från en ålder av 1 år och 8 mån. till 3 år och 3 mån. Speciellt studeras hur barnet tillägnar sig ÅK.

Strömquist beskriver *linguistic feedback*, 'språklig återkoppling' i sin undersökning tillsammans med Richthoff om språklig återkoppling, indata och analys i tidig språkutveckling (Strömquist & Richthoff 1999). De studerar utvecklingen av återkopplingsmorfemen **ja, nej, m m, okej** etc. och återkopplingsgivande genom **repetition** av samtalspartnernas (här den vuxnes) yttrande hos två svenska enspråkiga barn, två pojkar. Det ena barnet följs från åldern 15 månader till 33 månader, det andra från 23 månader till 39 månader. Barnen skiljer sig åt både med avseende på frekvens och sätt att ge språklig återkoppling. Men hos båda två uppträder en ökning av partiell ekouppprepning som började ungefär samtidigt som den tidiga spurten (den ökade inläringen) av böjningsmorfem (vid en ålder av ung. 30 månader). Strömquist och

Richthoff antar att övergången till mer återkopplingsgivande genom ekorepetition visar en aspekt av utvecklingen mot en större analytisk förmåga hos barnen. Denna hypotes har testats mot två andra longitudinella svenska fallstudier vilka stödde hypotesen. Barnets val av ÅK-strategi är på samma gång viktigt för diskurshanteringen och samverkande med barnets bearbetningsstrategier i dess tidiga språkutveckling.

Språksociologen Lindström framhåller (1999) bl. a. prosodins stora betydelse i interaktion. Som exempel har hon ett 'ja' som hon kallar 'krusigt' ja (*curled ja*). Det är ett 'ja' med förlängd vokal och stigton i början av ett svar. Denna prosodi signalerar komplikationer och 'ja' kan här betyda 'nej'. Lindström har inte undersökt om det är förlängningen av vokalen eller stigtonen som är det distinktiva särdraget men lutar åt stigtonen. Krusigt 'ja' är emellertid ett svar och inte en återkoppling. Exempel 1 av Olle Josephson i Svenska Dagbladet 28/8 1999, s. 17:

Exempel 1:

A: Vill du gifta dig med mig?

B: Jaaa, är det så bråttom?

Prosodi är en viktig faktor vid tolkningen av återkopplingsmorfem. Shimojima et al. (1999) har publicerat en experimentell undersökning om informations- och förankringsfunktioner hos japanska ekoresponders prosodiska särdrag. (Ekoresponser är en sorts återkopplingar.) De kom fram till att de prosodiska dragen dels var informationssignalerande, det vill säga signalerade i vilken grad talaren hade integrerat informationen med sin tidigare kunskap, dels gav uppgifter om hur själva dialogen framskred.

Ward (1996) gör experiment med prosodiska ledtrådar för att framkalla återkopplingar. Återkopplingar är nödvändiga när man ska bygga upp dialogsystem som svarar på frågor. Ward visar att en talmaskin (en prosodibaserad återkopplingsgenerator) kunde programmeras att skjuta in en återkoppling när den samtalande försökspersonens tonala mönster (i japanskan t. ex. låg ton) signalerade att en sådan förväntades.

1.3 Varför ämnet är viktigt

För att rätt kunna bygga automatiska människa-maskin-dialogsystem är det nödvändigt med en automatisk identifiering av talakter. Man måste då ha ett schema med faktorer, som karakteriserar de olika talakterna och som kan skilja en ÅK från ett svar, en order från en fråga, artighetsfraser från kommandon. Prosodin verkar ytligt sett kunna ställa upp med några sådana faktorer. Påståenden, svar och frågor kan utmärkas genom påstående – resp frågeintonation. ÅK skiljer sig från dessa yttranden främst genom att inte vara en talakt och prosodiskt genom att ha en mycket jämnare intonation och svagare eller obefintlig ljudsignal .

En av de största utmaningarna i utvecklingen av automatiska människa-maskin-system är dialogaktsklassificering. Om man kan använda återkopplingens form för att förutsäga talakten associerad med det angränsande yttrandet skulle den informationen kunna användas i automatiska talförståelsesystem.

1.4 Syftet med undersökningen

Syftet med föreliggande uppsats är att undersöka förhållandet mellan språklig återkoppling och talakt i svenska målstyrda spontana dialoger. Jag var intresserad av att få reda på om återkopplingens form kunde korreleras med talakten som föregår och/eller följer. Dessutom granskade jag återkopplingens prosodi för att se hur stor prosodins roll var för tolkningen av återkopplingens funktion i dialogen.

Förhoppningen var att man kanske skulle kunna få en idé om vilken talakt som skulle kunna föregå/följa en viss ÅK, något som är relevant för utvecklingen av automatiska människa-maskin-dialogsystem.

2. METOD

2.1 Material

Materialet är tre dialoger om biljettinköp inspelade på två olika resebyråer. Två resor går till Paris och en till Thailand. Dialogerna finns i datautskrift och i bandinspelning. I dialog 1 talar två män, resebyråtjänstemannen och en manlig kund, i dialog 2 resebyråtjänstemannen och en kvinnlig kund. Dessa två är inspelade i Lund. I dialog 3 talar en kvinnlig resebyråtjänsteman och en manlig kund. Den är inspelad i Göteborg, för Institutionen för Lingvistik vid Göteborgs Universitet. Alla tre dialogerna ingår i Svenska Dialogsystems (HSFR/NUTEK talteknologiprojekt) databas och utlånades av Merle Horne. Dialog 1 varar i 3 min 25 sekunder, dialog 2 i 2 min 39 sekunder och dialog 3 i 16 min 10 sekunder. Sammanlagt blev detta cirka 22 minuters dialog, som undersöktes närmare.

2.2 Tillvägagångssätt

Jag analyserade först dialogerna enligt Clark & Schaefers modell (Clark 1992) för att isolera återkopplingarna, som i Figur 3 och i Figur 4. Därefter taggade jag yttrandena enligt Carlettas talakter (Carletta et al. 1997), se Figur 5.

Den prosodiska analysen av återkopplingarna i materialet bygger på min auditiva bedömning av tonfallen. Jag kunde urskilja 5 olika tonala mönster hos återkopplingarna: jämn/kort, stigande, stigande-fallande, fallande-stigande och tonlöst, däremot ej fallande.

Återkopplingarna klassificerades också efter sin kommunikativa funktion i dialogerna enligt Allwoods kategorier. Klassificeringen grundades på min subjektiva uppfattning.

2.3 Analys av data i turer och återkoppling:

2.4 Clark och Schaefers kontributionsmodell

Clark & Schaefer (1989) uppställer en modell där återkoppling, bearbetning och förankring representeras grafiskt, som i Figur 3 och Figur 4.

Materialet analyserades enligt denna modell för att isolera återkopplingarna och för att skilja dem från svar. Modellen leder till en uppdelning av texten i yttranden som består av **kontributioner** vilka i sin tur delas upp i en presentations- och en acceptansfas.

En **kontribution**, (C, *Contribution*) består av en **presentation** (Pr, *Presentation*) och en **acceptans** (Ac, *Acceptance*), se Figur 2. Talaren yttrar en presentation, lyssnaren visar att han accepterar den och att han adderar den till den gemensamma kunskapen genom att han inleder ett nytt relevant yttrande som svar. Detta yttrande blir presentation i nästa kontribution. På det sättet **förankras** det sagda.

Varje yttrande hör till presentationsfasen av en kontribution. Acceptansfasen är rekursiv (dvs. den tillåter att man går tillbaka till en tidigare regel i regelföljden, enligt Sjögren 1978, varigenom inbäddade satser kan genereras) och här kan återkopplingarna, som inte är turer, representeras som inbäddade kontributioner. De ritas i modellen indragna som <161> i Figur 3 och <18> och <20> i Figur 4. Siffran inom vinkelparentesen, exempelvis <161>, betyder numret på yttrandet i grundmaterialet. Grundmaterialet innehåller samtliga 61 återkopplingsmorfem i deras kontext. Presentationsfasen kan också delas upp i flera kontributioner, vilket ger större tydlighet till exempel vid komplicerade instruktioner, adresser eller dylikt.

Även reparationer, sidosekvenser, uppdelade presentationer, inskjutet tal och avbrutna yttranden kan åskådliggöras som inbäddade indragna kontributioner. Modellen är mycket rymlig och flexibel. Om lyssnaren inte förstår talarens yttrande utan skjuter in till exempel en motfråga för att få en förklaring innan han kan acceptera informationen kan kontributionen utvidgas att omfatta en eller flera inbäddade talakter som reder ut frågan. De markeras också indragna i modellen inom den stora kontributionen. En kontribution motsvarar ungefär en tur enligt Sacks.

Exempel på en **kontribution**:

Presentation:

Resebyråtjänstemannen: 'ska du ha en tur och retur'

Acceptans:

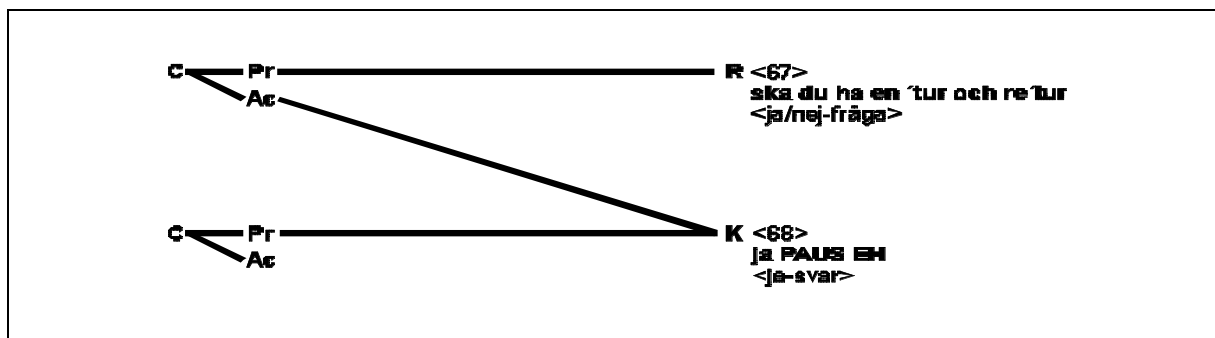
Kunden: tyst accepterande vilket betyder förankring och som visas genom att nästa kontributions presentation yttras:

Nästa kontribution:

Presentation:

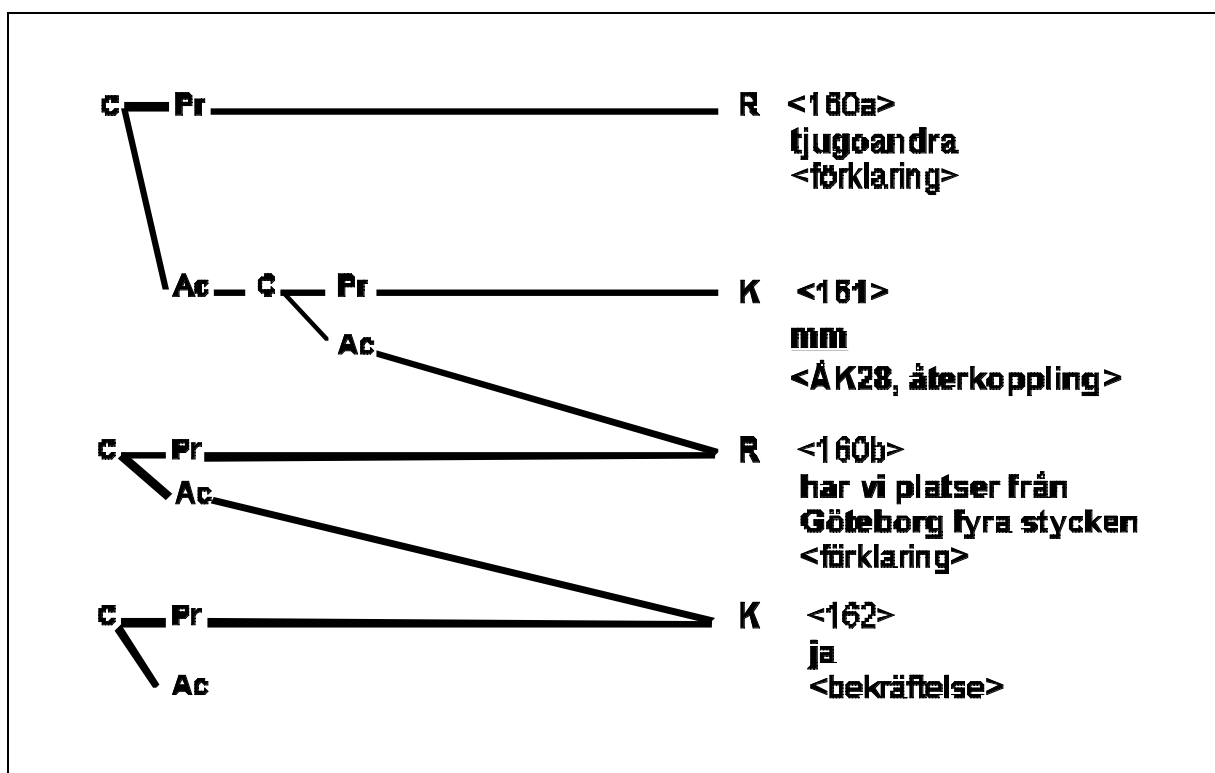
Kunden: 'ja PAUS EH' osv.

Detta representeras i Figur 2:



Figur 2 Exempel på en kontribution följt av nästa kontributions presentation, enligt Clark och Schaefers kontributionsmodell av diskurs.

