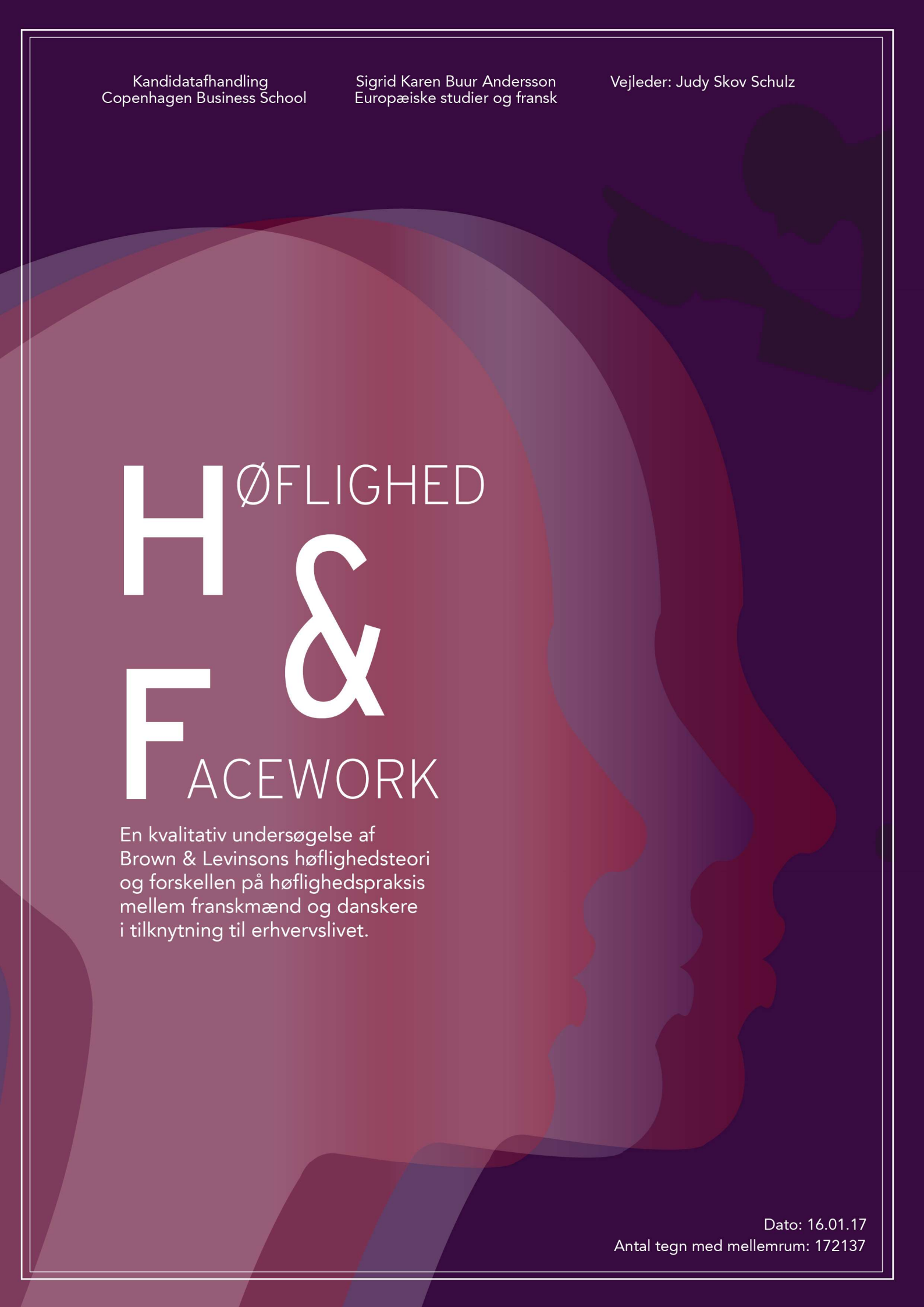




HØFLIGHED & FACEWORK

En kvalitativ undersøgelse af
Brown & Levinsons høflighedsteori
og forskellen på høflighedspraksis
mellem franskmænd og danskere
i tilknytning til erhvervslivet.

Indholdsfortegnelse

Abstract	3
1. Indledning.....	4
1.1 Problemformulering	5
1.2 Metateoretisk position	5
1.3 Afgrænsning	6
2. Teori	6
2.1 Goffman.....	7
2.2 Det kooperative princip	8
2.3 Brown & Levinson	9
2.3.1 Ansigtstruende handlinger (FTAs)	10
2.3.2 Fem høflighedsstrategier	12
2.3.3 Trusselsværdi i en FTA	13
2.3.4 Strategier for udførelse af FTA'er	14
2.3.4.1 FTA on record	14
2.3.4.2 FTA med positiv høflighed.....	15
2.3.4.3 FTA med negativ høflighed.....	16
2.3.4.4. FTA off record.....	17
2.3.5 Høflighedsstrategiernes anvendelse i sproget.....	18
2.3.5.1 On record uden hensyntagen til ansigt.....	18
2.3.5.2 Positiv høflighed.....	19
2.3.5.3 Negativ høflighed	24
2.3.5.4 Off record	27
2.4 Teorikritik.....	30
3. Metode.....	32
3.1 Det kvalitative gruppeinterview	33
3.1.1 Interviewspørgsmål	33
3.1.2 Udvælgelse af informanter	34
3.1.3 Rammer for interviewet.....	35
3.1.4 Fastholdelse af interview	36
3.1.5 Transskription.....	36
3.2 Analysestrategier	36
3.2.1 Teoretisk analyse	37
3.2.2 Meningsanalyse	37

