

Antagen för publicering i Svenskans Beskrivning 25, våren 2002.

Uppmanande aktiviteter i hemtjänsten

Anna Lindström och Henric Bagerius

Abstract: Directives are speech acts that seek to get somebody else to do something. This conversation analytic study examines directives and directive activities in meetings between elderly care recipients and home help providers in the Swedish home help service. In all we have examined 24 videorecorded home visits where a total of 14 care givers and 11 care recipients participate. The home help service is an apt place for studying directives since it is in these sequences where the home help's institutional role as a helping hand in the home is talked into being. Over two thirds (70%) of the directive activities in our data were initiated by the care recipient. This may indicate that she has influence over the management and execution of care on a local level. Our preliminary analysis gives support for the idea that directives are dispreferred. This is evidenced by the prevalence of prerequests and the fact that many of the directives in our corpus were accompanied by accounts. Unlike more traditional grammatical approaches we derive our findings from examination of videorecordings of naturally occurring real-life encounters. Our point of departure is that directive activities are a product of a collaboration between the interactants. This collaboration is made visible in the physical, linguistic and social context where the directive activities are played out.

Uppmaningar är talhandlingar som syftar till att få någon annan att göra något (Austin 1962:63). När man studerar uppmaningar blir det uppenbart att språket inte bara syftar till att beskriva verkligheten utan att det även utgör ett verktyg att förändra den med. Uppmaningar förekommer i skrift men de är mer frekventa i tal och samtal och det kan därför vara av intresse att studera dem i samtalsspråk. Man kan närma sig studiet av uppmaningar från åtminstone två olika perspektiv. Ett är att fokusera den språkliga satsen, talaren och hennes intentioner. Detta perspektiv är representativt för Svenska Akademiens grammatik (SAG) varifrån uppmaningen i exempel 1 är hämtad:

(1) [SAG 4:714]

Läs i din bibel lite oftare från och med nu!

Författarna menar att den direktiva huvudsatsen prototypiskt uttrycker en uppmaning, det vill säga ”den anger att talaren genom att yttra satsen försöker få lyssnaren att förverkliga eller inte förverkliga den aktion som anges i satsens proposition (satsinnehållet)” (SAG 4:714). Enligt författarna räcker det dock inte att analysera den enskilda satsen för att avgöra huruvida ett språkligt uttryck ska uppfattas som en uppmaning. Vissa allmänna förutsättningar måste också vara uppfyllda. Dessa gäller framför allt talarens kunskaper och intentioner (SAG 4:714). För att exemplet ovan ska fungera som en uppmaning måste talaren bland annat uppriktigt tro att hon kan påverka lyssnaren till att läsa bibeln oftare.

I stället för att se uppmaningar som isolerade språkliga uttryck som återger talarens intentioner kan man behandla dem som produkter av ett socialt samspel mellan talare och lyssnare. Utifrån ett socialt perspektiv får yttrandets syntax och den enskilda talarens intention en underordnad betydelse. I stället fokuseras kontexten. Med kontext menas då den språkliga kontexten (framförallt närmast föregående och följande yttranden) men även den fysiska och den sociala omgivningen. Exemplet nedan är hämtat från en videoinspelning av ett besök i den kommunala hemtjänsten. Pensionären ger vårdbiträdet en uppmaning i rad 3, *Du får no torka me på ry:ggen*.¹

(2) TORKA RYGGEN [VD2:1] Pensionären (P) sitter på en sittbräda i badkaret. Hon har en stor badhandduk över axlarna och håller på att torka sig medan vårdbiträdet (VB) torkar upp vatten med en skurtrasa som hon för fram och tillbaka över golvet med foten. VB verkar avsluta torkningen av golvet omkring rad 1.

```

01  VB:  °(U) dä:r(hh).°
02      (0.4)
03  P:  ->Du får no to[xrk[ya me på ry[:ggen.
04  VB:                                     [Ja::'a ska göra=
05      =de(h).
06      (14) ((VB torkar energiskt))
07  P:  °Tack°z tack så dä:r,=
08  VB:  =>Mm:.< ((moderligt))

```

^x VB rör sig mot P.

^y P lägger händerna på handduken på P:s axlar och skulderblad och börjar torka.

^z P lutar huvudet mot VB.

¹ Se Ochs, Schegloff & Thompson 1996 för en transkriptionsnyckel.