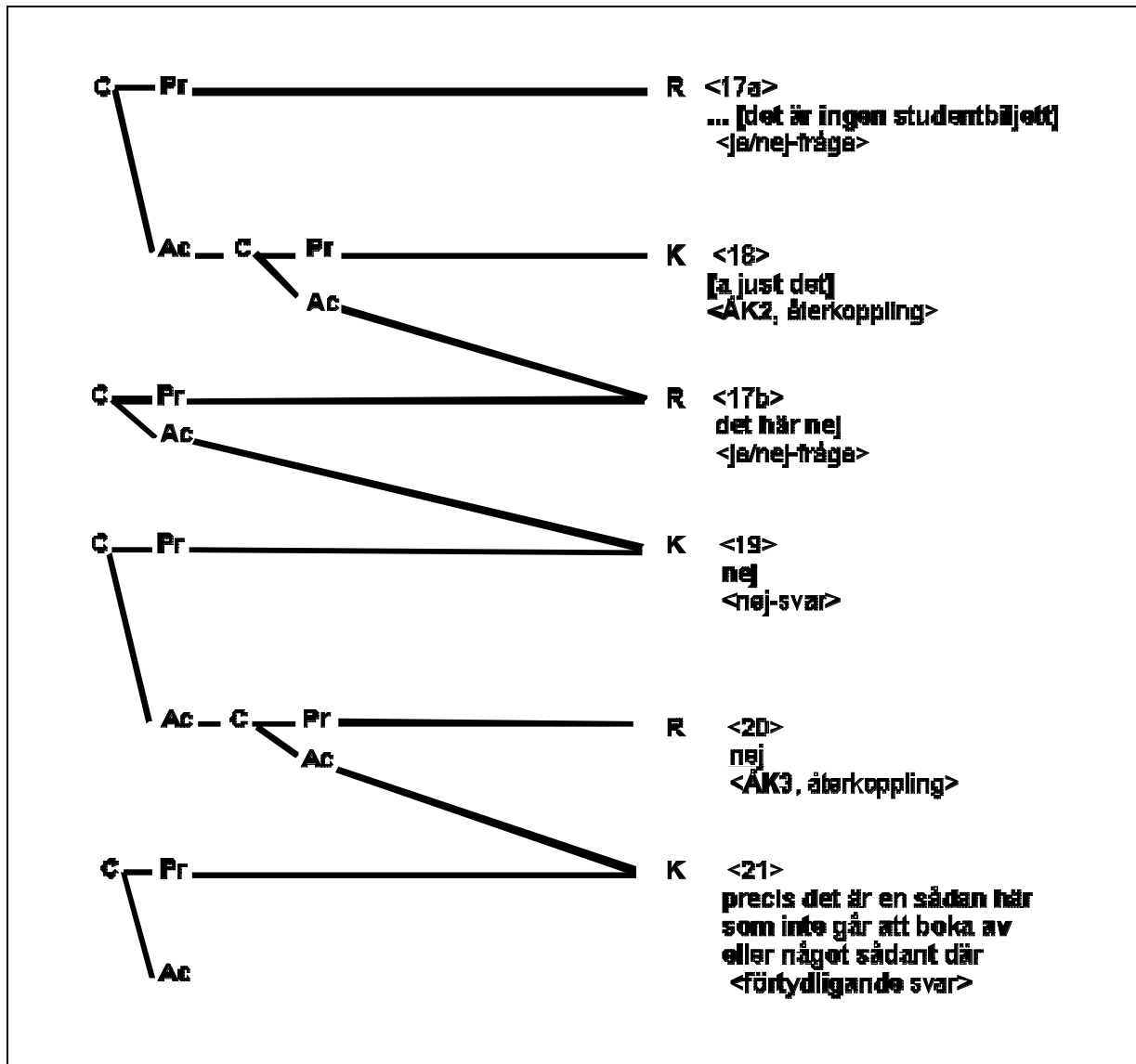
I Figur 2 betecknar R resebyråtjänstemannen och K kunden. C betecknar *kontribution*, Pr betecknar *presentation* och Ac *acceptans*. Siffrorna inom vinkelparentes står för numret på yttrandet i grundmaterialet.



Figur 3 Återkoppling vid bearbetning i ett fragment av en dialog analyserad enligt Clark och Schaefers kontributionsmodell.

I Figur 3 betecknar R resebyråtjänstemannen och K kunden. C betecknar *kontribution*, Pr betecknar *presentation* och Ac *acceptans*. ÅK står för *återkoppling*. Siffrorna inom vinkelparentes betecknar numret på yttrandet i grundmaterialet.

Figur 3 visar återkoppling vid bearbetning. Kundens 'mm' med fallande-stigande ton markerar att han överväger resebyråtjänstemannens förslag.



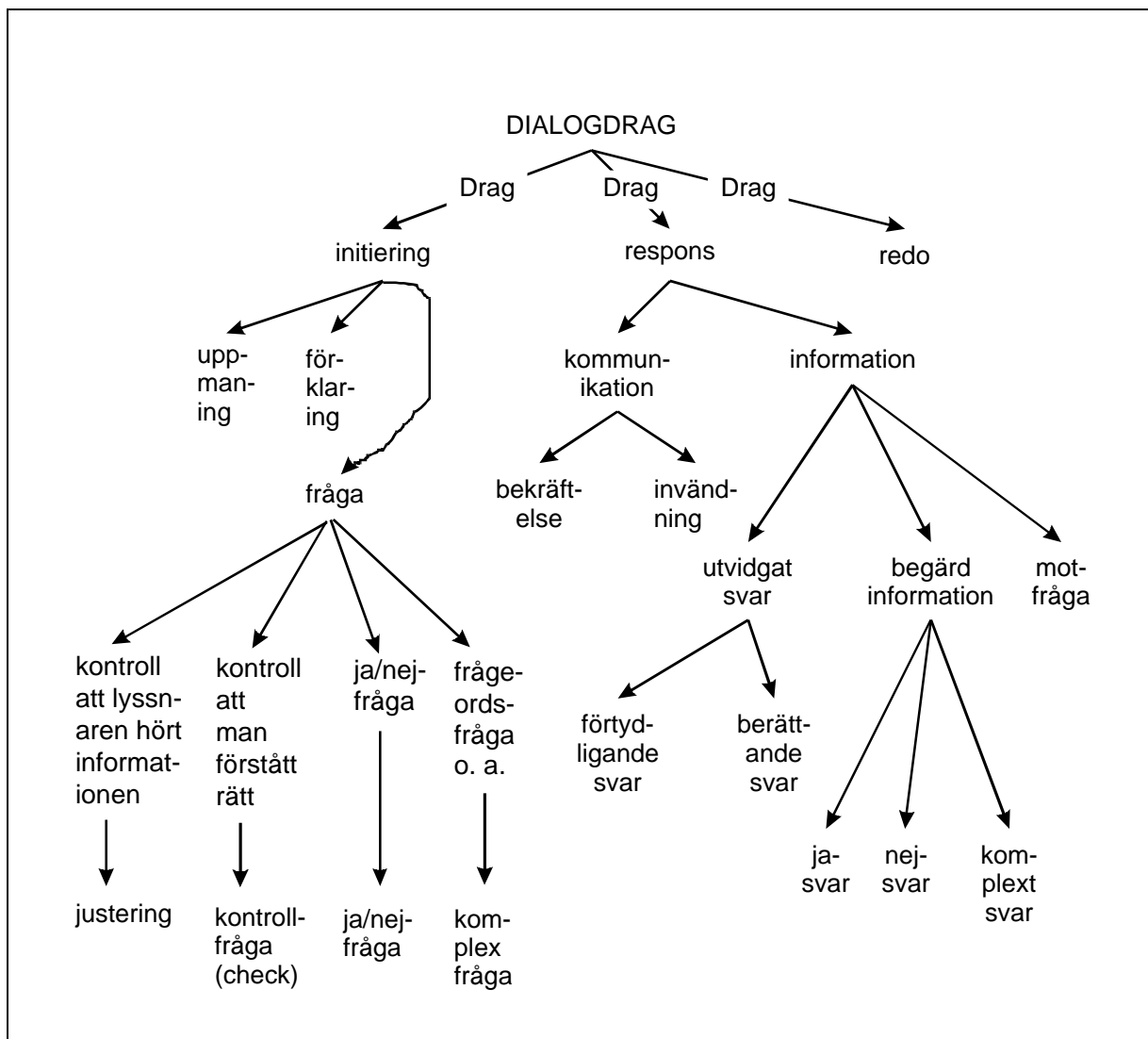
Figur 4 Återkoppling vid förankring i ett fragment av en dialog analyserad enligt Clark och Schaefers bidragsmodell.

Även i Figur 4 betecknar R resebyråtjänstemannen och K kunden. C betecknar *kontribution*, Pr betecknar *presentation*, Ac *acceptans* och ÅK *återkoppling*. Siffrorna inom vinkelparentes betyder numret på yttrandet i grundmaterialet.

I Figur 4 visas återkoppling vid förankring då R resebyråtjänstemannens yttrar återkopplingen <nej> efter kundens nej-svar. R bekräftar härigenom nej-svaret, lägger det till den gemensamma kunskapen, förankrar det och visar detta genom att låta kunden-talaren börja ett nytt relevant yttrande som fortsätter samtalen.

2.5 Carletta et al.:s schema för dialogdragskategorisering

Analysen av dialogerna enligt Clark & Schaefer's modell behövde emellertid kompletteras med uppdelning och klassificering i talakter. Därför taggade jag dialogerna i Carlettas (Carletta et al.1997) talakter eller 'drag'.



Figur 5 Dialogdragkodningsschema (efter Carletta et al. 1997).

Carletta et al. beskriver ett dialogstrukturkodningsschema som utvecklades för att kategorisera en kartuppgiftskorpus, *the Map Task Corpus* (Anderson et al. 1991), som skulle användas vid vägbeskrivningar. Dialogen analyseras vertikalt, uppifrån och ned, och innehåller många dialogstrukturdistinktioner.

Den dragkodade kartuppgiftskorpusen har också använts för att träna ett program att identifiera en dialogdragkategori baserat på kategorins typiska ordmönster, som hjälp för taligenkänning (Bird et al. 1995).

Dragkategorierna själva har adderats till en datoriserad modell av dragmål i ett talat dialogsystem för att hjälpa systemet att förutsäga vilket drag användaren ska göra närmast (Lewin et al. 1993).

Några andra kategoriseringssystem omnämns också av Carletta et al.:

Alexandersson et al. (1995) har till exempel konstruerat en uppsättning på 17 talakter som uppträder i dialoger mellan människor som ska bestämma datum för ett affärsmöte. Vissa av dessa talakter är uppgiftsspecifika. Alexandersson och hans

medarbetare använder talakterna för att få statistiska förutsägelser om vilken talakt som ska följa i VERBMOBIL, som är ett tal-till-tal dialog-översättningssystem för begränsade dialoger.

Nagata och Morimoto (1993) försöker också förutsäga vilken talakt som ska följa. De utnyttjar en grupp bestående av 9 mera uppgiftsoberoende illokuta talakter (sådana som 'lova', 'varna', 'gratulera', vilkas verklighetskorrelat ligger utanför språket) för detta ändamål.

2.5.1 Carletta et al:s schema

Carletta et al.:s schema skiljer sig från de kodningsscheman som används av Alexandersson et al. samt Nagata och Morimoto på tre viktiga sätt.

För det första är dragkategorierna oberoende av uppgiften.

För det andra kan detta schema klassificera dialogstrukturen på högre nivåer också genom att det även visar spelstrukturerna och transaktionsstrukturerna.

För det tredje vill detta schema representera dialogstrukturen allmänt, generiskt, så att det ska kunna användas tillsammans med kodningar av många andra dialogfenomen.

Carletta et al. delar upp sitt dialogkodningsschema i en dialogstruktur i tre nivåer, vilka motsvarar de tre mittnivåerna i Sinclair och Coulthards (1975) analys av klassrumssamtal. **Dialogen** delas på högsta nivån upp i **transaktioner** eller subdialoger. En transaktion slutför ett stort, avgränsat, självständigt och viktigt led i uppgiften som deltagaren har planerat utföra eller utgör en självständig del av samtalet. Transaktionerna är uppdelade i **spel**, som sin tur är uppdelade i **drag**.

De olika kategorierna som **dialogdragen** kan vara klassificerade i är representerade i Figur 5. Carletta et al. har 12 dragkategorier. I denna uppsats används emellertid 16 kategorier. Jag döpte om Carlettas kategori *förtydligande svar* till *utvidgat svar* och delade upp den i: *förtydligande svar*, *berättande svar* och *motfråga*. Uppdelningen gjordes eftersom dialogerna innehöll så många, sinsemellan litet olika svar att det blev naturligt att dela dem i tre kategorier. Sedan lade jag till kategorierna *hälsning* och *avsked*. En extra logiskt möjlig kategori, *invändning*, ritades in i schemat men räknades inte med här.

Dragen klassificerades efter sin funktion i dialogen (diskursen, spelet). Ett spel börjar med något av 3 drag: 'initieringsdraget', 'responsdraget' eller 'redo-draget'. Först avgör man om yttrandet var en **initiering**, en **respons** (svar) eller ett **redo**, en preparation.

2.5.1.1 Initieringsdrag

Initieringen signalerar dialogens syfte och är antingen en *uppmaning*, en *förklaring* eller en *fråga*.

En *uppmaning* uppmanar lyssnaren göra något. Om man kan se handlingarna kan den förväntade responsen vara att handlingen utförs.

Exempel 2. E är resebyråtjänstemannen och F är kunden:

E: utan vill ni inte ha dom eller ändra [eller nått] / (uppmaning, yttrande 352c)

F: [nä precis] (återkoppling ÅK 61, yttrande 355)

E: så / måste ni boka av dem (uppmaning, yttrande 352d)

En *förklaring* framlägger information som inte direkt har framkallats av lyssnaren. Det kan vara uppgifter i allmänhet eller faktauppgifter.

Exempel 3. E är resebyråtjänstemannen och F är kunden:

F: ...jag ska åka till Thailand (förklaring, yttrande 135a)

E: jaa (bekräftelse, yttrande 136)

F: över jul och nyår (förklaring, yttrande 135b)

Frågor kan vara av 4 olika slag: *justering*, *kontrollfråga*, *ja/nej-fråga* och *komplex fråga*.

En *justering* är en fråga där talaren bara ber lyssnaren bekräfta att informationen har överförts till honom och accepterats av honom så att talaren kan fortsätta tala.

Justeringen kan komma omedelbart efter en uppmaning, som ett 'okej?' direkt efter en instruktion, som i Exempel 4 eller så kan den komma i en paus i dialogen, vid en turbytesplats. Det ska vara en tydlig tur i vilket fall som helst. I materialet hittade jag ingen sådan justering. I TV-programmet Expedition: Robinson SVT2, 21 okt. 2000, kl 20-21 fanns däremot ett exempel, med ett frågande 'okej' efter en kort paus för att kontrollera att talaren kan fortsätta:

Exempel 4:

Programledaren till tävlingsdeltagarna:

'Ni ska komma i morgon och hämta priset' (uppmaning)

PAUS (turbytesplats, TRP '*Transition Relevant Point*', ingen annan tar ordet)

Programledaren tar då en utsträckt tur och fortsätter:

okej? (med stigande frågeintonation) (justering)

varpå programledaren fortsätter tala

Om frågan ber om bekräftelse på att informationen har förståtts är det en av de tre andra frågetyperna:

Med en *kontrollfråga* ber talaren att lyssnaren ska bekräfta information som talaren tror sig känna till, men inte är riktigt säker på. Talaren upprepar ibland en del av informationen för att få den bekräftad och den ska ofta konfirmeras av lyssnaren.

Exempel 5. A är resebyråtjänstemannen och B är kunden:

A: (talaren): har du någon adress (komplex fråga, yttrande 8)

B: inandnings-ja EH UTANDNING avdelningen för yrkes- och miljömedicin (komplext svar, yttrande 9a)

A: det är alltid så korta adresser där uppe (förklaring, yttrande 10)

B: a just det (bekräftelse, yttrande 9b)

A: (talaren): yrkes- och miljömedicin (kontrollfråga, yttrande 11a)

B: ja mm (ja-svar, yttrande 9c)

Om detta inte är fallet utan frågan begär ett ja svar eller nej-svar och inte är en kontrollfråga eller en justering är den en *ja/nej-fråga*.

Exempel 6. E är resebyråttjänstemannen och F är kunden:

F: ja / är det bästa du har i hotellväg alltså (ja/nej-fråga, yttrande 194b)

E: ja (ja-svar, yttrande 195)

Om frågan inte tillhör någon av de tidigare kategorierna är den en *komplex fråga*. De flesta av dem är frågeordsfrågor.

Exempel 7. E är resebyråttjänstemannen och F är kunden:

E: ja EH när kan ni åka som tidigast (komplex fråga, yttrande 147)

F: tja det vet jag inte vi kan åka ner till Phukket då va gärna (komplext svar, yttrande 148a)

2.5.1.2 Responsdrag

I en dialog förväntas det att det efter ett initieringsdrag ska följa ett responsdrag, dvs. ett svar. Carletta et al. har 5 responsdrag, denna uppsats har 7 stycken. De delas upp i två grupper:

1. Om responsen bara visar att kommunikationen varit framgångsrik är det kommunikation.'

Om svaret är ett verbalt svar som minimalt visar att kommunikationen hörts, och ofta också visar att den förstås och accepterats är det en *bekräftelse*.