3.2.3 Sammenfattende analyse	38
4. Analyse.....	38
4.1 De teoretiske analyser.....	38
4.3 Brug af høflighedsstrategier	39
4.3.1 On recordstrategien	40
4.3.2 Positiv høflighed.....	42
4.3.2.1 Afbrydelser	42
4.3.2.2 Bekræftende ansigtstrusler	48
4.3.3 Negativ høflighed	50
4.3.3.1 Dissociering af afsender og modtager	52
4.3.3.2 At bede om bekræftelse	54
4.3.4 Off recordstrategien.....	57
4.3.4.1 Sammenstød mellem off record og negativ høflighed.....	57
4.3.4.2 Ulige magtforhold mellem interviewpersonerne	59
4.4 Meningsanalyse	61
4.4.1 Privatsfære og galanteri	61
4.4.2 Høflighed som facade.....	64
4.4.3 Hierarki.....	65
4.4.4 Effektivitet	69
4.4.5 Tillid	70
4.5 Sammenfattende analyse	72
4.5.1 Magtforhold.....	72
4.5.2 On record og positiv høflighed.....	73
4.5.3 Negativ og off record høflighed	74
4.5.4 Det offentlige rum	75
4.5.5 Den femte strategi.....	75
5. Konklusion	76
6. Bibliografi.....	79
Bilag 1 Fokusgruppeinterview Anne og Birgitte.....	81
Bilag 2 Fokusgruppeinterview Céline og Pierre.....	113
Bilag 3 Interviewspørgsmål.....	133
Bilag 4 Skema over positive høflighedsstrategier	135
Bilag 5 Skema over negative høflighedsstrategier	136
Bilag 6 Skema over off recordhøflighedsstrategier	137

Abstract

Le but du projet « La politesse et le travail de figuration » est d'examiner la validité de la théorie de politesse de Brown & Levinson. En cette matière, le projet cherche à comprendre les distinctions entre la pratique de politesse français et celle des Danois dans le cadre de travail.

Cela m'amène à la problématique suivante :

Les données assemblées comme point de départ, comment peut-on examiner la validité de la théorie de politesse de Brown & Levinson sur un niveau pratique, et comment peut-on ainsi comprendre des distinctions entre la pratique de politesse française et la pratique de politesse danoise, liées au cadre de travail ?

J'ai fait deux interviews de groupe qualitatives, composées de deux informateurs danois et deux informateurs français. Les questions d'interview concernent les différences de politesse entre le monde de travail danois et le monde de travail français. Cela me permet de comprendre la phénomène *politesse* tant dans une optique française qu'une optique danoise.

Le point essentiel de la théorie de Brown & Levinson est que chaque individu est porteur d'une face positive, le narcissisme, et une face négative, le territoire corporel. Dans l'interaction, ces deux faces sont menacées par les actes menaçants (FTA) qui se trouvent dans toutes actes de langage. La théorie présente cinq stratégies de politesse universelles qui ont pour but d'adoucir ces actes menaçants. Elles sont classées par le grade de politesse, selon Brown & Levinson, la stratégie numéro une étant la moins polie. Plus un FTA est menaçant, mieux on a tendance à choisir une stratégie plus polie.

Un point critiquable de la théorie de politesse est que les moyens d'action très spécifiques présentés par Brown & Levinson comme déterminants pour le choix de stratégie, ne semblent pas toujours être en conformité avec les actes de langage authentiques dont mes interviews de groupe sont composées. Ainsi, l'application des stratégies semble être plus subjective qu'universelle.

En conformité avec Brown & Levinson, mes résultats témoignent que les informateurs choisissent les stratégies une et deux quand ils se sentent plus confiants dans un contexte spécifique de l'interaction. Pareillement, ils choisissent les stratégies trois et quatre quand ils se sentent moins confiants.

Dans le monde de travail français, la relation de pouvoir entre les directeurs et les employés semble être plus déséquilibrée. Cela correspond au fait que dans un contexte professionnel, les informateurs français indiquent une application prédominante des stratégies trois et quatre.

Dans le monde de travail danois, cette relation de pouvoir est plus équilibrée. Toute en conformité avec les interviews de groupe, cela correspond aux informateurs danois indiquant une application prédominante des stratégies une et deux dans un contexte professionnel.

1. Indledning

Som dansker i mødet med den franske kultur, både i dagligdagen og i det professionelle liv, er det hændt, at jeg er stødt på udfordringer i interaktionen med franskmænd. For nylig stod jeg i en arbejdssituation, hvor jeg skulle skrive en formel mail til en fransk CEO, og det kom bag på mig, hvor meget i tvivl jeg var, om mailens opbygning, ordvalg og hensyntagen til modtager. For dette er bestemt ikke ligegyldigt, hvis man ønsker at blive opfattet som professionel og hvis man vil forvente, at modtager tager en alvorligt. Det tog mig flere timer at få bygget mailen rigtigt op og lave research på modtageren, så mailen tog hensyn til franske normer og på samme tid var tilpasset den konkrete modtager. Under mit udvekslingsophold i Frankrig, blev jeg ligeledes forbløffet, da jeg stod og lavede mad i kollegiets køkkenet. En fransk studerende kom ud og efter at have talt med mig i et par minutter, stak han en ske i min mad og smagte på den. En handling som denne bryder med min kulturelle forståelse af høflighed, men for franskmænd, i hvert fald dem jeg stiftede bekendtskab med, er det almindelig omgangsform, når man bor under samme tag og deler køkken.