Aspekter av den **fysiska**, **språkliga** och **sociala** kontexten samverkar för att ge pensionärens yttrande i rad 3 betydelsen av en uppmaning. Om vi ser till den **fysiska** kontexten kan vi först notera att pensionären som duschat har begränsad rörelseförmåga och följaktligen behöver hjälp med att torka ryggen. Vidare kan vi iaktta att vårdbiträdet redan under det att pensionären uttalar uppmaningen påbörjar den efterfrågade handlingen (se x och y). Detta visar inte bara på vårdbitrådets beredvillighet att hjälpa. Det ger också bevis på hennes lyhördhet för pensionärens behov då hon faktiskt börjar torka ryggen innan pensionären har angett vilken kroppsdel som ska torkas. **Språkligt** lovar vårdbiträdet att utföra den efterfrågade handlingen i rad 4-5. Pensionären tackar sedan vårdbiträdet i rad 7. Sekventiellt uttrycker pensionären sitt tack i tredje position, det vill säga efter andra ledet i ett yttrandepar. I en uppsats om hur interaktörer hanterar missförstånd och felsägningar i samtal har Schegloff (1992) visat att den tredje positionen är en strategisk plats för upprätthållandet av intersubjektivitet i samtal.² Pensionären har här möjlighet att reagera på vårdbitrådets respons på pensionärens eget tidigare yttrande i rad 3. Genom att tacka i rad 7 godkänner pensionären vårdbitrådets tolkning av rad 3. Pensionärens initiering av uppmaningen och vårdbitrådets språkliga och praktiska respons (det vill säga utförandet av den efterfrågade sysslan) realiserar också en **social** kontext, nämligen vårdbitrådets institutionella roll som en hjälpande hand i hemmet.

Det sociala perspektivet är utmärkande för den samtalsanalytiska CA-undersökning av uppmaningar och uppmanande aktiviteter som presenteras i denna uppsats.³ Vår utgångspunkt är den att kontexten är avgörande för huruvida enskilda yttranden eller sekvenser uppfattas som uppmanande. Vi begränsar därför inte undersökningen till yttranden som i ett kontextlöst perspektiv förefaller vara uppmanande, utan vi innefattar även yttranden som kan verka handlingsmässigt neutrala men som i sin kontext får en uppmanande karaktär. Termen uppmanande aktiviteter återspeglar denna breda infallsvinkel.

Undersökningen är en av flera inom projektet Samtalsspråkets grammatik som bedrivs med stöd från Riksbankens Jubileumsfond (RJ 1999-5169), och vår delstudie är inriktad på en institutionell miljö, möten mellan vårdbiträden och pensionärer i den kommunala äldreomsorgen. Vårt empiriska material består av 24 videoinspelade hemtjänstbesök (totalt 11 timmar). I besöken deltar 14 olika vårdbiträden och 11 pensionärer. Besöken var naturligt förekommande. De var alltså inte på förhand arrangerade för

² Fjärde positionen utgör en annan sådan plats.

³ CA är en förkortning av den gren inom interaktionsforskningen som benämns *conversation analysis*. Vi tackar åhörarna vid Svenskans beskrivning och kolleger vid den sociologiska institutionen vid York universitet för värdefulla synpunkter vid olika presentationer av tidigare versioner av texten. Vi tackar även Karin Ridell för hjälp med fintranskription av exempel och färdigställande av manuskriptet.

forskningsprojektets räkning och under själva inspelningarna sökte forskaren att göra så lite intrång som möjligt i interaktionen mellan pensionär och vårdbiträde (jfr Lindström 2000).⁴

Vår studie fokuserar på uppmaningar och uppmanande aktiviteter som initieras av pensionären. Ett skäl till att vi behandlar just dessa är deras talrika förekomst; 68% av alla uppmanande aktiviteter i vår samling initieras av pensionären. De är också sociologiskt intressanta. Såsom nämndes i diskussionen av exempel 2 realiserar de nämligen vårdbiträdets och pensionärens sociala relation som omsorgsgivare och omsorgstagare (jfr Drew & Heritage 1992). I det följande kommer vi först att kort redovisa terminologin kring uppmaningar och därefter belysa de uppmanande aktiviteterna utifrån ett preferensperspektiv.

Inom den svenska samtalsforskningen är uppmaningar oss veterligen relativt outforskade men internationellt har fenomenet rönt stort intresse.⁵ Terminologin kring uppmaningar är inte enhetlig. Direktiv (eng. *directive*) och *request* är två vanliga benämningar.⁶ Oftast används direktiv och *requests* som synonymer men ibland kan man skönja en betydelseskillnad. Ett direktiv ges ofta betydelsen av en förmaning eller förebråelse. Det visas i nästa exempel som är hämtat från en dispyt mellan två pojkar.