Om svaret visar att kommunikationen har negligerats är det en *invändning* (*object*).

Detta svar förekom ej i uppsatsen och togs ej med i tabellerna, men är annars vanligt i samtal.

2. Om responsen bidrar till uppgifts- eller domäninformation är det information.

Om svaret bara innehåller den begärda informationen är tre fall möjliga:

betyder det 'ja' är det ett *ja-svar*

betyder det 'nej' är det ett *nej-svar*

betyder det något mer komplext är det ett *komplext svar*.

Om svaret är utvidgat är det ett *förtydligande svar* (*clarify*). I uppsatsen delas detta svar upp i *förtydligande svar*, *berättande svar* och *motfråga*, *clarification question*.

Motfråga bröts ut och utgör en egen gren som kan bilda inbäddade satser.

De olika **respons-** eller **svarsdragen**:

A. Kommunikation

Bekräftelse är en verbal respons, en tur som minimalt visar att lyssnaren har hört draget som ska besvaras, förstått det och accepterat det. Man kan tänka sig den negativa motsvarigheten, att lyssnaren inte spelar med utan vägrar fortsätta det pågående samtalet och exempelvis efter en fråga i stället för att svara säger: 'Nej låt

oss tala om något helt annat' eller att efter en initiering säga: 'Vad menar du – det där går inte!' eller dylikt. I så fall kan man kalla det en *invändning*.

Bekräftelse kan i detta schema uppträda i tre olika former: 1/ man kan bekräfta yttrandet verbalt, 2/ man kan parafasera det för att visa att man förstått det och 3/ man kan upprepa hela eller delar av yttrandet ordagrant.

Exempel 8. D är resebyråtjänstemannen och C är kunden:

D: nu ska vi PAUS det kostar nittio kronor om du inte har det {dvs. studentkortet} (förklaring, yttrande 79)

C: mm (bekräftelse, yttrande 80)

D: då ska vi se PAUS EH med skatter PAUS tvåtusensexio PAUS Köpenhamn Paris (förklaring, yttrande 81)

B. Information

Om svaret bara innehåller den begärda informationen och betyder 'ja' är det ett *ja-svar*. Det brukar bara förekomma efter en *ja/nej-fråga*, en *justering* eller en *kontrollfråga*.

Exempel 9. D är resebyråtjänstemannen och C är kunden:

D: ska du ha en tur och retur (ja/nej-fråga, yttrande 67)

C: ja PAUS EH (ja-svar, yttrande 68)

Om svaret bara innehåller den begärda informationen och betyder 'nej' är det ett *nej-svar*.

Exempel 10. A är resebyråtjänstemannen och B är kunden:

A: mm men då så då är det då måste vi bara ta och EH fixa fram en biljett här åt dig SMACK [det är ingen studentbiljett] (förklaring, ja/nej-fråga, yttrande 17a)

B: [a just det] (återkoppling, ÅK2, yttrande 18)

A: det här nej (ja/nej-fråga, yttrande 17b)

B: nej (nej-svar, yttrande 19)

Om svaret bara innehåller den begärda informationen och varken är ett ja- eller ett nej-svar är det ett *komplext svar*.

Exempel 11. E är resebyråtjänstemannen och F är kunden:

E: få se hur många är ni / (komplex fråga, yttrande 153a)

F: fyra ja (komplext svar, yttrande 152b)

Förtydligande svar är en förtydligande utvidgning av svaret.

Exempel 12. A är resebyråtjänstemannen och B är kunden:

A: mm men då så då är det då måste vi bara ta och EH fixa fram en biljett här åt dig SMACK [det är ingen studentbiljett] (förklaring, ja/nej-fråga, yttrande 17a)

B: [a just det] (återkoppling, ÅK2, yttrande 18)

A: det här nej (ja/nej-fråga, yttrande 17b)

B: nej (nej-svar, yttrande 19)

A: nej (återkoppling, ÅK3, yttrande 20)

B: precis det är en sådan här som inte går att boka av eller något sådant där (förtydligande svar, yttrande 21)

Berättande svar är en litet utförligare, berättande utvidgning av svaret.

Exempel 13. E är resebyråtjänstemannen och F är kunden:

F: okej vilken är det du har där är det Plaza Santa (ja/nej-fråga, yttrande 192)

E: ja: / det är trestjärnigt hotell (ja-svar, berättande svar, yttrande 193a)

F: är det bä+ / (ja/nej-fråga, yttrande 194a)

E: med balkong (berättande svar, yttrande 193b)

F: ja / är det det bästa du har i hotellväg alltså (ja/nej-fråga, yttrande 194b)

E: ja (ja-svar, yttrande 195)

När en fråga inte kan besvaras direkt utan man måste ha mer information dessförinnan kan man ställa en *motfråga*. Motfrågan kan besvaras med en *ja/nej-fråga* eller med en *komplex fråga*, som besvaras, ofta med *ja-* eller *nej-svar*, varefter saken är uppklarad och huvuddialogen kan fortsätta.

Exempel 14. D är resebyråtjänstemannen och C är kunden:

C: EH PAUS flyg till Paris (uppmaning, yttrande 62)

D: mm PAUS SMACK (bekräftelse, yttrande 63)

C: EH (disfluens, yttrande 64)

D: ska PAUS en returbiljett (ja/nej-fråga, ofullständig, yttrande 65)

C: vad sa du (motfråga, yttrande 66)

D: ska du ha en tur och retur (ja/nej-fråga, yttrande 67)

C: ja PAUS EH (ja-svar, yttrande 68)

2.5.1.3 Redodrag

Redodrag eller **preparation**, *redo* är ett sorts övergångsdrag som uppträder efter dialogspelets avslutning och som förbereder samtalet för ett nytt dialogspel. Det balanserar på gränsen till diskursmarkör tillhörande de följande dragen. *Redo* använder ofta samma morfem som *bekräftelse*: *OK*, 'okej', *right*, 'bra', 'ja', *now* 'så där ja', 'nu', *over!* 'kom!' i radiotrafik: Jag hittade inget direkt *redo* i materialet. Ett tänkt exempel på *redo* skulle kunna vara:

Exempel 15:

Okej. Då går vi över till nästa avsnitt i boken. (redodrag, följt av uppmaning)

I Carlettas schema var dragkategorierna mycket tydliga och för det mesta varandra uteslutande.

2.6 Prosodi

Återkopplingsmorfemen var ofta så lika varandra att det behövdes något mer än formen för att ge dem en distinkt funktion. I dialogerna användes prosodin för att tilldela dem de olika funktionerna och den spelade en stor roll när jag skulle klassificera dem. Återkopplingsmorfemen i materialet finns också i Avsnitt 3.5.1 om bearbetning och förankring.

2.6.1 Jämn/kort ton

39 fall av 61, majoriteten av återkopplingarna har detta tonfall.

2.6.1.1 Jämn ton

Jämnt tonfall vid bearbetning uttrycker neutral attityd.

Jämnt tonfall vid förankring uttrycker acceptans.

Se Exempel 21 vid **bearbetning**.

2.6.1.2 Kort ton

Kort tonfall var otåligt registrerande, otåligt avvaktande eller otåligt påskyndande, som i ÅK33. Kort kallas i exemplen även för staccato ('med åtskilda toner'; 'stötvis', 'hackigt').

Exempel 16. E är resebyråtjänstemannen och F är kunden:

E: Tristan har också där / det är ju samma plan då här då

F: m (bekräftelse, yttrande 250)

E: eller Tristans flygbolag eller (toppbolag) / (förklaring, yttrande 251a)

F: [m m m] (återkoppling, ÅK33, otåligt registrerande, ton entonigt staccato, yttrande 252)

E: där har vi det är ju också Plaza Santa men dom har ju på / dom har på det här hotellet / royal lyckorus är EH Tristan klassar det som tre+fyrstjärnit / (förklaring, yttrande 251b)

2.6.2 Stigande ton

har 5 fall av 61.

Stigande tonfall förekommer på tre olika ställen i materialet:

1. I början av alla tre dialogerna, uppmuntrande den andre att fortsätta (2 ja stigande och 1 precis stigande).
2. Vid topikskifte (topik är samtalsämne), avslutande en uppgift och inledande en ny: (m/mm stigande).

3. ÅK förekommer i slutet av dialogen, när deltagarna samlar sig för att avsluta samtalet, dels pre-avslutande (m m stigande), dels avslutande (jasså ja hah jämn-stigande) i två dialoger av tre.

Exempel 17. D är resebyråtjänstemannen och C är kunden:

C: så det finns inga andra biljetter som är det är det billigaste

D: nej det är den billigaste jag har Air France där

C: hap PAUS okej (bekräftelse, yttrande 110)

D: mm (återkoppling, ÅK20, pre-avslutande, ton stigande, yttrande 111)

C: SKRATT men EH PAUS a PAUS jag ska PAUS a PAUS men (förklaring, yttrande 112)

D: hem (bekräftelse, yttrande 113a)

C: det

D: och räk

Möter man en ÅK med stigande tonfall börjar antagligen dialogen där eller också inleds ett nytt samtalsämne. Den kan även vara pre-avslutande eller inledning till avslutning.

2.6.3 Stigande-fallande ton

2 fall av 61 fick detta.

Stigande-fallande tonfall anger instämmande, som i ÅK39 och ÅK40 i Exempel 18. I uppsatsen förekom tonfallet bara vid föregående/efterföljande talakt 'uppmaning'.

Exempel 18. E är resebyråtjänstemannen och F är kunden:

E: jag har bara ett jag har bara ett / rum kvar nämligen / på varje där så att / vill ni bo alla fyra

F: ja det vill vi ju då / det skall vi få lov å göra

E: ja precis då är

E: då är det den här Santa den

F: det var den som gäller ja [okej] / (ja-svar, uppmaning, yttrande 268a)

E: [m] (återkoppling, ÅK39, instämmande, ton stigande-fallande, yttrande 269a)

F: ja det vill jag / vi får ju bo ihop vet du [annars] (uppmaning, yttrande 268b)

E: [m m] (återkoppling, ÅK40, instämmande, ton stigande-fallande, yttrande 269b)

F: blir det / lite tokigt tror jag jag tycker / ha nä men vi gör så / vi kör in det så länge / (uppmaning, yttrande 268c)

2.6.4 Fallande-stigande ton

har 10 fall av 61.

Tonfallet anger begrundande, erkännande eller begäran om förtydligande eller utvidgning, som i ÅK13 i Exempel 19:

Exempel 19. D är resebyråtjänstemannen och C är kunden:

- D: då ska vi se PAUS EH med skatter PAUS två tusen sextio PAUS
Köpenhamn Paris
- C: okej PAUS (bekräftelse, yttrande 82a)
- C: det är från Köpenhamn s (ja/nej-fråga, yttrande 82b)
- D: a just det (ja-svar, yttrande 83)
- C: m m (återkoppling, ÅK13, begrundande, ton fallande-stigande, yttrande 84)
- D: vi har ju Air F vi har ju SAS också då får du en från Malmö PAUS a vi ska
se tjugo PAUS sju femtiofem PAUS nu ska vi se vad det blir PAUS ? PAUS
här måste du ta dig till PAUS Köpenhamn PAUS på [den] (förklaring,
yttrande 85a)

2.6.5 Fallande ton

I detta material kunde jag inte finna något exempel på ÅK med fallande tonfall. Kanske berodde det något på att talarna i Dialog 3 hade västkustdialekt (Bruce 1998).

2.6.6 Tonlöst

5 fall av 61 återkopplingsmorfem är tonlösa.

Inandnings-ja är tonlöst. Halvlångt uttryckte det instämmande. Inandnings-m är också tonlöst. Kort uttryckte det otålighet, som i Dialog 3: otåligt accepterande i ÅK56:

Exempel 20. E är resebyråtjänstemannen och F är kunden:

- E: men alla namn å allting det är ingenting som kommer
- F: m nä nä (återkoppling, ÅK55)
- E: å alla namn å det där (förklaring, yttrande 329c)
- F: inandnings-m (återkoppling, ÅK56, otåligt accepterande, tonlöst, kort,
yttrande 332)
- E: liksom tas bort / (förklaring, yttrande 329d)
- F: mm (återkoppling, ÅK57)
- E: så det är bara / (gomidda gomidda gomidda) statistik på vilka ord man
använder å så vidare / ...

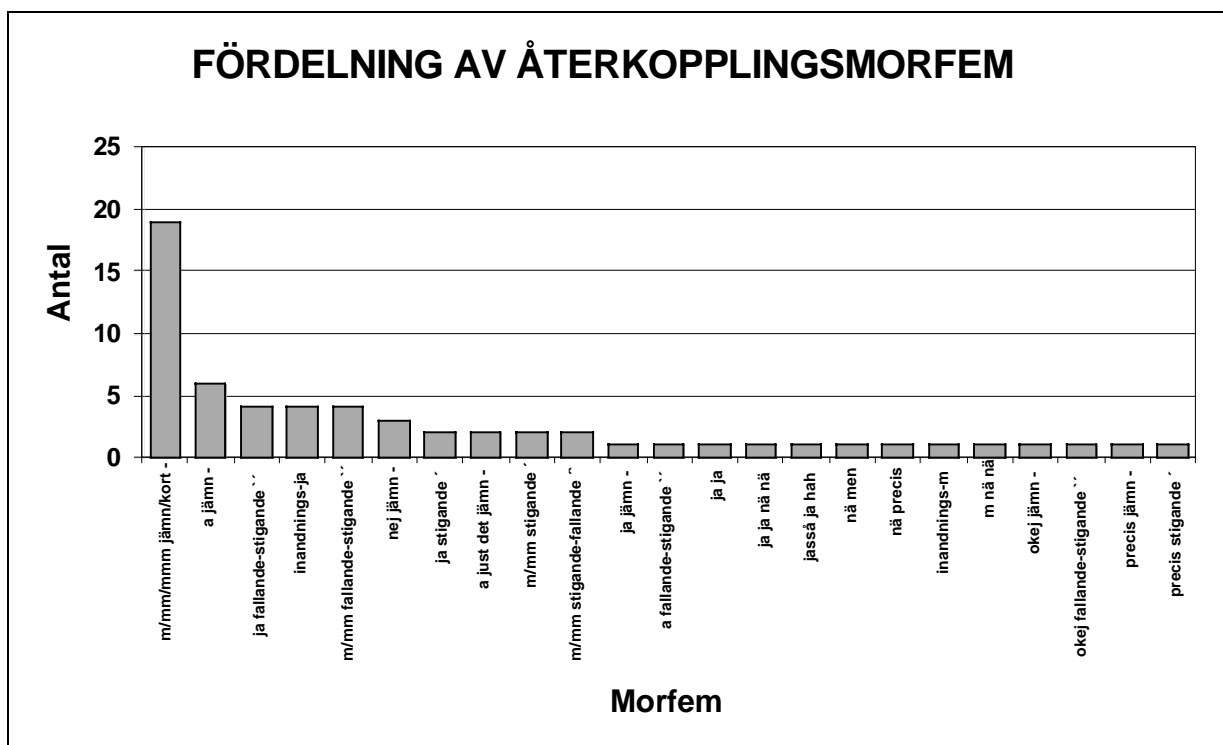
3. ANALYS

3.1 De olika återkopplingsmorfemen

Nedanstående översikt över dessa morfem gjordes med data från Tabell 1 och Tabell 2 i Avsnitt 3.2 som följer.