Det er blandt andet disse oplevelser, der ligger til grund for dette speciales emne, *høflighed*, nærmere bestemt *sproglig høflighed*. For hvorfor er sproglig høflighed vigtig? I denne sammenhæng er der meget mere i fænomenet end at sige *pardonnez-moi* eller *tak for mad*. Professor ved Manchester University, Maj-Britt Mosegaard Hansen formulerer det meget rammende i det hun siger, at i både mundtlig og skriftlig interaktion er sproglig høflighed et gennemgribende fænomen og en ytring har to mål: at formidle et indhold og bringe afsenders opfattelse af relationerne mellem hende og modtager frem i lyset. Der menes ikke høflighed i dagligdags forstand, men snarere hvordan man i interaktionen med andre, bruger sproget til at opretholde og/eller ændre relationerne mellem afsender og modtager (Mosegaard Hansen:3-4). Ligeledes forklarer hun, at sproglig høflighed naturligvis varierer fra kultur til kultur. For eksempel er det muligt som ikke indfødt taler at slippe afsted med nok så mange grammatiske og leksikalske fejl, hvis man har styr på de interaktionelle normer i en

given kultur. Modsat kan man, selvom man behersker et fremmedsprog fuldt ud, risikere ikke at nå sit kommunikative mål, hvis man anvender strategier, der ikke er normale for den kultur man befinder sig i (Mosegaard Hansen:4).

Jeg vil undersøge fænomenet *sproglig høflighed* ud fra lingvist Penelope Brown og sociolog Stephen C. Levinsons (BL) teori om det negative og positive ansigt. Det teoretiske standpunkt har jeg valgt, da BL, ud fra et almindeligt accepteret interaktionsanalytisk perspektiv, præsenterer en universel tilgang til forskellige høflighedsstrategier. BL nævner, at vestlige kulturer ofte associeres med negativ høflighed, altså med strategier, der tager hensyn til menneskers negative ansigt. Jeg ønsker at undersøge, om man ud fra kvalitative gruppeinterviews med henholdsvis franskmænd og danskere, kan validere dette udsagn eller ej, og i den forbindelse præsentere nogle kommunikationsredskaber, der kan være nyttige, når man skal begå sig på det danske og det franske arbejdsmarked. Ligeledes ønsker jeg at gå i dybden med BLs teori og undersøge om den med mine autentiske interaktionseksempler er valid. Disse mål og overvejelser leder mig frem til følgende problemformulering:

1.1 Problemformulering

Hvordan kan man med afsæt i den producerede empiri undersøge validiteten af Brown & Levinsons høflighedsteori i praksis, og hvordan kan man herigennem forstå distinktioner mellem fransk og dansk høflighedspraksis i tilknytning til erhvervslivet?

1.2 Metateoretisk position

Da min undersøgelse tager udgangspunkt i BLs teori, har jeg valgt at trække på samme position, som har sit ophav i mikrosociologen Erving Goffman og den symbolske interaktionisme, nærmere bestemt strukturel symbolsk interaktionisme. Essensen i strukturel symbolsk interaktionisme er, at samfundet ikke er i løbende forandring. Det er derimod stabilt og afspejlet hos og mellem individers mønstrede adfærd. Samfundet eksisterer således *før* individet og vi tilegner os viden omkring dets organisering gennem socialisering (Burke & Stets:34). Den strukturelle tilgang til symbolsk interaktionisme indbefatter en interesse for universelle forudantagelser af menneskelig adfærd. Den fastholder, at der er nok bestandighed i socialt liv til at danne grundlag for teoretiske generaliseringer (Ibid). Det er denne forudantagelse, der dukker op i studiet af BLs høflighedsteori. De har på forhånd konstrueret

en idé om høflighed og udformet forskellige strategier til hvordan, hvornår og hvorfor den udspiller sig. Det er således det standpunkt jeg tager i tilgangen til min empiri.

Samtidig går jeg fænomenologisk til værks, idet jeg også interesserer mig for mine interviewpersoners egen forståelse af begrebet høflighed, som den udspiller sig i deres livsverden. Fænomenologien har sit afsæt i den tyske filosof, Edmund Husserls arbejder (Fuglsang & Bitsch Olsen:278). Den handler om at forstå fortolkninger af fænomener, som de udspiller sig her og nu. Der er således fænomenernes tilsynekomst i erfaringen, som er sagens kerne. Det kan beskrives som bevidsthedens intentionalitet (Ibid:280).

1.3 Afgrænsning

Min undersøgelse er koncentreret omkring forskelle på høflighed i det danske og det franske erhvervsliv. Generelle forskelle bliver også nævnt, men de tjener alene det formål at gøre rede for specifikke normer i de to kulturer, som er afgørende for hvordan henholdsvis franskmænd og danskere i almindelighed interagerer og dermed for hvordan interaktioner udspiller sig på en arbejdsplads. Derudover afgrænses problemfeltet geografisk, da mine interviewpersoner kun omtaler deres erhvervserfaringer fra Paris og København. Der skal tages højde for, at de to franske interviewpersoner begge er bosiddende i Danmark. Derfor er det muligt, at den danske kultur har indflydelse på deres måde at interagere på.

2. Teori

BLs høflighedsteori baserer sig på begrebet *face*, som kort skitseret går ud på at opretholde en balance mellem afsender og modtager, så ingen af dem taber ansigt. Høflighed i denne forstand skal ses i et bredere perspektiv som en afvejning mellem at få ytret det man vil, og tage hensyn til hinandens *face*, så man opnår respekt, gode relationer og samarbejde, og således en vellykket kommunikation. Dette kommunikationsmål kaldes *face work* og er det lingvister hentyder til, når de taler om sproglig høflighed. *Face work* er ideen om, at modtager og afsender i interaktionen er fælles om at opretholde hinandens ansigter, så kommunikationen forløber så gnidningsfrit som muligt (Mosegaard Hansen:4, Bülow-Møller:216).

BL fører facebegrebet videre i deres teori om høflighed i sprogbrug. Deres fokus er, at ansigtet i interaktionen kan trues af forskellige verbale og nonverbale handlinger. Disse handlinger kaldes Face Threatening Acts (FTA). For at forstå disse handlinger som begreb, må man først forstå begrebet *face*, som en videreudvikling af Goffmans redegørelse for samme. Goffmans teori har afsæt i den

symbolske interaktionisme, som søger at forstå hvorfor mennesker handler som de gør. Den rummer basal viden om social interaktion, hvorfor den er relevant for forståelsen af BLs teoretiske afsæt. Mange af elementerne i BLs teori er ligeledes baseret på filosof og sprogforsker Herbert Paul Grices teori om det kooperative princip, som er det, der ligger bag al interaktion og som derfor er en forudsætning for at forstå, hvornår FTA'er optræder og hvorfor.