(3) (Goodwin, 1990:105). Transkriptionen modifierad enligt Ochs, Schegloff & Thompson 1996.

01 Malcolm: ->Get out of here Tony.

02 Tony: I'm not gettin' out of nowhere.

Request å andra sidan används för att beskriva yttranden där talaren önskar få tillgång till något av värde (Schegloff 1995:76). Det illustreras i nästa exempel från en videoinspelning av tvååriga Amy och hennes pappa.

(4) (Wootton, 1997:51). Amy (A) och hennes pappa (F) äter tillsammans vid bordet. Amy sitter i sin barnstol och hennes pappa har matat henne med sked. Hon pekar då på maten på pappas tallrik. Samtalet fortsätter enligt följande.

⁴ Materialinsamlingen gjordes i samband med ett tidigare forskningsprojekt som finansierades av Rådet för Arbetslivsforskning (RALF 1997-1451). Vi tackar de vårdbiträden och pensionärer som deltog i inspelningarna.

⁵ Se dock Aronsson & Thorell 1999, Landqvist 2001:11–159, Leppänen 1998. De två senare studierna gäller framförallt uppmaningar av rådgivande karaktär.

⁶ *Request* kan översättas med svenskans *begäran* men då pluralformen av det svenska ordet känns klumpig har vi valt att använda den engelska termen.

01 A: ->Want'at ((pekar på pappas mat))
 02 (0.7)
 03 F: What do you sa:y? ((flyttar sin hand mot maten))
 04 A: Please
 05 F: Very good.

I vårt material är det ofta svårt att skilja mellan direktiv och *requests*. Exempel 5 är hämtat från ett hemtjänstbesök.

(5) NÅGOT ATT DRICKA [VC1:1]. P sitter vid köksbordet och äter. I rad 1 avslutar A som filmar besöket en förklaring till varför hon är fåordig. Martina är vårdbiträdet.

01 A: =(0.2) e pratar int' s' my(h)ck.he[:
 02 P: [Ja
 03 förstår de,
 04 (1.8)
 05 P: ->Martina du måste ge mej nånting å dricka
 06 ->ja e så törsti så. ((gnällig röst))
 07 (0.6)
 08 VB: Va: vill du ha vatten?
 09 P: Ja:¿ ((gnällig röst))
 10 (3.6)
 11 P: (°0j då, °)
 12 (18.0) ((man hör någon hälla vatten))
 13 P: Tack ska du ha. ((VB närmar sig P med glaset))

I rad 5–6 finns ett yttrande som har karaktären av ett förmanande direktiv men som också uttrycker en begäran: pensionären vill ha något att dricka. Med exempel som detta i åtanke har vi valt att använda termen uppmaningar som ett paraplybegrepp som inbegriper såväl direktiv som *requests*. Andra potentiella underkategorier som vi har stött på är råd och varningsrop. Som tidigare nämnts är den internationella forskningen kring uppmaningar omfattande och inte ens en översiktlig genomgång ryms i en uppsats av det här formatet (se vidare Schegloff 1979, Goodwin 1990:65–74, Levinson 1983:356–364). Vi väljer i stället att diskutera ett forskningsresultat som är relevant för vårt material, närmare bestämt uppmaningar som disprefererade handlingar.

Förenklat kan man säga att termen preferens inom CA används för att beskriva hur yttranden inom handlingssekvenser är uppbyggda och hur de förhåller sig gentemot varandra (se Schegloff 1988; Lindström 1997 och 1999:33–39 visar svenska exempel). Preferens är inte ett psykologiskt begrepp. När man framhåller att det prefererade sättet att svara på en inbjudan är att tacka ja hävdar man alltså inte att denna preferens är grundad i talarens önskemål (det vill säga att den som inbjuder önskar ett ja). Det har dock visat