3.1.1 Alla återkopplingsmorfem

I Figur 6 visas att morfemet **m/mm/mmm** jämn/kort används mest av alla ÅK.



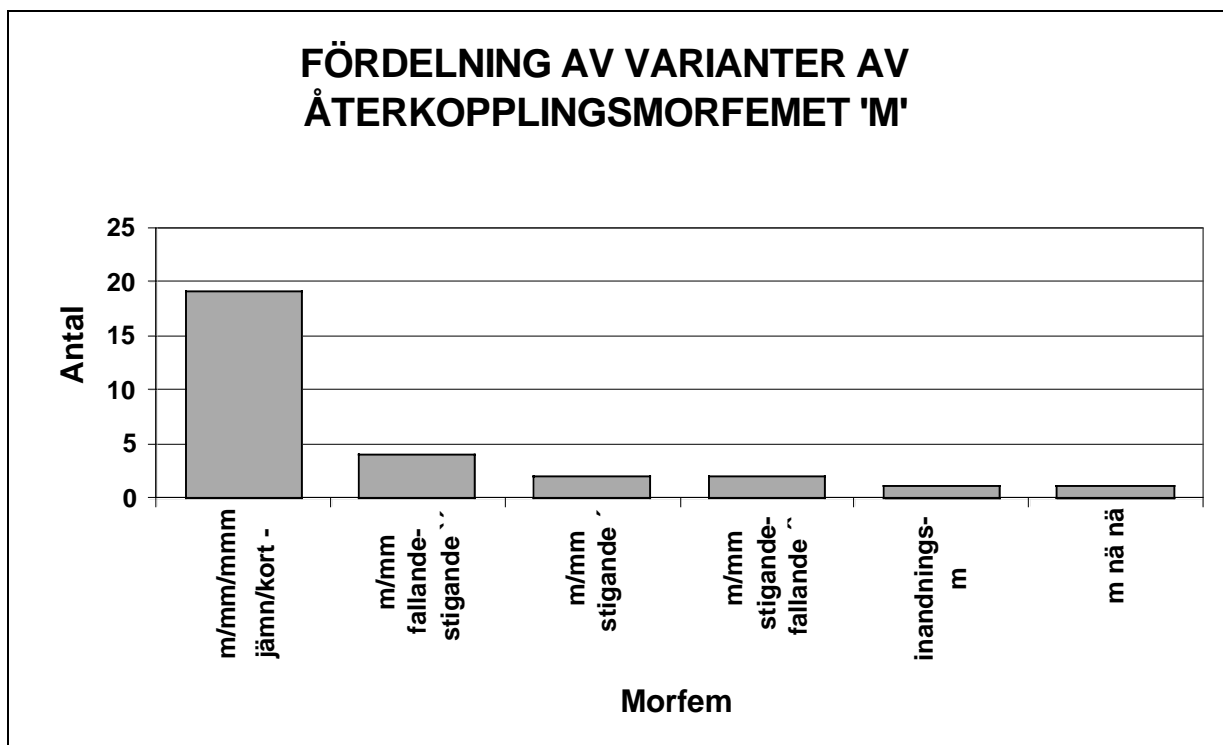
Figur 6 Fördelning av alla återkopplingsmorfem.

3.1.2 Varianter av återkopplingsmorfemet 'm'

Av Figur 6 att döma var många återkopplingar artikulerade som varianter av **'m'** så jag skar ut **'m'**-fältet, se Figur 7, och studerade det för sig. Varianter av **'m'** utgör 29 av totala antalet 61 återkopplingsmorfem, praktiskt taget hälften. Tillsammans användes 23 olika sorters återkopplingsmorfem – varianter av 'ja', 'a', 'nej', 'm', 'okej', 'precis'. Av dem utgjorde **'m'**-varianterna 6 olika sorter, en fjärdedel.

I fortsättningen behandlas först hela gruppen på 61 ÅK, sedan **'m'**-fältet på 29 ÅK.

Figur 7 visar att m/m m/m m m jämn/kort används mest.



Figur 7 Fördelning av varianter av återkopplingsmorfemet 'm'.

3.2 Återkopplingens distribution i förhållande till talakter och prosodiskt mönster

Sedan de tre dialogerna kategoriserats modifierat efter Carlettas schema (Figur 5) återstod alla återkopplingarna. De utgör inte någon självständig tur och kunde därför inte ingå i det kodningsschemat. För att analysera förhållandet mellan återkopplingar och föregående/följande talakt använde jag Excel. Namn på talaktskategorierna hämtades från Carlettas schema. Återkoppling betecknades ÅK och klassificerades efter funktion och prosodi.

Återkopplingarna klassificerades prosodiskt efter en auditiv analys. Följande kategorier användes: jämn = jämnt tonfall, jämn/kort = jämnt kort tonfall, stigande tonfall, stigande-fallande tonfall, fallande-stigande tonfall, inandnings- = uttalat under inandning.

Därefter undersöktes vilken talakt enligt Carletta som föregick respektive ÅK, samt vilken talakt som följde efter varje ÅK. Distributionen av de olika kategorierna beräknades för att man skulle se om det gick att upptäcka något mönster i ÅK:s form, frekvens, distribution och funktion. Tabeller gjordes över fördelning av talakter före ÅK (Tabell 1) och fördelning av talakter efter ÅK (Tabell 2).

ÅK delades upp i två avdelningar, den ena innehöll samtliga ÅK och den andra innehöll bara 'm'-fältet. Distribution av varianter av 'm' efter olika talakter ingår i Tabell 1. Distribution av talakter efter varianter av 'm' ingår i Tabell 2.

Tabell 1 Distribution av talakter före återkopplingsmorfem.

återkopplingsmorfem	nåsn.	uppmärning	förklaring	just	kontrollfråga	jånejr.	kompl.fr.	bekräftelse	förtydligandesvar	berätandesvar	jå-svar	nej-svar	kompl.sv.	modfr.	redo	avskec	Summa
ja jämn -										1							1
ja stigande										1		1					2
ja fallande-stigande			1			1				1		1					4
inandnings-ja			1			1			2								4
ej jämn -			2			1			2								6
ja fallande-stigande										1		1					1
ja Justdetjämn -						1				1							2
ja ja										1							1
ja ja nå nå	1																1
ja så ja hah										1							1
nej jämn -			1							1		1					3
nå men	1																1
nå precis	1																1
m/m/m/m/m/jämn/kort-			10						1	7		1					19
m/m/m/stigande									1								2
m/m/m/stigande-fallande	2								1								2
m/m/m/fallande-stigande			1			1						2					4
inandnings-m			1														1
m nå nå			1														1
okej jämn -			1														1
okej fallande-stigande										1							1
precis jämn -			1														1
precis stigande			1														1
Summa	0	5	21	0	1	4	0	0	6	17	0	5	2	0	0	0	61

Tabell 2 Distribution av talakter efter återkopplingsmorfem.

återkopplingsmorfem	hålsn.	uppmanning	förklaring	just.	kontrollrätta	jånej-fr.	kompl.fr.	berättelse	förlöjligande svar	berättande svar	jå-svar	nej-svar	kompl.sv.	mofr.	reco	avsked	Summa
jå jämn -										1							1
jå stgande										1							1
jå fallande-stgande			1			1				2							2
inandnings-jå			1			1		2									4
jå jämn -			2			1		2									6
jå fallande-stgande			1							1							1
jå just det jämn -			1			1											2
jå jå										1							1
jå jå nå nå		1															1
jå jå jå jå										1							1
nej jå jå			1							2							3
nej jå jå jå																	1
nå jå jå		1															1
nå precis		1															1
m/m/m/m/m/jå jå jå jå kort-			9			2				8							19
m/m/m/stgande			1				1										2
m/m/m/stgande-fallande		2															2
m/m/m/fallande-stgande			2			1					1						4
inandnings-m			1														1
m nå nå			1														1
okej jå jå jå			1														1
okej fallande-stgande										1							1
precis jå jå jå			1														1
precis stgande			1														1
Summa	0	5	23	0	1	6	1	4	4	19	0	0	1	0	0	0	61

3.2.1 Kommentar till Tabell 1 och 2

Av detta material kunde man extrahera olika typer av information och representera den i form av stapeldiagram. Ovan visas fördelningen av ÅK i fallande ordning (Figur 6) och fördelningen av varianter av 'm' i fallande ordning (Figur 7). Nedan kommer fördelningen av talakter före ÅK, med 'm' inräknat, i fallande ordning (Figur 8) och fördelningen av talakter efter ÅK, med 'm' inräknat, i fallande ordning (Figur 9).

3.2.2 Återkopplingsmorfem efter talakter

Av Tabell 1 framgår att **m/mm/mmm** jämn/kort är i överväldigande majoritet bland ÅK efter olika talakter. Talakterna som föregår ÅK utgörs till allra största delen av *förklaring* och *förtydligande svar*.

3.2.3 Återkopplingsmorfem före talakter

Av Tabell 2 framgår att **m/mm/mmm** jämn/kort är i ungefär samma stora majoritet bland ÅK och att *förklaring* och *förtydligande svar* var de absolut vanligaste efterföljande talakterna.

3.2.4 Kommentar till distributionen av återkopplingsmorfem i Tabell 1 och Tabell 2

Tabell 1 och Tabell 2 visar att distributionen av ÅK efter olika talakter är nästan identisk med den före olika talakter. Däremot kan man inte se i tabellerna eller i stapeldiagrammen (Figur 10 och Figur 11) om det faktiskt är samma talakt före och efter ÅK i de enskilda fallen. Jag kontrollerade i grundmaterialet och fann att av de 61 ÅK yttrades 49 st (80%) med samma kategori av föregående/efterföljande talakt och att de yttrades under pågående tur (en tur kan innehålla en talakt eller flera olika talakter). De övriga 12 st (20%) av de 61 ÅK föregås och följs av olika talakter, se Figur 12.

'M'-fältet stod för nästan hälften av återkopplingsfallen, 29 av 61. Av de 29 förekomsterna yttrades 22 st (76%) med samma kategori av föregående/efterföljande talakt och de yttrades under pågående tur. 7 ÅK (24%) hade olika talakter före och efter sig, se Figur 13.

3.2.5 Kommentar till distributionen av talakter i Tabell 1 och Tabell 2

Talakterna representerades sedan. En jämförelse mellan antal talakter före och efter samtliga återkopplingsmorfem visas i Figur 10. Figur 11 visar en jämförelse mellan antalet talakter före och efter varianter av återkopplingsmorfemet 'm'.

Analysen visade att de enskilda talakter där ÅK förekom oftast i både Tabell 1 och Tabell 2 var *förklaring* och *förtydligande svar*. *Förklaring* var mest representerad. Detta var rimligt av kontexten.

Talakterna *hälsning*, *justering*, *komplex fråga*, *berättande svar*, *komplext svar*, *motfråga*, *redo* och *avsked* följdes inte av några ÅK alls. Det var naturligt av sammanhanget. En reaktion på dessa talakter bör vara ett regelrätt svar och inte bara en ÅK.

Talakterna *hälsning*, *justering*, *ja-svar*, *nej-svar*, *motfråga*, *redo* och *avsked* föregicks inte av någon ÅK. Detta var också förståeligt. ÅK är en reaktion på ett föregående yttrande, en fortsättningssignal eller dylikt eller eventuellt sista ledet efter en avslutning. Ovanstående talakter däremot svarar på riktiga talakter.

Av övriga talakter förekom *komplext svar* en gång (efter ÅK 'ja stigande'). Resten av använda talakter förekom oftare.

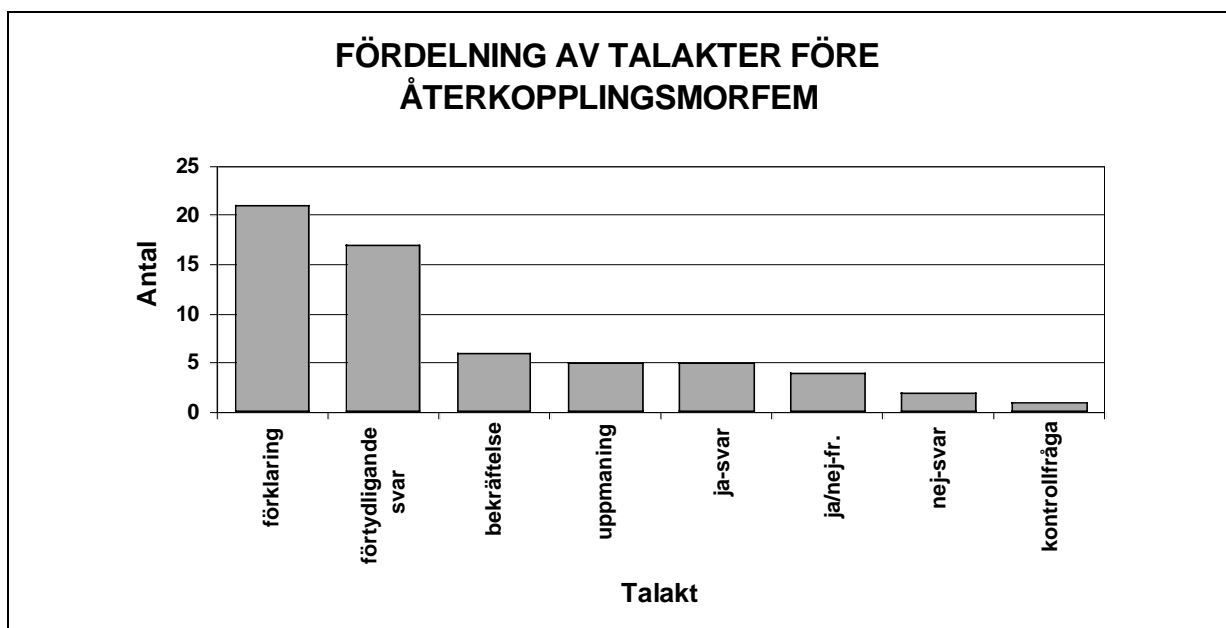
Fördelningen av talakter före och efter ÅK och 'm' jämfördes sedan, genom manuell beräkning i grundmaterialet. Jag kontrollerade där för att se om talakterna hörde till samma yttrande kring ÅK.

Det visade sig att större delen av talakterna före och efter ÅK och 'm' var desamma samt att ÅK yttrades under pågående tur. Ett mindre antal bestod av *ja-svar* eller *nej-svar* följda av komplettering samt några av sekvenser med disparata talakter före och efter ÅK. Se Figur 12 och Figur 13.