I de følgende afsnit vil jeg kort redegøre for begrebet *face* ifølge Goffman og Grices kooperative princip.

2.1 Goffman

Begrebet *face* har sin oprindelse fra den canadiske mikrosociolog Erving Goffman. Goffman hævder, at når et individ indleder en hvilken som helst form for kontakt med et andet, har han lagt en retning for samtalen, en slags tråd som dirigerer den. Dette begreb kalder Goffman for *linje*. Denne linje er et mønster af verbale eller nonverbale handlinger, der udgør den måde hvorpå individet udtrykker sit syn på situationen og hermed sin opfattelse af de andre medvirkende i interaktionen. Linjen findes i alle interaktioner, uanset om de deltagende bevidst har anlagt den eller ej. Begrebet *face* skal forstås som den positive værdi en person tillægger sig selv og som skyldes den linje, som de andre i samtalen opfatter, at han har anlagt for interaktionsforløbet. *Face* er skræddersyet til en specifik samtale eller kontakt (Goffman:5).

Inden man indgår i en samtale, har man altså i forvejen forberedt sig, bevidst eller ubevidst, og anlagt en bestemt linje, der styrer samtalen sammen med et passende ansigt. På den måde kan man værne sig imod de deltagendes kommentarer. Når man derimod spontant bliver deltager i en samtale eller ikke er forberedt på en bestemt interaktion, kan man risikere at tabe ansigt. Goffman forklarer, at når man er "out of face" er det fordi den rette linje til den specifikke situation ikke i forvejen er blevet anlagt. Man er uforberedt på situationen. Opretholdelse af ansigt er en forudsætning for samtalen, ikke dens mål (Goffman: 8-12).

Goffman argumenterer for, at til trods for variationer angående reglerne for *face*, der kan forekomme fra samfund til samfund, så er behovet for at opretholde ansigt og behovet for at tillægge sig selv en linje med en vis stolthed, værdighed og ligevægt en universel menneskelig karakteristika i samfund, hvor mennesker udvikler sig som selvregulerende deltagere i sociale sammenhænge (Beeching:18).

2.2 Det kooperative princip

Man skal ifølge Grice sørge for, at ens bidrag til samtalen stemmer overens med det, der forventes i forhold til den specifikke samtales mål. Man skal sørge for at samarbejde med hinanden, når man kommunikerer og dette gøres ved at overholde bestemte maksimer inden for kvantitet, kvalitet, relevans og måde. Man skal således sørge for, at indholdet af ens ytring er:

1. så informativt som det kræves af den specifikke samtale. Hverken mere eller mindre (kvantitet)
2. sandt. Man skal ikke sige noget man ikke har belæg for (kvalitet)
3. relevant (relevans)
4. klart. Undgå tvetydigheder, være kortfattet og velordnet (måde)

Det kan ikke komme bag på nogen, at maksimerne ofte brydes, men fordi man ved de er der, har man dem in mente og ved hvad man skal rette op på når kommunikationen slår fejl (Cole et al:47, Bülow-Møller:208).

Grice lægger særlig vægt på begrebet *implikatur*. Implikatur i samtale forbinder det, der siges med det, som menes. Det er netop implikaturer, der gør, at man med en ytring ofte implicerer noget i stedet for at sige det direkte. Et godt eksempel er en ytring som: *Kan du nå mælken?* Afsender vil ikke have direkte svar på, om modtager kan nå mælken. Hun forventer at få rakt mælken. Modtager skal altså forstå meningen bag det der siges (Cole et al:43-44).

Der skelnes imellem to typer implikaturer: de konventionelle og de konversationelle. De konventionelle implikaturer er kontekst-uafhængige, idet de knytter sig til bestemte sproglige størrelser, fx ”hvis” og ”så”. Konventionel implikatur betyder, at en ytrings slutning ikke kan misforstås, den ligger altså fast: *Hvis du gør rent i huset, så får du 200 KR*. Her kan hensigten med ytringen ikke misforstås og modtager kan drage den logiske slutning at gør hun ikke rent i hele huset, får hun ikke 200 KR (Bülow-Møller:207).

I forhold til interaktion er det de konversationelle, der er de mest relevante. Her skelnes der igen mellem to typer: de generaliserede og de partikulariserede. De generaliserede er kontekst-uafhængige og er svære at skelne fra de konventionelle implikaturer. De opstår hver gang man ytrer sig på en

bestemt måde: *Jeg skal mødes med en kvinde i aften*. Her forventes det, at kvantitetsmaksimet er overholdt og modtager vil således forstå, at der ikke er tale om afsenders egen kone (Cole et al:56).

De partikulariserede implikaturer er lidt mere komplekse, da de er kontekst-afhængige. Som navnet indikerer, refererer de til en bestemt kontekst, hvori de udelukkende kan forstås. Man kan kalde dem engangs-implikaturer: A: *Jeg vil begynde at løbetræne*. B: *Ja og jeg vil være USA's præsident*. Ytring B ville i en anden kontekst få en helt anden betydning end den har i dette tilfælde. Implikaturen, meningen, i denne kontekst er altså, at B ikke tror på, at A vil begynde at løbetræne (Cole et al:52-54).

Det er denne form for konversationel implikatur som BLs høflighedsteori læner sig op af. En ordudveksling som ovenstående hænger kun sammen i formodningen om, at B har en intention om at samarbejde i interaktionen, og at B rationelt har valgt et middel med hvilket han kan opnå dette kooperative mål (BL:58). Med Grices teknik argumenterer BL således for, at det i sprogbrug kan demonstreres, at disse rationelle formodninger faktisk finder sted og at rationelle individer tænker på denne måde (Ibid).