sig att yttranden som har ett prefererat format tenderar att *realisera* handlingar som understödjer social solidaritet medan yttranden som är formulerade som disprefererade realiserar handlingar som undergräver social solidaritet. Lejonparten av forskningen kring preferensorganisation har gällt responsiva yttranden såsom svaret på en inbjudan, ett erbjudande eller en preannonsering. Preferensbegreppet kan dock också tillämpas på första ledet i ett närhetspar. Vissa initierande handlingar kan alltså vara disprefererade gentemot andra initierande handlingar. Detta har bland annat visats i forskning kring de sociala rutiner som används för att etablera identitet i början av telefonsamtal. I en studie av svenska privata telefonssamtal visade Lindström (1994) att uppringaren här har två alternativ: hon kan antingen identifiera sig själv eller avhålla sig från detta för att istället invänta att den uppringde markerar att hon känner igen uppringaren (se även Schegloff 1967 och 1979). I Lindströms material var dessa två alternativ inte likvärdiga utan igenkännande var prefererat över explicit självidentifiering. Studier av amerikanska samtal har visat att ett liknande förhållande råder mellan erbjudanden och uppmaningar. När en person ämnar få tillgång till något av värde (såsom ett objekt, en tjänst, eller information) är erbjudanden prefererade över uppmaningar (se Sacks, citerad i Schegloff 1979:49). Detta märks bland annat i sekvenser där samtalsdeltagare i stället för att göra en uppmaning initierar en pre-uppmaning som gör ett erbjudande relevant. Följande två exempel visar pre-uppmaningar som bemöts med erbjudanden.

(6) SMÖRJA KNÄN [VC1:1] Pega är pensionärens distrikt-sköterska och vårdbiträdets chef. P sitter vid köksbordet. VB har precis smort in hennes fötter och sitter fortfarande på huk vid P:s fötter. Pre-uppmaningen markeras a-> och erbjudandet markeras b->

01 VB: (°s'°)↑där,↑
 02 (9.6)
 03 VB: Vill du ha tofflerna?
 04 (0.6)
 05 P: a->Mm ja: tack^x .hhh <Sa hon inte> Pega nånting
 06 a->att du skulle schu- smörja på knä:~
 07 (1.0)
 08 VB: b->Nä men de kan ja ↑göra.=
 09 P: De kan du göra för att d- n- men då ska
 10 du ha: nån (eh/dä) (0.4) pt en annan salva.
 11 (1.0) ((P pekar, VB tittar åt det håll P pekar
 12 och reser sig upp))

^x VB tar tofflorna från brickan på rullatorn.

Vårdbiträdets förfrågan i rad 3 om huruvida pensionären vill ha tofflorna markerar att hon anser sig vara klar med den närmast föregående sysslan nämligen insmörjningen av pensionärens fötter. Pensionären bejakar frågan i början av rad 5 och hon samarbetar därmed med vårdbiträdet i att gå vidare till nästa aktivitet det vill säga påklädningen. Efter ordet *tack* finns en möjlig turbytesplats. Pensionären återtar då turen för att ställa en fråga. Pega är pensionärens distriktssköterska och vårdbiträdets chef. Genom att ifrågasätta huruvida en medicinskt kompetent person som dessutom är chef för vårdbiträdet har sagt åt vårdbiträdet att smörja knät visar pensionären att denna syssla är relevant. Notera vidare att pensionärens fråga formuleras som en negativ observation. Utifrån analys av engelskspråkigt material har Schegloff (1988) visat att negativa observationer är förknippade med klagomål. Detta argument kan vara relevant för pensionärens formulering och i så fall förstärker det yttrandets pre-uppmanande karaktär. Med andra ord: om det är så att Pega inte har nämnt detta så är det någonting som hon borde ha nämnt. I den påföljande turen (rad 8) erbjuder sig vårdbiträdet att utföra den efterfrågade sysslan. Erbjudandet accepteras av pensionären i följande tur där hon börjar specificera vilken salva som bör användas. I nästa exempel tolkas en aktivitetsannonsering (rad 4) som en pre-uppmaning.

(7) OSTHYVEL [IIID2:1] Astrid är M:s maka. Astrid och M ska äta frukost. M letar i kökslådorna till vänster om VB som diskar. Pre-uppmaningen markeras a-> och erbjudandet markeras b->.

```

01 VB:      (Jaha:) ha Astrid sovi lugnt i natt då
02          eller;
03          (1.2)
04 M: a->Ja letar efter en (.) osthyvel,
05          (1.0)
06 VB:      En osthyvel,((VB verkar leta bland odiskad
07          disk))
08          (3.0)
09 VB: b->Den (kom de/komme) här (d)en. ((VB diskar ))
10          (0.2)
11 M:      Va, ((M slutar leta))
12          (0.6)
13 VB:      Du kan få en här. ((VB diskar fortfarande))
14          (0.2)
15 M:      Ja de e bra,
16          (16) ((VB diskar, sköljer och torkar osthyveln))
17 VB:      S:å:?= ((räcker över osthyveln till M))
18 M:      =Tack.