3.3 De olika talakterna

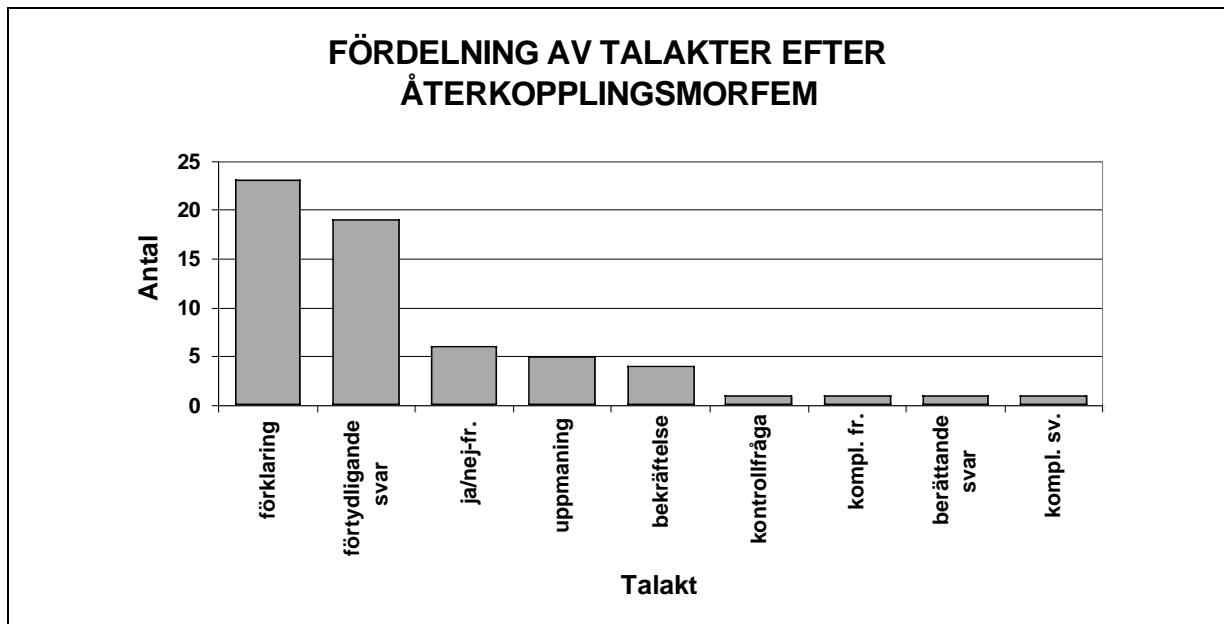
Det skiljer inte så mycket mellan Tabell 1 och Tabell 2 när det gäller distributionen av talakter i kontexten av ÅK heller. Av 16 möjliga talakter förekommer 8 före ÅK, 9 efter ÅK. Talakterna *förklaring* och *förtydligande svar* förekom oftast i samband med ÅK.

3.3.1 Alla talakter



Figur 8 Fördelning av talakter före återkopplingsmorfem.

I Tabell 1 ser vi distribution av talakter före återkoppling. Där liksom i Figur 8 framgår att *förklaring* och *förtydligande svar* förekommer oftast i kontexten av återkoppling.



Figur 9 Fördelning av talakter efter återkopplingsmorfem.

I Tabell 2 visas distribution av talakterna efter de olika återkopplingsmorfemen, i Figur 9 fördelningen i fallande ordning. *Förklaring* och *förtydligande svar* är också här i majoritet.

Kan man sluta sig till vilken talakt som ska komma efter ett visst ÅK-morfem?

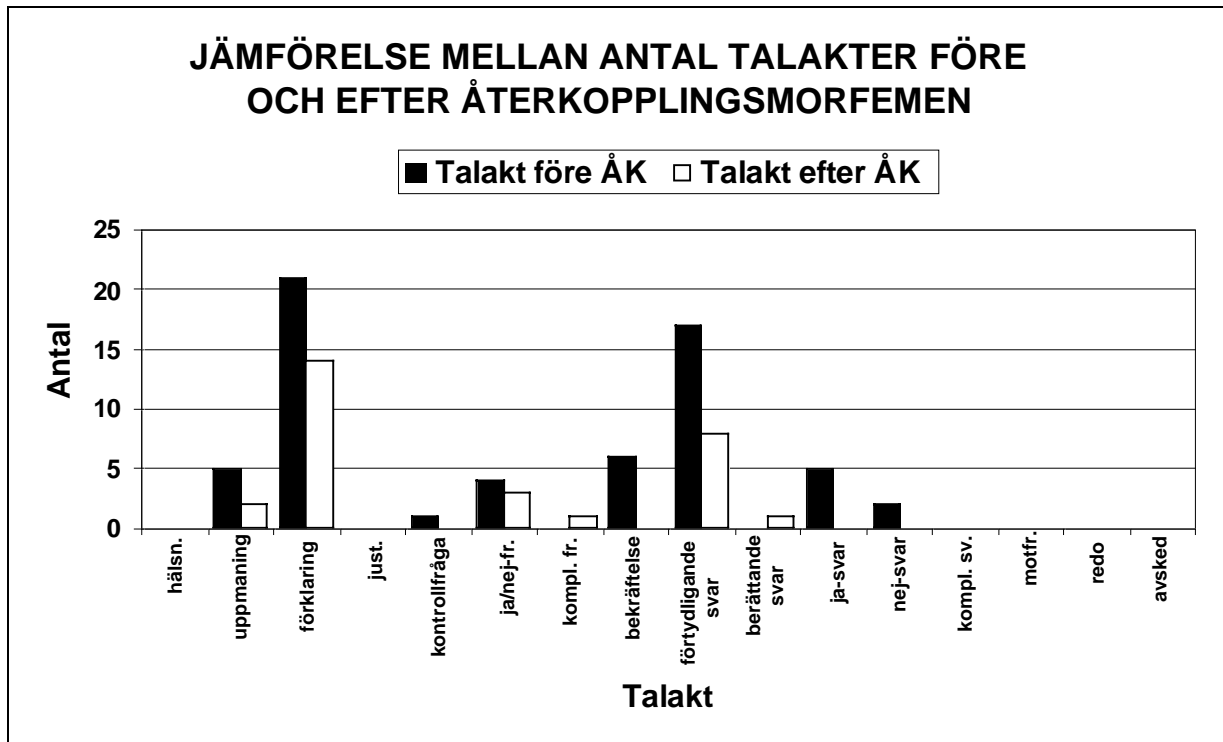
Vi ser i Tabell 2 att fördelningen av talakter är varierande efter de olika ÅK-morfemen. Vissa ÅK-morfem kan förekomma i samband med speciella talakter. Här ser vi vilka talakter som uppträder efter olika ÅK i de tre dialogerna.

Med ett större material kanske man skulle kunna använda Tabell 2 som en prediktionstabell för vilken talakt som kan förväntas efter ett visst ÅK-morfem.

Talakterna både före och efter de 61 återkopplingsmorfemen var ojämnt fördelade, se Figur 10 och Figur 11.

3.3.2 Talakter före och efter alla återkopplingsmorfemen

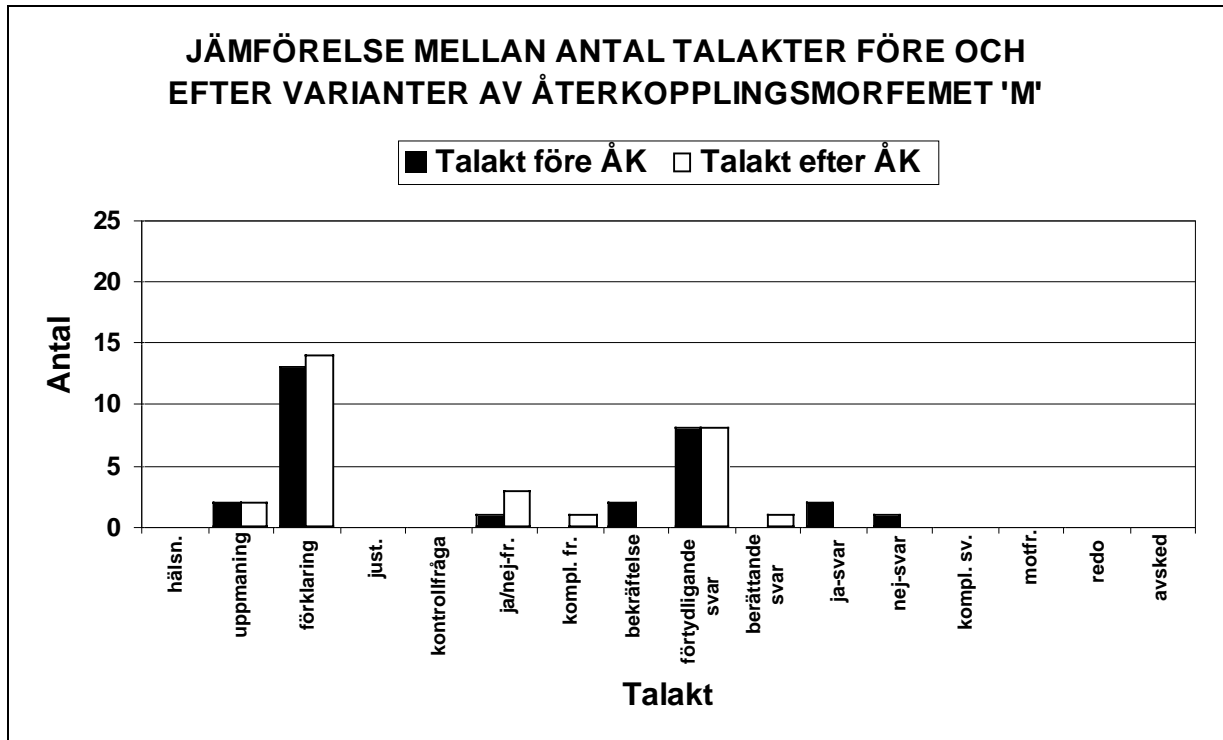
Av Figur 10 framgår att talakterna *förklaring* och *förtydligande svar* dominerar kraftigt, speciellt före men även efter återkopplingsmorfemen.



Figur 10 Jämförelse mellan antal talakter före och efter återkopplingsmorfemen.

3.3.3 Talakter före och efter varianter av återkopplingsmorfemet 'm'

Figur 11 visar att *förklaring* och *förtydligande svar* förekommer mest före/efter 'm'. Här är staplarna mera lika än i Figur 10.



Figur 11 Jämförelse mellan antal talakter före och efter varianter av återkopplingsmorfemet 'm'.

Komplex fråga och *berättande svar* uppträder bara efter ett 'm' som ÅK. Här avslutar 'm' den föregående fasen av samtalet och något nytt inleds med dessa två talakter.

Efter 'm' förekommer inte *bekräftelse*, *ja-svar* och *nej-svar*, vilket är rimligt eftersom 'm' brukar vara instämmande, uppmärksam på att fortsätta e. dyl. och inte kräver riktiga svar.

Emellertid kan man inte dra några säkra slutsatser av Figur 10 och Figur 11 ovan eftersom man inte vet om talakterna hör till samma sekvens. För att undersöka detta tittade jag i hela grundmaterialet. Detta redovisas i nästa avsnitt.

3.4 Återkopplingsmorfemets position i yttrandet

Återkopplingarna förekom på två olika ställen i yttrandet, dels mellan två talakter (eller delar av talakter) av samma kategori, dels vid talaktsskifte (se Figur 12). Talaktsskiftet kunde i sin tur uppdelas i talaktsskifte vid *ja-svar* eller *nej-svar* följt av förtydligande (eller komplettering) och talaktsskifte vid disparata sekvenser (och uppgiftshantering).

49 av de 61 ÅK som de tre dialogerna innehöll hade samma kategori av föregående/efterföljande talakt och inföll alltså inte vid talaktsskifte och inte vid TRP

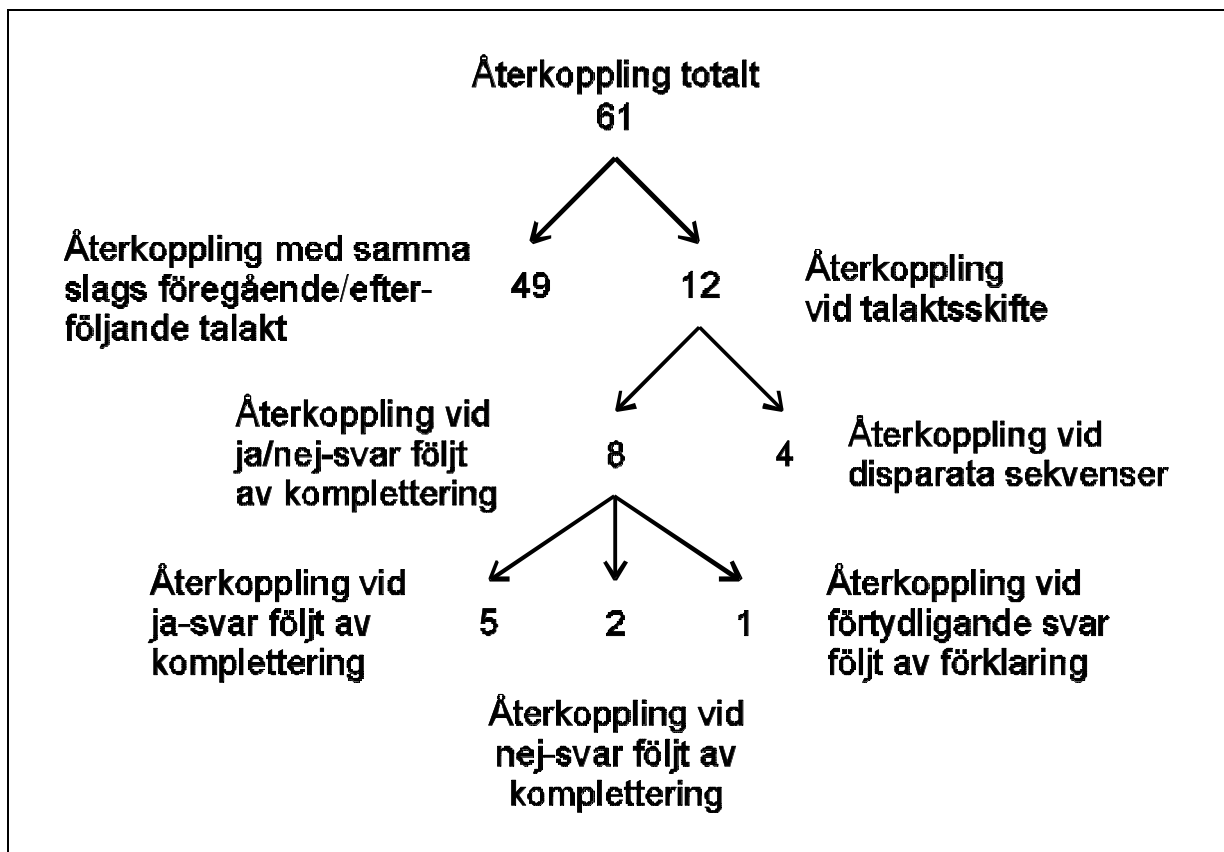
('Transition Relevant Point'), platsen för möjligt talarskifte i dialogen. Tonfallet hos denna majoritet av ÅK var jämnt/kort.

Resten, 12 st ÅK, inföll vid talaktsskifte och TRP. Jag analyserade vad som skedde vid själva talaktsskiftesplatserna. Två grupper av ÅK utkristalliserades då:

a/ 8 fall av *ja-svar* eller *nej-svar* följda av komplettering. Talakterna var koherenta. ÅK inföll vid talaktsskifte och vid TRP men utan topikbyte. I *ja-svars*fallen var tonen stigande i ett fall, fallande-stigande i fyra. I blandfallet och *nej-svars*fallen var tonen jämn och i ett fall förekom tonlöshet.

b/ 4 fall som består av helt annorlunda disparata sekvenser, vid uppgiftshantering, i anslutning till uppgiftshanteringsfunktionerna: uppgiftsöppning, uppgiftslösning och uppgifts avslutning. Liksom fallen i **a/** yttrades de vid talaktsskifte och TRP. Topikbyte förekom i tre fall av fyra. Efter ÅK följde något nytt med en annan kategori av talakt. I två fall är ÅK:s ton stigande, vilket i materialet förekom när dialogerna började eller någon tog sats för att avsluta något. I två fall var tonen jämn.