Man kan således sige, at implikaturer i sproget betyder, at meningen skal findes mellem linjerne. Hermed ikke sagt, at de er kryptiske, men blot at hensigten med en ytring ikke altid grammatisk eller leksikalsk kan ses, men skal opfattes. Det er oftest noget mennesker gør helt uden at tænke over det.

2.3 Brown & Levinson

Hensigten med BLs teori er imidlertid ikke at analysere menneskers sprogbrug, men snarere at redegøre for nogle systematiske aspekter i sprogbrug. Dette har de gjort ved at udarbejde en modelperson (MP), som besidder to specielle egenskaber: rationalitet og ansigt. Med rationalitet menes en bestemt definerbar form for fornuft, der gør at MP'en vil nå de kommunikative mål han har sat sig for. Med ansigt forstås, at MP'en grundlæggende har to ønsker: et ønske om at være uhindret i sine handlinger og et ønske om at blive værdsat. MP'en er konstrueret ud fra en præmis om, at alle individer søger at efterkomme Grices samarbejdsprincipper (Ibid). De eksempler på høflighed, som BL bringer på bane undervejs i teorien er således ikke ægte i den forstand, at de er indsamlet fra samtaler mellem levende individer. De er derimod skræddersyet til MP'en og de valg han formodes at tage i forskellige kontekster.

Ifølge BL har alle velfungerende og rationelle voksne mennesker i et samfund to sociale ansigter - et positivt og et negativt. Det positive ansigt dækker over ens positive selvopfattelse og personlighed. Det er ønsket om, at disse bliver værdsat og godkendt af de interagerende i en samtale. Det negative ansigt dækker over ens krav om personligt råderum og eneret, at kunne handle frit og uden påtvingelse (BL:61).

De forklarer, at mennesker samarbejder ved at opretholde ansigt i interaktioner. Der er en gensidig bevidsthed om ansigtets sårbarhed. Således er ens ansigt afhængigt af, at andres ansigt opretholdes og det fælles ønske for både afsender og modtager er, at hverken en selv eller den anden taber ansigt i interaktionen. Hvis modtager taber ansigt er det nemlig både truende for hende og for afsenderen (Ibid). Det er således essentielt for enhver interaktion, at afsender og modtager sammen finder en balance, hvor ingen taber ansigt (Mosegaard Hansen:4).

I ansigtsarbejdet (*facework*) handler det om at behandle forholdene omkring ansigtet som basale behov hos ethvert rationelt individ - ikke som normer og værdier. Således kan det negative ansigt forstås som ønsket om, at ens handlinger ikke hindres af andre og det positive ansigt som ønsket om, at ens behov også er attraktive for andre at opfylde (BL:62).

2.3.1 Ansigtstruende handlinger (FTAs)¹

En handling bliver hos BL defineret som enten verbal eller non-verbal og der skelnes imellem handlinger, der truer enten det negative eller positive ansigt (BL:65). Det er vigtigt at understrege, at ordet *true* ikke er negativt ladet i denne sammenhæng, da dét BL kalder at true, forekommer konstant i interaktionen og ikke kan undgås når man kommunikerer med hinanden. Med andre ord er det så inkorporeret i sproget, at modtageren i det fleste tilfælde næppe vil opfatte ytringen som en trussel i bogstavelig forstand.

Handlinger, der truer afsenders negative ansigt, er for eksempel at love (1) eller tilbyde (2) modtager noget:

¹ Eksemplerne i det følgende afsnit er selvkonstruerede hvis ikke andet er angivet.

1. *Jeg lover at komme på fredag.*
2. *Du må gerne låne min computer i næste uge.*

Ved ytringer som overstående, forpligter afsender sig til at gennemføre en handling, der bevæger sig ind på hans eget territorium og dermed truer hans handlefrihed (CKO 1994:169).

3. *Jeg kan godt se, at det var dumt gjort.*
4. *Det må du virkelig undskylde.*
5. *Jeg er så dårlig til at komme til tiden.*

Hvis afsender indrømmer (3) noget, undskylder (4) eller kritiserer sig selv (5), er det derimod afsenders positive ansigt der trues, da hans positive selvopfattelse bliver nedgraderet (Ibid).

Ligesom afsenders ansigt kan trues, kan modtagers også. Hvis afsender udgiver ordrer (6), råd (7) eller trusler (8), trues modtagers negative ansigt:

6. *Gå lige ned og køb noget mælk.*
7. *Det ville være en god idé at spørge din underviser først.*
8. *Hvis ikke du betaler mig tilbage, går jeg til politiet!*

I alle tre tilfælde vil afsender have modtager til at gøre noget bestemt og sådanne verbale handlinger lægger pres på modtageren idet de begrænser hendes handlefrihed og betræder hendes personlige råderum (BL:66, CKO 1994:169-70).

CKO nævner desuden en række ikke verbale handlinger, der ligeledes truer modtagers negative ansigt, fx unødigt og uønsket kropslig kontakt, visuelle aggressioner og at blive sprunget over i en kø (CKO 1994:169).

Modtagers positive ansigt trues ved handlinger såsom kritik (9), afvisning (10) og at gøre nar (11):

9. *Jeg synes ikke, at du gør dit arbejde godt nok.*
10. *Desværre, vi har valgt at give jobbet til en anden.*

11. *Hvor så det bare sjovt ud da du faldt!*

Disse handlinger truer modtagers positive selvopfattelse, da denne ikke bliver værdsat af afsender, som derfor potentielt er ligeglad med modtagers følelser (BL:66, CKO 1994:170).

BL pointerer dog, at nogle handlinger truer både det positive og negative ansigt på en gang (BL:67).

12. *Jeg får ondt i ryggen af at stå op så længe.*

Hvis afsender fx beklager sig over noget, som i (12), truer det modtagers negative ansigt, da hun potentielt kan føle sig tvunget til at gøre noget for at hjælpe afsender, fx at tilbyde ham en stol. Således trues hendes handlefrihed.