```

Detta exempel illustrerar en viktig skillnad mellan vår undersökning och SAG. Till skillnad från SAG spekulerar vi inte om talarens intentioner, alltså huruvida M menade sin relativt neutrala utsaga i rad 4 som en pre-uppmaning eller ej. Det faktum att M försätter att leta efter vårdbitrådets erbjudande i rad 9 kan tyda på att M faktiskt inte avsåg att ge en pre-uppmaning. Yttrandets status som en pre-uppmaning är resultatet av vårdbitrådets tolkning såsom denna manifesteras i hans påföljande handlande (dvs. erbjudandet i rad 9, letandet bland disken, diskandet och överlämnandet i rad 17). Liksom i exempel 2 godtages denna tolkning av pensionären i tredje position (rad 18). Det här exemplet visar alltså att uppmanande aktiviteter inte behöver vara enväldigt skapade, intentionaliserade talakter utan att de kan vara produkten av ett socialt samspel mellan interaktörerna. Pre-uppmaningar är vanliga i hemtjänstmaterialet. I ungefär en tredjedel (30%) av de fall där pensionären initierar en uppmanande aktivitet använder hon sig av en pre-uppmaning.

Förekomsten av pre-uppmaningar är inte den enda företeelsen som tyder på att uppmaningar är disprefererade. Detta märks också av att de ofta åtföljs av förklaringar, förmildrande formuleringar och ursäkter (Schegloff, 1995:78–79). I 28% av de uppmaningar som initieras av pensionären ger pensionären en förklaring för varför hon behöver hjälp. Ett exempel på detta visas nedan (se även exempel 5 rad 6).

(8) SANDALEN [IIIB1:1:18.0] I sovrummet. VB håller på att sätta på P sandaler med kardborreknäppning.

01 P: .hh Men nu: passar han bara opp.
 02 VB: Ja:¿
 03 (1.0)
 04 VB: °Just de.°
 05 (2.6) ((VB tar den andra sandalen))
 06 P: ->.hh Trycker du till den dä^x ja e
 07 ->så himla rädd att .hh (när)/(nä) den dä-^y
 08 ->där ja. pt .hh[h
 09 VB: [Att den åker av.
 10 P: Ja[: för då: ligger ja på golvet.
 11 VB: [Mm:¿
 12 VB: Mm:¿

^x P visar med andra foten. VB börjar rätta till den främre remmen.

^y VB trycker till den bakre remmen.

I rad 6 uppmanar pensionären vårdbitrådet att justera en av remmarna på sandalen. Vårdbitrådet börjar då genast rätta till remmen (x). Pensionären fortsätter med att ge en förklaring till varför remmen måste justeras (rad 6–8).

Vårdbiträdet demonstrerar sin förståelse genom att fylla i pensionärens yttrande (se Bockgård 2001 och Lerner 1987). Pensionärens egenhändiga förklaring är betydligt mer dramatisk än vårdbiträdets då den till skillnad från vårdbiträdets förklaring understryker att en slarvig knäppning av sandalen skulle kunna åsamka pensionären skada. I de exempel som visas i den engelska litteraturen föregår ofta förklaringen själva uppmaningen. I vår samling är det dock vanligare att förklaringen kommer efter uppmaningen. Preliminär analys pekar på att detta inte nödvändigtvis behöver vara en reaktion på att vårdbiträdet visat motstånd eller att hon varit sen med att uppfylla uppmaningen. Tvärtom verkar vårdbiträderna vara lyhörda och snabbt börja utföra de sysslor som pensionären efterfrågar (se exempel 2). Förklaringarnas interaktionella funktion och sekventiella placering gentemot uppmaningarna är något vi kommer att undersöka i kommande studier.