Detta representeras i Figur 12.



Figur 12 Uppdelning av samtliga återkopplingsmorfem.

3.4.1 Samtliga återkopplingsmorfem

3.4.1.1 Återkoppling med samma kategori av föregående/efterföljande talakt

I 49 fall av 61 yttras återkopplingen mellan talakter av samma kategori (Figur 12). ÅK är här allmänt stödjande och medhållande, uppmuntrande talaren att behålla turen och fortsätta. Av grundmaterialet framgick att **m/mm/mmm** jämn/kort var det dominerande återkopplingsmorfemet, ungefär en tredjedel av alla. **Förklaring** och **förtydligande svar** utgjorde huvuddelen, nästan tre fjärdedelar, av de talakter som föregår/följer ÅK.

Möter man ett **m/mm/mmm** jämn/kort mellan två talakter där lyssnaren inte tar turen är det en ÅK. Då är det enligt uppsatsens material troligast att både föregående och efterföljande talakt är antingen **förklaring** eller **förtydligande svar**.

3.4.1.2 Återkoppling vid talaktsskifte

3.4.1.2.1 Återkoppling vid ja/nej-svar följt av komplettering

Detta exemplifieras av ÅK1, återkoppling vid **ja-svar** före ÅK följt av **komplext svar**. Återkopplingen, ett '**ja**', har *stigande* ton, vilket kan antyda ett bekräftande och en uppmaning att fortsätta och utveckla uppgiften. Det kan hänga samman med dess plats i diskursens början. Alla tre dialogerna har denna intonation i början av diskursen. Se Tabell 3.

Tabell 3 Återkoppling vid **ja-svar** med komplettering

Återkoppling	Text	Talakt Dialogdrag (Dialogue move)	Klassificering av återkoppling	Prosodi
	ja mm	<i>ja-svar</i>		ton jämn -
ÅK1	ja	återkoppling	bekräftande fortsätt!	ton stigande '
	ja Lunds universitet	<i>komplext svar</i>		

3.4.1.2.2 Återkoppling vid disparata sekvenser (och uppgiftshantering)

Tabell 4 Återkoppling vid uppgiftshantering

	det är det	uppgiftslösning <i>förtydligande svar</i>		
ÅK51	m /	återkoppling	bekräftande	ton stigande
	just det det var inte (...) då ska vi se / vad heter du	<i>komplex fråga</i> uppgiftsöppning		

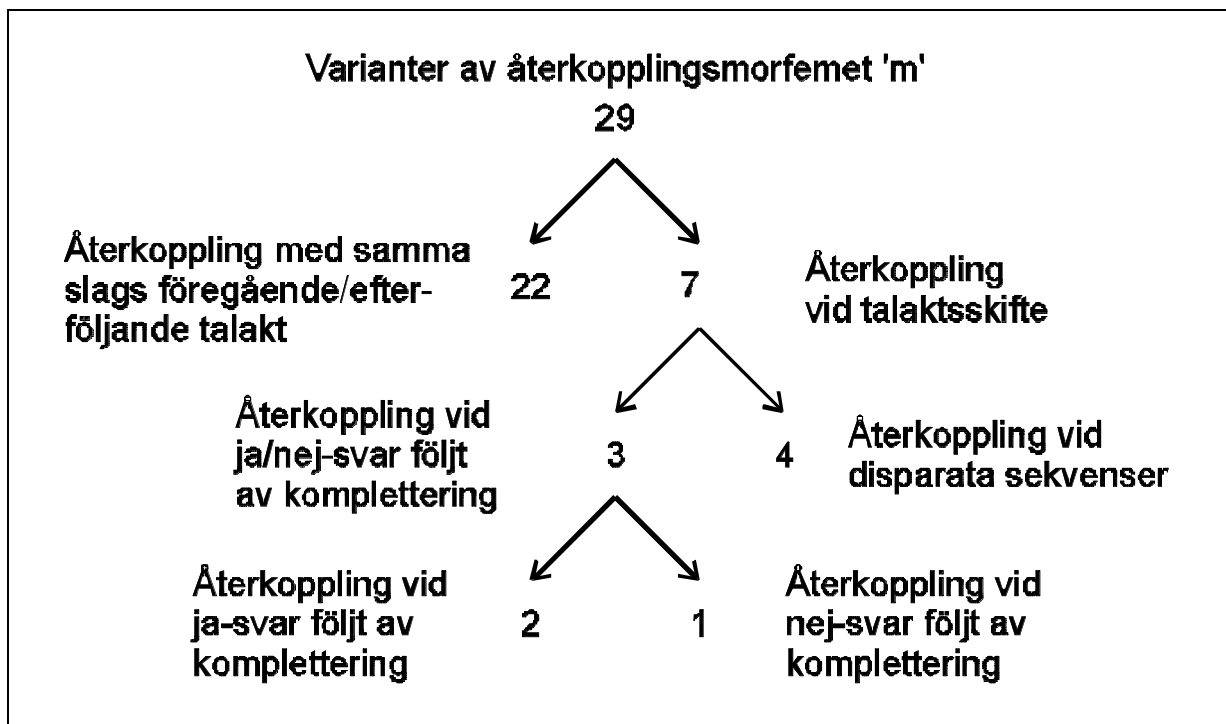
Vid ÅK51 har resebyråtjänstemannen beskrivit en uppgiftslösning, en hotellrumsreservation, i ett långt *förtydligande svar*. Den bekräftas och accepteras av kunden med ÅK 51, ett bekräftande 'm' med stigande ton. Stigande ton verkar i dialogerna förekomma för att beteckna att något nytt ska inledas. Detta är en TRP, plats för möjligt turbyte, men kunden utnyttjar den inte utan låter resebyråtjänstemannen få en förlängd tur. Denna fortsätter med en *komplex fråga* som utgör en uppgiftsöppning och som inleder själva bokningen.

I dessa sällsynta fall avslutas något föregående vid återkopplingsmorfemet, som alltid är ett 'm', och därefter inleds något nytt.

3.4.2 Resultat av analys av varianter av återkopplingsmorfemet 'm'

De 29 'm' återkopplingsmorfemen fördelar sig på följande grupper:

Figur 13 visar att av varianter av 'm' användes de absolut flesta mellan samma kategorier av föregående/efterföljande talakt.



Figur 13 Uppdelning av varianter av återkopplingsmorfemet 'm'.

3.4.2.1 Återkoppling med 'm'-morfemet vid samma kategori av föregående/efterföljande talakt

49 fall av de 61 återkopplingsmorfemen i hela gruppen hade samma kategori av föregående/efterföljande talakt. Hälften av dem, 22 fall, var 'm'-återkopplingsmorfem. I tabellerna nedan ser man vilka talakter det var och fördelningen av varianterna av de 'm' som valdes. Från grundmaterialet.

3.4.2.1.1 De olika talakterna vid 'm'-morfemet

Tabell 5 De 22 parvis lika talakter som föregår/efterföljer 'm'-återkopplingsmorfemen.

12	<i>förklaring</i>	föregår/följer	4 olika 'm'-ÅK	9	m/mm/mmm jämn/kort
				1	inandnings-m
				1	m/mm fallande-stigande
				1	m nä nä kort
7	<i>förtydligande svar</i>	föregår/följer	1 'm'-ÅK	7	m/mm/mmm jämn/kort
2	<i>uppmaning</i>	föregår/följer	1 'm'-ÅK	2	m/mm stigande-fallande
1	<i>ja/nej-fråga</i>	föregår/följer	1 'm'-ÅK	1	m fallande-stigande

Talakten *förklaring* stod för de absolut flesta fallen och utgjorde tillsammans med *förtydligande svar* majoriteten av förekomsterna.

3.4.2.1.2 De olika återkopplingsmorfemen

Därefter visas de 22 'm'-ÅK som hade samma kategori av föregående/följande talakt: i Tabell 6 nedan.

Tabell 6 De 22 'm'-återkopplingsmorfemen med samma kategori av föregående/efterföljande talakt.

16	m/mm/mmm jämn/kort	föregås/följs av	9	<i>förklaring</i>
			7	<i>förtydligande svar</i>
2	m/mm stigande-fallande	föregås/följs av	2	<i>uppmaning</i>
2	m/mm fallande-stigande	föregås/följs av	1	<i>förklaring</i>
			1	<i>ja/nej-fråga</i>
1	inandnings-m	föregås/följs av	1	<i>förklaring</i>
1	m nä nä kort	föregås/följs av	1	<i>förklaring</i>

Det absolut dominerande **m**-återkopplingsmorfemet med samma kategori av föregående/följande talakt var **m/mm/mmm** jämn/kort.

M/mm/mmm jämn/kort var alltså det mest använda ÅK-morfemet efter de oftast förekommande talakterna *förklaring* och *förtydligande svar*. Det är kontextuellt rimligt, då morfemet signalerar instämmande och uppmanar talaren att fortsätta.

Därefter kom *bekräftelse* och *nej-svar*, se Tabell 1. Ingen av de övriga talakterna förekom. Det är också förståeligt eftersom alla dessa kräver specifika svar och inte bara återkoppling.

Efter **m/mm/mmm** jämn/kort förekom huvudsakligen *förklaring* och *förtydligande svar* samt två *ja/nej-fråga*, se Tabell 2. De andra talakterna saknades. Det är naturligt eftersom återkoppling inte kan initiera en talakt utan bara betyder godkännande av föregående talakt kopplat till en fortsättningssignal eller dylikt.

Tabell 6 visar att om man stöter på ett **m/mm/mmm** jämn/kort som är en ÅK är det förmodligen placerat mellan två *förklaring* eller två *förtydligande svar*. Uppträder **m/mm** stigande-fallande kan det befinna sig mellan två *uppmaning*, ett **m/mm** fallande-stigande kan vara placerat antingen mellan två *förklaring* eller mellan två *ja/nej-fråga*. Ett **inandnings-m** kan befinna sig mellan två *förklaring*, ett **m nä nä** kort likaså mellan två *förklaring*.

3.4.2.2 Återkoppling vid talaktsskifte vid 'm'-morfemet

Här var proportionerna 7 fall av 'm' av 12 fall ÅK i hela materialet. Detta var proportionellt betydligt flera varianter av 'm' än vad som kunde förväntas från den allmänna fördelningen. 7/12 mot förväntade 1/2 vilket ger 1/12 flera 'm' än förväntat.

3.4.2.2.1 Återkoppling vid ja/nej-svar med komplettering

Här var 3 'm' av totala 8 ÅK i hela materialet.

3.4.2.2.2 Återkoppling vid disparata sekvenser (och uppgiftshantering)

Denna grupp, 4 fall, består uteslutande av 'm'-morfem. Se Avsnitt 3.4.1.2.2. Detta är proportionellt väldigt mycket mer än vad man kunde förvänta efter den allmänna fördelningen.

'M' kan uppträda i sin avslutande roll och avrunda en bekräftelse, varefter något nytt med en ny sorts talakt inträder. I hälften av fallen är tonen stigande, som före *berättande svar* och som t. ex. 'm' i ÅK51 före *komplex fråga* vilket brukar markera att något nytt ska börja.

Möter man ett 'm' mellan två olika kategorier av talakter inleds alltså något nytt efter 'm'.

3.5 Funktion

Återkopplingsmorfemen klassificerades efter det budskap de förmedlar enligt Allwoods fyra funktioner, se Avsnitt 1.2.

3.5.1 Bearbetning och förankring

Återkopplingsmorfemet indikerar hur långt man kommit i bearbetning och förankring av uppgiften. Vid bearbetning eller *processing* markerar ÅK att lyssnaren håller på att bearbeta vad han/hon hört. ÅK kan då vara lyssnande, avvaktande, begrundande eller dylikt. Det sker under acceptansfasen. När lyssnaren har hört och förstått yttrandet

visar han detta för talaren genom bekräftelser av olika grad, så att de kan vara överens om att addera det till den gemensamma kunskapen. Detta sker vid förankringen eller *the grounding*. ÅK kan då vara till exempel bekräftande, instämmande eller acceptande.

De 61 återkopplingsmorfemen var förknippade antingen med bearbetning eller med förankring.

I Clark & Schaefers kontributionsmodell, se Avsnitt 2.4, representerades återkopplingsmorfemen vid bearbetning och förankring av information mycket tydligt.

Det tonala mönstret spelade ofta en betydande roll för att avgöra om det rörde sig om bearbetning eller förankring av informationen. Samma morfem, exempelvis 'ja' kan antyda att **bearbetning** äger rum genom en svag jämn ton, som vid ÅK som anger fortsatt! eller lyssnande Det kan också med en svag fallande-stigande ton antyda funderande eller tvekan och med stigande frågeton att informationen inte är tillräcklig. Jämnt tonfall vid bearbetning brukar betyda avvaktande.

Ett 'ja' som visar **förankring** har en bestämd, relativt stark jämn ton som anger instämmande, bekräftelse eller acceptande. Tonen kan också vara relativt stark jämn/kort, stark stigande, stark stigande-fallande och stark fallande-stigande. Jämnt tonfall vid förankring brukar betyda acceptans.

3.5.1.1 Bearbetning

De olika klassificeringsgrupperna i uppsatsen ordnades sedan efter hur långt i informationsbearbetningen (se Figur 14) den som yttrade återkopplingsmorfemet hade kommit, med ökande grad av bearbetning:

Funktion och återkopplingsmorfem	Föregående talakt	Antal talakter
Lyssnande (1 ja jämn, 1 ja ja jämn, 8 m/m m jämn, 1 m fallande-stigande)	7 <i>förtydligande svar</i> , 3 <i>förklaring</i> och 1 <i>ja-svar</i> .	11
Registrerande (3 a jämn, 1 ja fallande-stigande, 2 mm/mmm jämn/kort)	4 <i>förklaring</i> och 2 <i>förtydligande svar</i>	6
Övriga		10
<u>väntande</u> (m jämn)	1 <i>förtydligande svar</i>	
<u>avvaktande</u> (2 m/m m jämn/kort, m fallande-stigande, ja: fallande-stigande)	2 <i>ja/nej-fråga</i> , 1 <i>nej-svar</i> och 1 <i>förklaring</i>	
<u>begrundande</u> (2 m m fallande-stigande, 1 ja fallande-stigande)	1 <i>förklaring</i> och 2 <i>ja-svar</i> .	
<u>erkännande</u> (okej fallande-stigande, a fallande-stigande)	1 <i>förtydligande svar</i> och 1 <i>ja-svar</i> .	