Samtidig truer det modtagers positive ansigt idet hun, hvis ikke hun tilbyder afsender en stol, potentielt føler, at hendes personlighed ikke bliver værdsat. Det er altså nedsættende for hendes selvopfattelse. Omvendt truer det potentielt afsenders negative ansigt, da hans privatsfære bliver overtrådt, hvis modtager vælger at opfatte intentionen med hans ytring. Ligeledes truer det afsenders positive ansigt hvis ikke intentionen opfattes af modtager, da afsender i så fald ikke føler sig værdsat.

2.3.2 Fem høflighedsstrategier

Man kan vælge imellem fem forskellige høflighedsstrategier, når man vil udføre en FTA.

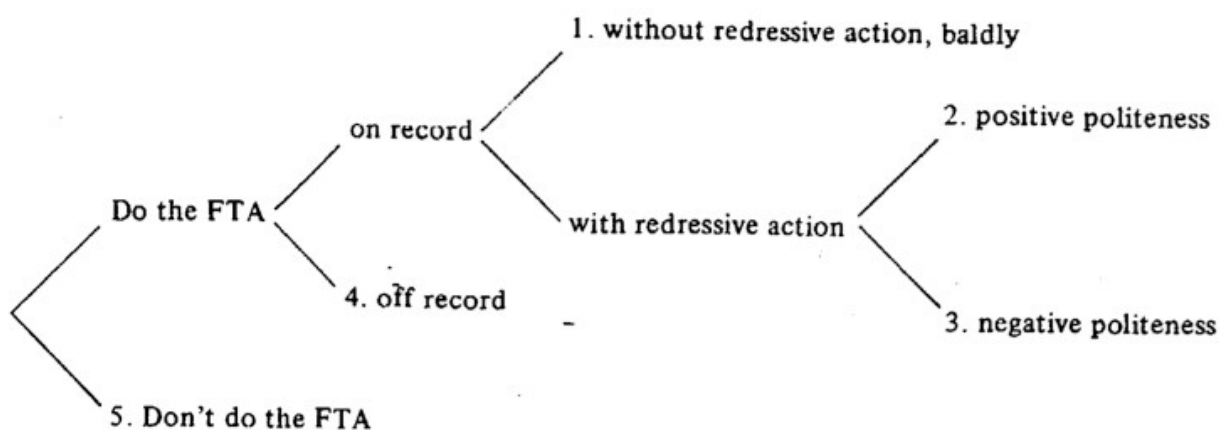


Fig. 5. Possible strategies for doing FTAs

(BL:69).

1. Udførelse af FTA on record uden hensyntagen til ansigt. Her bliver en ytring fremført så direkte som muligt.
2. Udførelse af FTA med hensyntagen til ansigt med positiv høflighed. Her tages der hensyn til modtagers positive ansigt. Afsender respekterer modtager som ligeværdig ved at vise at hun har de samme ønsker.
3. Udførelse af FTA med hensyntagen til ansigt med negativ høflighed. Her tages der hensyn til modtagers negative ansigt. Afsender vil ikke eller kun minimalt forstyrre modtagers handlefrihed. Ytringen er formel og behersket.
4. Udførelse af FTA off record. Ytringen er indirekte og modtager kan uden problemer vælge at opfatte intentionen eller ej.
5. Ingen udførelse af FTA.

BL har rangeret strategierne, så de viser hvor høflige strategierne er på en skala fra et til fem. Jo mere truende en handling er jo oftere vil afsender være tilbøjelig til at bruge en højere nummereret strategi (BL:83).

On record uden hensyntagen til ansigt bliver således anset som den mindst høflige strategi, da den hverken tager hensyn til det positive eller negative ansigt.

2.3.3 Trusselsværdi i en FTA

Som tidligere anført gælder det i interaktionen om, at deltagerne opretholder hinandens ansigter. Konteksten og relationen mellem afsender og modtager spiller en stor rolle for om denne opretholdelse synes nødvendig. Der er tre faktorer, der spiller ind, når vi skal afgøre hvor truende den FTA (x), vi tænker at udføre, er.

BL benævner disse som magtforholdet (M) mellem afsender og modtager, den sociale distance (D) mellem afsender og modtager og hvor påtrængende (P) en handling er (BL, s. 76, Mosegaard Hansen, s. 6).

Man kan ved hjælp af følgende formel regne trusselsværdien (T) ud:

$$Tx = M + D + Px$$

Trusselsværdien er lig med hvor stort magtforholdet er mellem afsender og modtager, hvor stor den sociale distance er mellem afsender og modtager, og hvor påtrængende afsender vurderer sin FTA til at være.

Det er vigtigt at nævne, at den sociale distance er en symmetrisk kontekstafhængig relation, som består af ligheder og forskelle mellem afsender og modtager. Hvis en dansker går en tur på i København vil den sociale distance mellem ham og de fremmede han møder være høj, men hvis en dansker møder en anden dansker på en udenlandsferie, vil de muligvis føle sig tættere på hinanden i kraft af deres fælles sprog (Mosegaard Hansen:5-6). Magtforholdet er ligeledes kontekstafhængigt, men derimod en asymmetrisk relation. Fx har en billetkontrollør i toget magt over de rejsende, idet han kan udstede bøder. Hvis en rejsende derimod trækker en kniv i stedet for at tage imod bøden, er det pludselig ham, der har magten (Ibid).

Om en handling er påtrængende eller ej er kultur- og situationsbestemt (BL:76-77). Mosegaard Hansen fremhæver, at tilskrivningen af magt og distance ikke som sådan er iboende individet, men derimod de sociale roller som individer kan tage i forskellige situationer, og de er begge uafhængige af hinanden (Mosegaard Hansen:6).