Vi har presenterat preliminära resultat från en pågående studie av uppmanande aktiviteter i hemtjänsten. Studien ingår i ett större projekt som bland annat syftar till att belysa hur en grammatik som har sin utgångspunkt i det fritt flödande verksamhetsbetingade samtalsspråket kan skilja sig från en grammatik som i första hand tar sin utgångspunkt i skriftspråket (jfr Linell, 2000). Vår undersökning skiljer sig på två viktiga punkter från den framställning om uppmaningar som ges i SAG. För det första så studerar vi uppmanande aktiviteter från ett socialt perspektiv. Detta betyder till exempel att den enskilda satsen och dess talare får en underordnad betydelse. Vi fokuserar i stället på den fysiska, språkliga och sociala kontexten och ser uppmaningar som en produkt av ett samspel mellan den som uppmanar och den som blir uppmanad. För det andra arbetar vi med ett empiriskt material som består av videoinspelningar av naturligt förekommande samtal. Våra preliminära resultat pekar på att pensionären står för lejonparten av de uppmanande aktiviteterna. Detta visar att hon på en lokal nivå har ett visst inflytande över omsorgsinsatsen. Materialet ger också stöd för idén att uppmaningar är disprefererade. Detta märks bland annat i förekomsten av pre-uppmaningar samt att uppmaningarna ofta åtföljs av förklaringar. Detta resultat är spännande med tanke på att den institutionella kontexten, hemtjänstbesöket, faktiskt borde ge pensionären en slags licens att uppmana då det är i de uppmanande sekvenserna som parternas institutionella roller som omsorgsgivare och omsorgstagare realiserar.

Litteratur

- Aronsson, Karin & Thorell, Mia, 1999: Family politics in children's play directives. I: *Journal of Pragmatics* 31. S. 25–47.
- Austin, John, 1962: *How to do things with words*. Oxford university press. Oxford.
- Bockgård, Gustav, 2001: Responser på samkonstruerade enheter i samtal. Opublicerat manus. Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet.
- Drew, Paul & Heritage, John, 1992: Analyzing talk at work: An introduction. I: Drew, Paul & Heritage, John (red.), *Talk at work: Social interaction in institutional settings*. Cambridge university press. Cambridge. S. 3–65.
- Goodwin, Marjorie Harness, 1990: *He-Said-She-Said: Talk as social organization among black children*. Bloomington University Press: Indianapolis.
- Landqvist, Håkan, 2001: Råd och ruelle: Moral och samtalsstrategier i Giftinformationscentralens telefonrådgivning. (Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet 55.) Uppsala.
- Leppänen, Vesa, 1998: Structures of district nurse-patient interaction. (Lund dissertations in sociology 25.) Department of sociology. Lund university.
- Lerner, Gene, 1987: Collaborative turn sequences: Sentence construction and social action. Unpublished doctoral dissertation, University of California, Irvine.
- Levinson, Stephen, 1983: *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Lindström, Anna, 1994: Identification and recognition in Swedish telephone conversation openings. I: *Language in Society* 23 (2). S. 231–252.
- Lindström, Anna, 1997: Designing social actions: Grammar, prosody, and interaction in Swedish conversation. Unpublished doctoral dissertation, University of California, Los Angeles.
- Lindström, Anna, 1999: Language as social action: Grammar, prosody, and interaction in Swedish conversation. (Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet 46.) Uppsala.
- Lindström, Anna, 2000: Om konsten att spela in naturligt förekommande social interaktion. Erfarenheter från inspelningar i hemtjänsten. I: Byrman, Gunilla, Levin, Magnus & Lindquist, Hans (utg.), *Korpusar i forskning och undervisning*. (ASLA:s skriftserie 13.) Uppsala. S. 182–191.
- Linell, Per, 2000. En dialogisk grammatik. Tillgänglig via:
<http://www.nordiska.uu.se/samtal/index.html>
- Ochs, Elinor, Schegloff, Emanuel A. & Thompson, Sandra (utg.), 1996: *Interaction and grammar*. Cambridge University Press. Cambridge.
- SAG = Svenska Akademiens grammatik. 1999. Band 1–4. Norstedts ordbok. Stockholm.
- Schegloff, Emanuel, 1967: The first five seconds: The order of conversational openings. Unpublished doctoral dissertation, University of California, Berkeley.
- Schegloff, Emanuel, 1979: Identification and recognition in telephone conversation openings. I: Psathas, George (red.), *Everyday language: Studies in ethnomethodology*. S. Irvington Press. New York. S. 23–78.
- Schegloff, Emanuel, A., 1988: Goffman and the analysis of conversation. I: Drew, Paul & Wootton, Anthony (utg.), *Erving Goffman: Exploring the interaction order*. Cambridge University Press. Cambridge. S. 89–135.

- Schegloff, Emanuel, A., 1992: Repair after next turn: The last structurally provided for place for the defence of intersubjectivity in conversation. I: *American Journal of Sociology* 95 (5). S. 1295–1345.
- Schegloff, Emanuel, 1995: *Sequence organization*. University of California, Los Angeles.
- Wootton, Anthony, 1997: *Interaction and the development of mind*. Cambridge University Press: Cambridge.