Exempel av ÅK vid **bearbetning** är m ÅK47, m ÅK48 och m m Åk49:

Exempel 21. E är resebyråtjänstemannen och F är kunden:

E: du måste ha två {dvs. rum} ja i och med att ni är fyra [rå]

F: [m] (återkoppling, ÅK47, lyssnande, ton jämn)

E: så måste vi ha två

F: [m] (återkoppling, ÅK48, lyssnande, ton jämn)

E: för att jag har bara en extrabädd [i]:

F: [m m] (återkoppling ÅK49, lyssnande, ton jämn)

E: och

F: [m] (återkoppling, ÅK50, acceptande, ton jämn)

E: då är det ordinariepriset

F: okej (bekräftelse, ton stigande)

De största funktionsgrupperna är **lyssnande** med 11 st. och **registrerande** 6 st., typiska för bearbetningssituationer. Mest använda talakter före samtliga bearbetnings-ÅK är **förtydligande svar** 11 st. och **förklaring** 9 st.

De olika funktionerna hos återkopplingsmorfemen under bearbetning motsvarar Allwoods två första funktioner **Kontakt + fortsatt interaktion (lyssnande)** och **Perception (registrerande och övriga)**.

Morfemen var huvudsakligen varianter av 'm', dubbelt så många som 'a', 'ja', 'okej' (se Figur 15).

3.5.1.2 Förankring

Vid förankring av informationen bekräftar lyssnaren för talaren att han har förstått vad talaren sagt och att det har adderats till den gemensamma kunskapen. Han visar det genom att börja en ny presentation.

Grupperna där ÅK visade ökande grad av förankring (se Figur 14) representeras nedan:

Funktion och återkopplingsmorfem	Föregående talakt	Antal talakter
Instämmande (2 nej jämn, enighet med negativt föregående yttrande, a just det jämn, precis jämn, a jämn, 3 inandnings-ja tonlöst kort, två medellång, precis stigande, 3 m/m m jämn/kort, 2 m/m m stigande-fallande, ja ja nä nä kort, nä precis jämn)	1 <i>nej-svar</i> , 1 <i>förtydligande svar</i> , 6 <i>förklaring</i> , 3 <i>bekräftelse</i> , 1 <i>ja/nej-fråga</i> , och 4 <i>uppsmaning</i>	16
Accepterande: (ja jämn, nä men jämn, 2 m/m m jämn/kort, inandnings-m, m nä nä kort, okej jämn)	4 <i>förklaring</i> , 2 <i>förtydligande svar</i> , och 1 <i>uppsmaning</i>	7
Bekräftande (ja stigande, ja fallande-stigande, a jämn, a just det jämn, m stigande)	1 <i>förklaring</i> , 1 <i>kontrollfråga</i> , 2 <i>ja/nejfråga</i> och 1 <i>förtydligande svar</i>	5
Övriga:		6

<u>otåligt påskyndande</u> (m m m kort)	1 <i>förklaring</i>
<u>inseende</u> , (nej, enighet med negativt föregående yttrande)	1 <i>förtydligande svar</i>
<u>pre-avslutande</u> : (m m stigande)	1 <i>bekräftelse</i>
<u>avslutande</u> : (inandnings-ja tonlöst medellångt, a jämn, jasså ja hah jämn-stigande)	2 <i>bekräftelse</i> och 1 <i>förtydligande svar</i>

Även vid **förankring** kan m användas, som i ÅK50:

Exempel 22

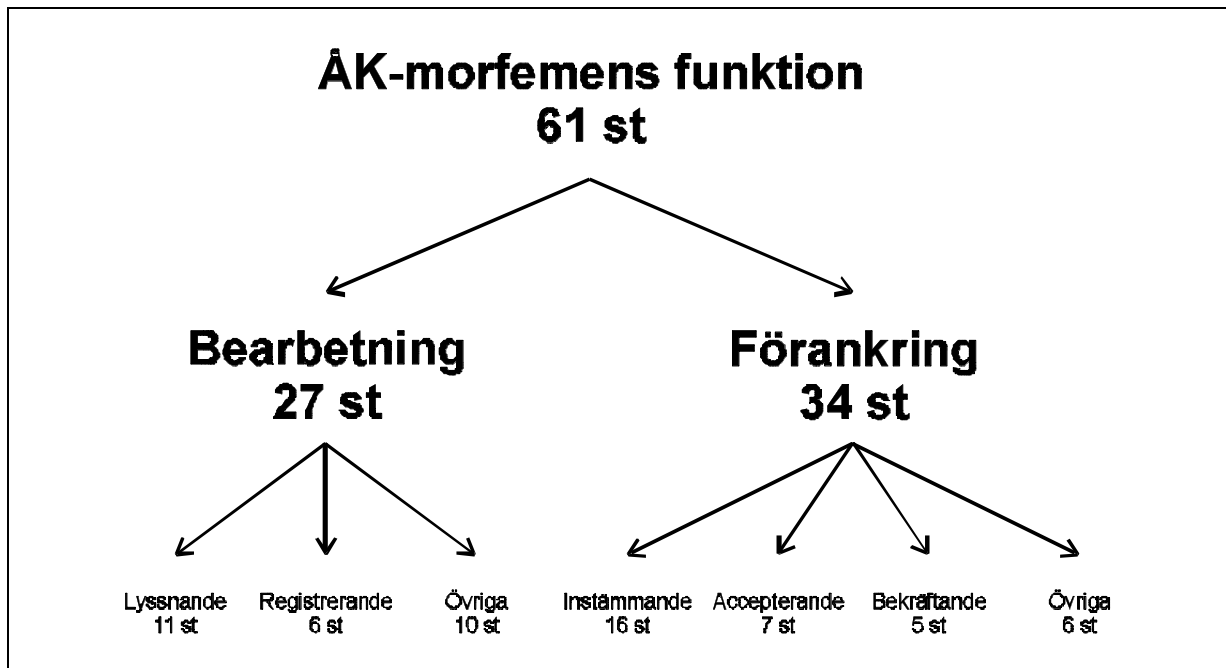
- E: du måste ha två {dvs. rum} ja i och med att ni är fyra [rå]
 F: [m] (återkoppling, ÅK47, lyssnande, ton jämn)
 E: så måste vi ha två
 F: [m] (återkoppling, ÅK48, lyssnande, ton jämn)
 E: för att jag har bara en extrabädd [i]:
 F: [m m] (återkoppling ÅK49, lyssnande, ton jämn)
 E: och
 F: [m] (återkoppling ÅK50, accepterande, ton jämn)
 E: då är det ordinariepriset
 F: okej (bekräftelse, ton stigande)

Dubbelt så vanligt vid **förankring** är emellertid återkopplingsmorfem som nej ÅK3 och a just det ÅK4:

Exempel 23

- R: ...[det är ingen studentbiljett] (ja/nej-fråga)
 K: [a just det] (återkoppling, ÅK2, ton jämn)
 R: det här nej (ja/nej-fråga)
 K: nej (nej-svar)
 R: nej (återkoppling, ÅK3, ton jämn)
 K: precis det är en sådan här som inte går att boka av eller något sådant där (förtydligande svar)
 R: a just det (återkoppling, ÅK4, ton jämn)

Figur 14 visar en uppdelning av ÅK-morfemen med avseende på funktionen vid **bearbetning** och **förankring**.



Figur 14 Uppdelning av ÅK-morfemen i funktionerna bearbetning och förankring.

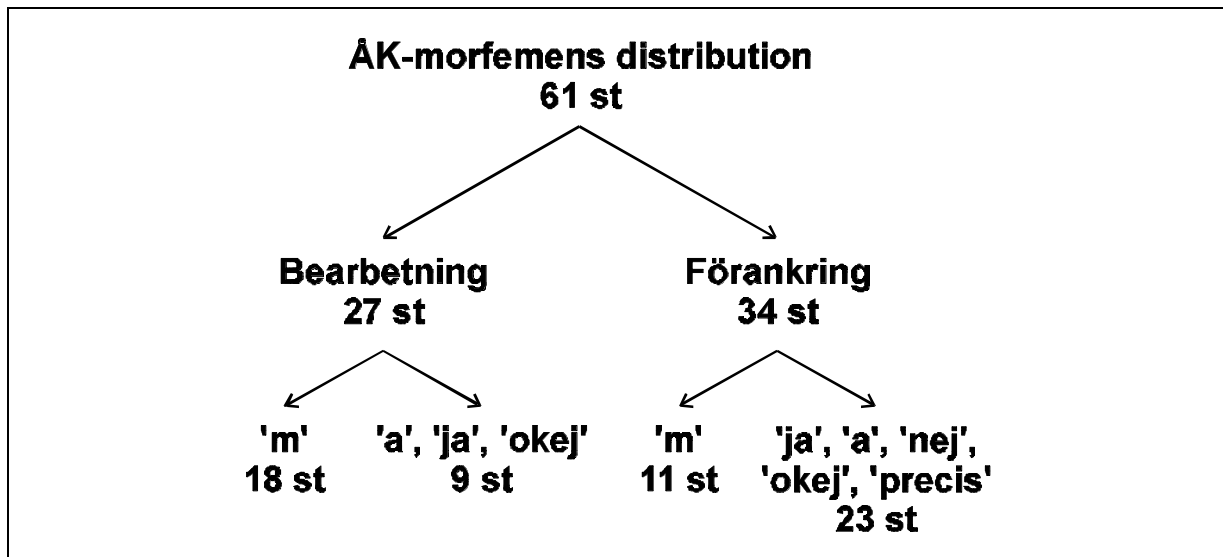
Förankring är den viktigaste funktionen för ÅK-morfemen med betydligt fler förekomster än vid bearbetning, vilket framgår av Figur 14.

Största funktionsgrupper är **instämmande** 16 st, **accepterande** 7 st och **bekräftande** 5 st, med tilltagande grad av positiv attityd. De är typiska för förankring och samförstånd. Mest använda talakter före samtliga förankrings-ÅK är **förklaring** 12 st., **förtydligande svar** 6 st. och **bekräftelse** 6 st.

Funktionerna hos återkopplingsmorfemen vid förankring motsvarar Allwoods två sista funktioner **Förståelse** (**instämmande**) och **Attityd**, positiv, neutral och negativ (**accepterande**, **bekräftande** och **övriga**).

Vad beträffar attityd verkar de flesta fallen av förankring höra till **acceptans-gruppen**.

ÅK-morfemen vid förankring var mycket varierande, nästan dubbelt så många 'ja', 'nej', 'okej', 'precis' som varianter av morfemet 'm'.



Figur 15 Distributionen av olika ÅK-morfem vid bearbetning respektive förankring.

Figur 15 visar vilka olika ÅK-morfem som används i funktionerna **bearbetning** och **förankring**.

Förankring har största antalet ÅK-morfem, betydligt fler än bearbetning.

Vid förankring används huvudsakligen varierande morfem 'ja', 'a', 'nej', 'okej', 'precis', dubbelt så många som varianter av 'm'.

Vid bearbetning används mest 'm', dubbelt så många som 'a', 'ja', 'okej'.

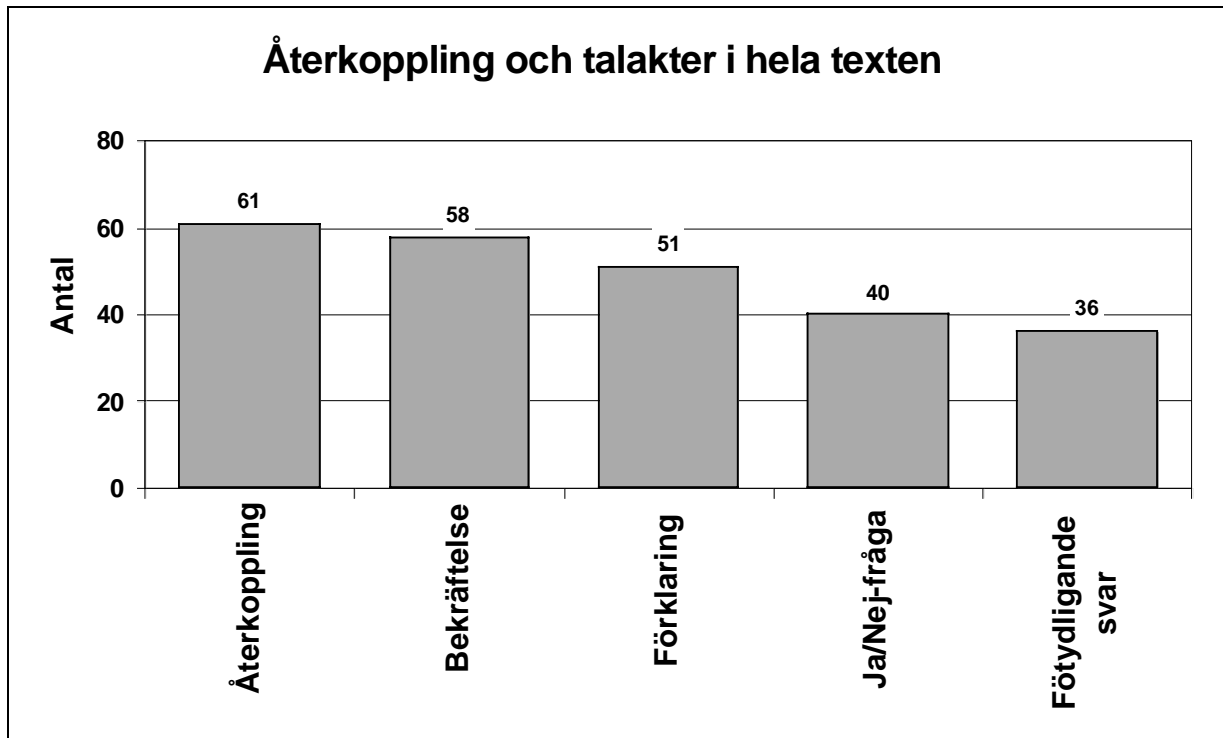
3.6 Proportionerna mellan återkoppling och talakter i materialet

Antalet yttranden som innehåller ett ÅK-uttryck är 61. Varje ÅK-morfem räknas som ett ÅK-uttryck. I dialogerna är totala antalet yttranden 359, vilket ger att 17% av dem är yttranden som innehåller ett ÅK-uttryck.

I dialogerna finns totalt 3472 ord. Av dessa utgör 61 st ÅK-ord, vilket innebär att 2 % av orden i materialet är ÅK-ord. Ett ÅK-ord kan bestå av flera element.

Dessa siffror kan man jämföra med Allwoods kvantitativa uppgifter (Allwood 1988: 105) om frekvensen av återkoppling i svenskt talspråk i olika sammanhang. I hans material utgör andelen yttranden som innehåller ÅK-uttryck mellan 55% och 75% av totala antalet yttranden och andelen ÅK-ord ca 5-15% av samtliga ordförekomster. Kanske kan skillnaden bero på den stränga definitionen på ÅK i denna uppsats och att materialet består av resultatnriktade målstyrda dialoger.

Jag jämförde sedan antalet talakter med antalet återkopplingar i hela materialet, se Figur 16.



Figur 16 Antalet återkopplingar jämfört med de vanligaste talakterna i hela materialet.

Ser man till antalet talakter blev det 362 förekomster i hela materialet. Då hade de 61 icke-talakterna återkoppling räknats bort. De oftast förekommande talakterna i alla dialogerna var lite annorlunda fördelade än de som var förknippade med ÅK: 58 st. var *bekräftelse*, 51 st. var *förklaring* och 40 st. var *ja/nej-fråga*. Totala antalet **återkopplingar** med sina 61 förekomster var därmed större än det största antalet av någon enskild talakt.

4. SAMMANFATTNING

4.1 Återkopplingsmorfemens distribution

Vid analys av alla talakter framkom att det totala antalet återkopplingar med 61 förekomster var större än det största antalet av någon enskild talakt.