2.3.4 Strategier for udførelse af FTA'er

I dette afsnit vil jeg præsentere de fem forskellige strategier der findes for udførelse af FTA'er. Derudover vil jeg gennemgå og diskutere det personlige udbytte man kan opnå ved at vælge hver af de enkelte strategier. BL har udarbejdet en liste over de ansigtsfordele man kan opnå ved brug af de forskellige strategier. Der er tale om et iboende udbytte ved hver strategi. BL forklarer, at alle rationelle individer vil være tilbøjelige til at vælge strategier inden for samme art under de samme forhold (BL:71). Således argumenterer BL for, at alle rationelle mennesker reagerer ens på de samme situationer. Jeg vil ligeledes gennemgå de situationer og omstændigheder, der er afgørende for valget af høflighedsstrategi.

2.3.4.1 FTA on record

Vælger man at udføre en FTA on record uden genoprettelse af ansigt, er den mest nærliggende måde at ytre noget eksplicit ved hjælp af direkte imperativer (13):

13. *Luk vinduet!*

Ved denne ytring tages der hverken hensyn til modtagers positive eller negative ansigt. Som BL påpeger udføres denne type FTA normalt kun, når afsender ikke ser en mulighed for, at modtager skulle føle sig stødt over ytringen (BL:69). Således må det formodes at være i en kontekst, hvor afsender og modtager kender hinanden godt og deler et fælles rammesæt for, hvornår hinandens ansigt ville blive truet i den pågældende situation. On recordstrategien stemmer desuden direkte overens med Grices maksimer. Her er man sikker på at nå sit kommunikative mål, men en ytring som (13) er dog sjældent passende og kan gøre mere skade end gavn, da den meget tydeligt og en anelse uhensigtsmæssigt redegør for magtforholdet og den sociale distance mellem afsender og modtager.

Ved at vælge on recordstrategien kan man gøre sig forhåbninger om, at modtager(e) krediterer en for at være ærlig og skarpsindig og for at vise, at han stoler på modtager. Det vil sige, at han stoler på, at modtager vil vide, at afsender ikke mener noget ondt med at være direkte og således ikke opfatter ytringen som uhøflig. Ved at være direkte, opnår afsender ligeledes at undgå at blive opfattet som manipulerende og at blive misforstået (BL:71).

BL bruger udelukkende imperativer som eksempler på FTA'er udført on record. Imidlertid er en ytring som nedenstående lige så utvetydig og i overensstemmelse med Grices maksimer, som et direkte imperativ:

Hvis man forestiller sig en mindre interaktion som nedenfor, bliver betydningen af on record tydeligere:

14. A: *Hvorfor tager du ikke din telefon?*

B: *Fordi den blev stjålet i går.*

Her siger B hverken mere eller mindre end hvad der forventes. Svaret er relevant i forhold til spørgsmålet og må formodes at være sandt og ytringen er klar og utvetydig. Således er både kvantitets-, relevans-, kvalitets- og mådesmaksimet opfyldt.

2.3.4.2 FTA med positiv høflighed

En FTA on record *med* genoprettelse af ansigt går ud på at man udfører en FTA, men forsøger at rette op på skaden med enten positiv eller negativ høflighed:

15. *Er her ikke lidt varmt? Ville det ikke være dejligt med lidt gennemtræk? Du ser også ud som om du, ligesom mig, er ved at omkomme. Du er ikke doven som mig, så kunne du ikke lige åbne vinduet?*

Positiv høflighed henvender sig til modtagers positive ansigt, altså den positive selvopfattelse og ønsket om, at ens behov og værdier bliver værdsat (BL:70, Mosegaard Hansen:7). Med en ytring som (15) viser afsender, at hun værdsætter modtagers personlighed. Hun komplimenterer hende og viser interesse for hendes behov samtidig med, at hun giver udtryk for at have de samme behov. Hun taler familiært og viser dermed nærhed.

Udføres en FTA med genoprettelse af det positive ansigt, bliver der skabt en gensidig forståelse mellem afsender og modtager om, at de er ligeværdige. Den positive høflighedsstrategi handler således om gensidighed og om hele tiden at vise modtager, at han er vellidt, og at de ønsker han har for sig selv, er de samme som dem afsender har for sig selv. Denne gensidig kan komme til nytte i mange situationer. Det skal pointeres, at den positive strategi ikke kun har modtagers velbefindende for øje. Det er i lige så høj grad afsenders egne behov, der søges opfyldt ved brug af denne strategi:

16. *Lad os tage en kop kaffe.*

Her bevirker det inkluderende *os*, at afsender får opfyldt sit eget behov samtidig med, at det udtrykkes, at afsender går ud fra, at modtager også kunne bruge en kop kaffe. Det giver sidstnævnte en følelse af at blive forstået og inkluderet i et samvær (BL:72). Man kan imidlertid sagtens forestille sig, at positiv høflighed også bliver brugt på bekostning af modtager, og således kan den være lige så snu som det indirekte og tvetydige i off recordstrategien.

2.3.4.3 FTA med negativ høflighed

17. *Hvis du alligevel skal op, vil du så ikke åbne vinduet lidt?*

I (17) udfører afsender en ytring on record, men tager samtidig hensyn til det negative ansigt. Afsender giver modtager et valg om ikke at åbne vinduet og således respekterer hun modtagers handlefrihed.

Man kan argumentere for at denne type høflighed i virkeligheden sætter modtager i et dilemma, og det virker en smule let bare at give modtager et valg. Det tvinger modtager til at tænke over, om hun kan tillade sig ikke at åbne vinduet. Hvis hun faktisk ikke var på vej op, vil hun sandsynligvis gøre det alligevel. Dette valg bliver således pludselig kompliceret.