Studien visade att hälften av återkopplingsmorfemen bestod av varianter av morfemet 'm'. De 61 morfemen i materialet bestod av 6 ordtyper, morfemen 'ja', 'a', 'nej', 'm', 'okej', 'precis'. 23 varianter av dessa ordtyper ingick i materialet, en fjärdedel av dem var varianter av 'm'.

En tredjedel av alla återkopplingsmorfemen utgjordes av m/mm/mmm jämn/kort. Närmast följande återkopplingsmorfem, a jämn, kom långt efter.

Inom 'm'-fältet dominerade m/mm/mmm jämn/kort med två tredjedelar av förekomsterna.

4.2 Återkopplingsmorfemets position

Undersökningen visade att de flesta, fem sjättedelar av återkopplingsmorfemen uppträder med samma kategori av föregående/följande talakt, resten vid talaktsskifte.

Undersökningen visade dessutom att tre fjärdedelar av varianterna av 'm' uppträder med samma kategori av föregående/följande talakt, de övriga vid talaktsskifte.

4.3 Talakterna

Talakterna 'bekräftelse' och 'förklaring' användes mest, tillsammans i nästan en tredjedel av fallen i hela materialet.

I 61 fall var talakterna förknippade med ÅK. I detta sammanhang förekom däremot talakterna 'förklaring' och 'förtydligande svar' oftast.

Då återkopplingen yttrades med samma kategori av föregående/efterföljande talakt utgjorde talakterna 'förklaring' och 'förtydligande svar' merparten, nästan tre fjärdedelar av fallen.

Då varianter av 'm' yttrades med samma kategori av föregående/följande talakt, utgjorde talakterna 'förklaring' och 'förtydligande svar' nästan alltid kontexten.

I samtliga 4 fall då föregående/efterföljande talakt var helt olika avslutades ett ämne och något nytt inleddes. Återkopplingsmorfemet här var alltid en variant av 'm' och det hade stigande tonfall i hälften av fallen.

4.4 Prosodin

Det tonala mönstret var en viktig faktor både när det gällde att klassificera talakterna och när det gällde att tolka återkopplingarnas intentioner.

Återkopplingsmorfemen hade oftast jämnt tonfall och kort duration, i två tredjedelar av fallen.

5 möjliga varianter av tonfall hittades i materialet:

jämnt/kort, stigande, stigande-fallande, fallande-stigande och tonlöst.

- Jämn/kort: 39 fall av 61, två tredjedelar av fallen.
- Jämn ton vid bearbetning tycks ange neutral attityd.
- Jämn ton vid förankring verkar uttrycka acceptans.
- Kort: Otåligt avvaktande eller otåligt påskyndande angav negativ attityd.
- Stigande ton: 5 fall av 61.

Varje dialog inleds av en återkoppling med stigande ton, kanske som en uppmuntran att framlägga ärendet. Av de 61 återkopplingarna har 5 st stigande ton och är huvudsakligen placerade i dialogens början. Finns det stigande ton är det troligast att dialogen börjar där eller att en ny topik inleds där. Även pre-avslutande och avslutande förekommer stigande ton, när någon tar sats för att avsluta samtalet.

- Stigande-fallande ton: 2 fall av 61. Uttrycker instämmande i föregående yttrande. Tonfallet förekom bara vid föregående/efterföljande talakt 'uppmaning'.
- Fallande-stigande ton: 10 fall av 61, nästan en femtedel. Anger begäran om förtydligande eller utvidgning.
- Tonlöst: 5 fall av 61. Inandnings-ja, speciellt halvlångt sådant, uttrycker instämmande och positiv attityd. Inandnings-m, särskilt kort, uttrycker otåligt accepterande och negativ attityd.

4.5 Förhållandet mellan språklig återkoppling och föregående/efterföljande talakt

Om ett morfem är en språklig återkoppling är det oftast ett **m/mm/mmm** jämnt/kort, alltså med jämnt tonfall och kort duration innebärande neutral attityd eller accepterande och uppmanande talaren att fortsätta. Det yttras mellan två talakter eller delar av talakter av samma kategori och övertar inte turen. Råkar man på en sådan ÅK är troligen både föregående (särskilt denna) och efterföljande talakt antingen *förklaring* eller *förtydligande svar*.

Möter man en variant av 'm' mellan två talakter av olika kategorier inleds något nytt efter detta 'm'.

4.6 Talarattityd

I detta material verkade **instämmande**, som bidrog till **förankringen**, vara den viktigaste funktionen för återkopplingsmorfemen med klart flest förekomster.

Det tonala mönster som användes var huvudsakligen ett **jämnt/kort** tonfall.

Den enskilda talakt som användes mest vid instämmande funktion var *förklaring*, mer än hälften av alla. Morfemen var varierande, nästan dubbelt så många varianter av 'ja', 'nej', 'precis' som av 'm'. Funktionen accepterande som också bidrog till förankringen var näst störst. Talakterna där bestod till mer än hälften av 'förklaring' och morfemen till hälften av 'm', till hälften av 'ja', 'nej', 'okej'.

Instämmande och accepterande motsvarar Allwoods tredje funktion *Förståelse* och fjärde *Attityd*, främst dennas positiva del.

Att instämmande och accepterande dominerar så kraftigt antyder att deras huvuduppgift **förankring** är återkopplingsmorfemens viktigaste funktion.

5. DISKUSSION

Återkopplingsmorfemens vanligaste form var m/mm/mmm, talakten de förekom oftast före/efter var 'förklaring', därefter 'förtydligande svar' och deras klart viktigaste funktion var förankring. Det vanligaste prosodiska mönstret var ett jämnt/kort tonfall. Prosodin var en viktig faktor både vid tolkningen av återkopplingsmorfemen och vid klassificeringen av talakterna.

Emellertid verkar det som om 'm/mm/mmm' jämn/kort förekommer mest när lyssnaren håller på med bearbetning och visar detta för talaren, men när det kommer till förankring tar de andra återkopplingsmorfemen 'ja', 'nej', 'okej' eller 'precis' över och hjälper till att göra detta klart för talaren.

Dessa uppgifter kan användas praktiskt vid taligenkänning och talsyntes, automatisk och mänsklig. Vid tolkning av återkopplingsmorfem kan datorn genom prosodin avgöra var i en dialog man befinner sig, i början, mitten eller i slutet. I början av varje dialog till exempel har återkopplingsmorfemet stigande tonfall.

Datorn kan också bedöma var i ett resonemang man är och hur långt man kommit i behandlingen av informationen genom återkopplingsmorfem och prosodi. Håller man på med bearbetning dominerar varianter av 'm' som återkopplingsmorfem och ett jämnt tonfall, har man nått till förankring använder man huvudsakligen varianter av återkopplingsmorfem som 'ja', 'nej', 'okej', 'precis' och något mer växlande tonala mönster.

'M/mm' med stigande-fallande ton föregicks och följdes bara av talakten 'uppmaning'.

En annan praktisk användning skulle vara att förutsäga vilken talakt som ska följa på återkopplingsmorfemet. Analysen av materialet visade att en återkoppling oftast bestod av morfemet m/mm/mmm med jämnt tonfall och kort duration, angav neutral attityd eller instämmande och uppmanade talaren att fortsätta. Den var placerad mellan två talakter eller delar av talakter av samma kategori och lyssnaren gjorde aldrig anspråk på turen. Möter man en sådan återkoppling är troligen både föregående (särskilt denna) och efterföljande talakt antingen 'förklaring' eller 'förtydligande svar'.

I de få fall som de två talakterna kring en variant av 'm' är av olika kategorier inleds något nytt efter detta 'm'.

Fast återkopplingsmorfemen är skenbart obetydliga och lika varandra till morfem (men inte till prosodi) har de klart åtskilda betydelser och har vart och ett sin bestämda reglerande och justerande uppgift för ett hålla ihop samtalet.

Förhållandet mellan de språkliga återkopplingarna och talakterna är systematiskt så att det pågående muntliga samtalet blir entydigt och kan fungera effektivt.

6. REFERENSER

- 1 Adelswärd, V. 1991. *Prat, skratt, skvaller och gräl och annat vi gör när vi samtalar*. Stockholm: Brombergs.
- 2 Alexandersson, J., Maier, E. & Reithinger, N. 1995. A robust and efficient three-layered dialogue component for a speech-to-speech translation system. *Proceedings of the Seventh European Meeting of the Association for Computational Linguistics*, 188-193.
- 3 Allwood, J. 1979. *Ickeverbale kommunikation - en översikt*. Papers in Anthropological Linguistics, 2. Göteborg: University of Göteborg, Department of Linguistics.
- 4 Allwood, J. 1988. Om det svenska systemet för språklig återkoppling. *Svenskans beskrivning 16*, ed. P. Linell, V. Adelswärd, T. Nilsson & P. A. Pettersson. SIC 21a. Studies in Communication. Linköping: University of Linköping, Department of Communication Studies, Tema Kommunikation, 89-106.
- 5 Allwood, J., Nivre, J. & Ahlsén, E. 1992, tidigare version 1991. *On the Semantics and Pragmatics of Linguistic Feedback*. Gothenburg Papers in Theoretical Linguistics, 64. Göteborg: University of Göteborg, Department of Linguistics.
- 6 Allwood, J. & Ahlsén, E. 1999. Learning how to manage communication with special reference to the acquisition of linguistic feedback. *Journal of Pragmatics* 31, 1353-1389.
- 7 Anderson, A. H., Bader, M., Bard, E. G., Boyle, E., Doherty, G., Garrod, S., Isard, S., Kowtko, J., McAllister, J., Miller, J., Sotillo, C., Thompson, H. & Weinert, R. 1991. The HCRC Map Task Corpus. *Language and Speech* 34 (4): 351-366.
- 8 Anward, J. 1983. *Språkbruk och språkutveckling i skolan*. Lund: Liber.
- 9 Anward, J. 1986. Emotive expressions. *Papers from the Ninth Scandinavian Conference of Linguistics*, ed. Ö. Dahl, p. 45. Stockholm: Institutionen för Lingvistik, Stockholms Universitet.
- 10 Austin, J. L. 1962. *How to do things with words*. Oxford: Oxford University Press.
- 11 Bird, S., Browning, S., Moore, R. & Russell, M. 1995. Dialogue move recognition using topic spotting techniques. *ESCA Workshop on Spoken Dialogue Systems – Theories and Applications*, May, 45-48.

- 12 Bruce, G. 1998. *Allmän och svensk prosodi*. Praktisk Lingvistik 16. Lund: Institutionen för Lingvistik, Lunds Universitet.
- 13 Carletta, J., Isard, A., Isard, S., Kowtko, J. C., Doherty-Sneddon, G., & Anderson, A. H. 1997. The reliability of a dialogue structure coding scheme. *Computational Linguistics*, 23 (1): 13-31.
- 14 Clark, H. H & Schaefer, E. F. 1989. Contributing to discourse. *Cognitive Science* 13, 259-294. Also Chapter 5 in Clark, H. H. 1992. *Arenas of Language Use*. Chicago: University of Chicago Press & Center for the Study of Language and Information.
- 15 Clark, H. H. 1992. *Arenas of Language Use*. Chicago: University of Chicago Press & Center for the Study of Language and Information.
- 16 Coulthard, M., Montgomery, M. & Brazil, D. 1981. Developing a description of spoken discourse. *Studies in discourse analysis*, ed. M. Coulthard & M. Montgomery. Lund: Routledge & Kegan.
- 17 Ehlich, K. 1986. *Interjektionen*. Tübingen: Niemeyer.
- 18 Heritage, J. 1984. A change-of-state token and aspects of its sequential placement. *Structures of Social Action: Studies in conversation analysis*, ed. M. Atkinson & J. Heritage, 299-345. Cambridge: Cambridge University Press.
- 19 Lewin, I., Russell, M., Carter, D., Browning, S., Ponting, K. & Pulman, S. 1993. A speech based route enquiry system built from general purpose components. *Proceedings of the 3rd European Conference on Speech Communication and Technology (EUROSPEECH-93)*, September.
- 20 Lindström, A. 1999. *Language as social action. Grammar, prosody, and interaction in Swedish conversation*. (Språk som social handling. Grammatik, prosodi och interaktion i svenska samtal.) Dissertation. Skrifter utgivna av Institutionen för Nordiska språk vid Uppsala universitet 46. Uppsala: Institutionen för Nordiska språk vid Uppsala universitet.
- 21 Linell, P. & Gustavsson, L. 1987. *Initiativ och respons. Om dialogens dynamik, dominans och koherens*. SIC 15. Studies in Communication. Linköping: Tema Kommunikation.
- 22 Meng, K. & Strömquist, S. 1999. Introduction. *Journal of Pragmatics* 31, 1241-1244.
- 23 Nagata, M. & Morimoto, T. 1993. An experimental statistical dialogue model to predict the speech act type of the next utterance. *Proceedings of the International Symposium on Spoken Dialogue*, ed. K. Shirai, T. Kobayashi & Y. Harada, 83-86.

- 24 Nordenstam, K. 1987. *Kvinnlig och manlig samtalsstil*. Färsk forsk. 11. Göteborg: Institutionen för nordiska språk, Göteborgs universitet.
- 25 Norrby, C. 1996. *Samtalsanalys. Så gör vi när vi pratar med varandra*. Lund: Studentlitteratur.
- 26 Oreström, B. 1983. *Turn-taking in English conversation*. Lund: Liber.
- 27 Sacks, H. 1992. *Lectures on conversation. I-II. Edited by Gail Jefferson with a foreword by Emanuel A. Schegloff*. Oxford: Blackwell.
- 28 Sacks, H., Schegloff, E. A. & Jefferson, G. 1974. A simplest systematics for the organization of turn-taking in conversation. *Language* 50, 696-735.
- 29 Shimojima, A., Katagiri, Y., Koiso, H. & Swerts, M. 1999. An experimental study on the informational and grounding functions of prosodic features of Japanese echoic responses. *Proceedings of European Speech Communication Association (ESCA) International Workshop on Dialogue and Prosody*. Veldhoven, The Netherlands: ESCA, 187-192.
- 30 Sigurd, B. 1984. Om Jaså, Bra, Precis och andra returord. *Språkvård* 34, 3-8.
- 31 Sinclair, J. McH. & Coulthard, R. M. 1975. *Towards an Analysis of Discourse*. Oxford: Oxford University Press.
- 32 Sjögren, P. A. 1978. *Termer i allmän språkvetenskap*. Stockholm: Akademitlitteratur.
- 33 Stenström, A.-B. 1984. *Questions and responses*. Lund: Liber.
- 34 Strömqvist, S. & Ahlsén, E. 1999. *The process of writing – a progress report*. Gothenburg Papers in Theoretical Linguistics, 83. Göteborg: University of Göteborg, Department of Linguistics.
- 35 Strömqvist, S. & Richthoff, U. 1999. Linguistic feedback, input, and analysis in early language development. *Journal of Pragmatics* 31, 1241-1262.
- 36 Ward, N. 1996. Using Prosodic Clues to Decide When to Produce Back-channel Utterances. *Proceedings 4th International Conference on Spoken Language Processing (ICSLP 96)*. Oct 3-6, 1996. Philadelphia, PA: University of Delaware and Alfred I. duPont Institute, Vol. 3, 1728-1731.
- 37 Yngve, V. 1970. On getting a word in edgewise. *Papers from the Sixth Regional Meeting, Chicago Linguistic Society*, 567-578.