Den negative høflighedsstrategi er overordnet en måde, hvorpå afsender viser respekt og ærbødighed over for modtager i bytte for den FTA, der bliver udført. Afsender kan undgå at skyldes modtager noget i fremtiden, hvad enten det er en decideret handling eller en handling af symbolsk karakter. Afsender vedligeholder den sociale distance og undgår uønsket familiaritet. Afsender kan på denne måde give modtager en "udvej" ved at indikere, at han ikke forventer, at en forespørgsel imødekommes og derved minimeres et fælles ansigtstab (BL:72).

2.3.4.4. FTA off record

Vælger man at udføre en FTA off record betyder det groft sagt, at man "pakker intentionen med sin ytring ind" som i (18):

18. Jeg har ikke flere kontanter, jeg glemte at gå i banken (BL:69)

Modtageren kan frit vælge at tolke ytringen som hun vil, uden at det vil få konsekvenser. Hun kan tolke det som en forespørgsel på at låne penge eller ej. Det er således konteksten, der afgør det. Ifølge Mosegaard Hansen er forholdet mellem sprogbrug og kontekst dynamisk, så vores anvendelse af sproget afgør hvordan vi opfatter konteksten (Mosegaard Hansen:12). Ligeledes kan afsender ikke holdes til ansvar for at ville låne penge, fordi han ikke direkte har bedt om det (BL:69). I dette tilfælde handler det om forholdet mellem afsender og modtager. Har de et tæt forhold, er det mere sandsynligt, at afsender ville tolke ytringen som en forespørgsel. Har afsender og modtager et mere distanceret forhold, er modtager sandsynligvis mere forbeholden i sin tolkning.

Ved at udføre en FTA off record kan afsender opnå, at være strategisk indirekte og undgå at overskride modtagers privatsfære. Helt overordnet undgår afsender med denne strategi at skulle tage

ansvar for sin ytring, da han efter sigende har givet modtager et valg om at opfatte intentionen eller ej. Som i nedenstående eksempel:

19. Hvor er det varmt herinde!

Med denne ytring opfordrer afsender ikke direkte til at modtager skal åbne et vindue eller andet. Vælger modtager at opfatte intentionen, kan han dog krediteres for at være generøs og afsender slipper for, at uddelegere ordrer. På denne måde er en off recordstrategi også en måde hvorpå afsender kan give modtager en ”gave”, der booster hans positive ansigt (BL:71). I de fleste tilfælde er det imidlertid tvivlsomt, om en ytring udføres indirekte med den hensigt at give modtager anledning til uopfordret at gøre en god gerning.

2.3.5 Høflighedsstrategiernes anvendelse i sproget

For at forstå de fire hovedstrategiers virkninger i sproglig praksis er det nødvendigt at præcisere deres formål. Dette gør BL ved at præsentere en række understrategier til hver hovedstrategi, som hver især nærmer sig mere virkelighedsnære kontekster.

Når man skal benytte sig af de forskellige høflighedsstrategier i interaktionen argumenterer BL, at rationelle individer er tilbøjelige til at vælge de verbale udtryk, som naturligt kan kædes sammen med en given høflighedsstrategi og dens understrategier, der udgør de midler, som skal til for at nå et kommunikativt mål. Midlerne behøver ikke være verbale, men kan lige så vel være non-verbale handlinger, såsom at nikke, ryste på hovedet etc. (BL:91). I dette afsnit vil jeg gennemgå og diskutere de understrategier, som BL opstiller som supplement til hovedstrategierne. Det skal nævnes, at BLs udlægning naturligvis ikke er udtømmende, men de forsøger at komme rundt om så mange situationer og kontekster som muligt. Deres eksempler stammer fra engelsk og fra det indiske og det mayanske sprog tamil og tzeltal.

I de følgende underafsnit vil jeg redegøre for understrategierne til høflighedsstrategierne on record, on record med positiv høflighed, on record med negativ høflighed og off record, og dermed vise, hvordan de ifølge BL, udspiller sig i virkeligheden.

2.3.5.1 On record uden hensyntagen til ansigt

Som det tidligere er understreget, består on recordstrategien i at følge Grices maksimer for kvalitet, kvantitet, relevans og måde. BL pointerer, at de fleste ytringer i en samtale ikke følger disse maksimer

til punkt og prikke, netop fordi afsender ønsker at tage hensyn til et eller begge af modtagers ansigter. Imidlertid kan man af forskellige grunde ønske at udtrykke sig så klart som muligt. BL redegør for to hovedstrategier inden for on recordstrategien:

Det første går ud på, at truslen ikke formildes, fordi ansigtet direkte ignoreres eller er irrelevant i forhold til afsenders budskab, fx hvis man kalder på hjælp. Den anden strategi tager hensyn til ansigt på den måde, at de interagerende hver især forsøger at forudse, hvad hinanden forsøger at forudse (BL:99). BLs redegørelse for denne strategi er en smule diffus, men i kraft af deres eksempler, formoder jeg, at der menes, at både afsender og modtager har en fælles forventning om, at en given FTA on record vil finde sted. Fx *kom ind, farvel, sid ned* etc. FTA'en ligger i, at det ikke kan vides med sikkerhed, at modtager ønsker en sådan invitation (Ibid).

2.3.5.2 Positiv høflighed

Den positive høflighedsstrategi tager ikke nødvendigvis hensyn til, præcis hvad der er blevet krænket af en FTA. Den drejer sig derimod ofte om at værdsætte modtagers generelle ønsker og om at udtrykke en vis lighed mellem afsenders og modtagers ønsker. På den måde er den positive høflighed meget dagligdagsorienteret. Det vil sige at dens fokus oftere ligger på almindelig høflig omgangsform. Det eneste udstik er det overdrivelseselement, der er iboende strategien. Ytringer med positiv høflighed kan blandt andet bruges som en slags metaforisk udvidelse af intimitet, for at antyde en fælles forståelse mellem afsender og modtager. Derudover er teknikkerne generelt brugbare, fx når man ønsker at komme tættere på nogen (BL:101-2).

BL redegør for tre hovedstrategier med dertilhørende situationsspecifikke understrategier, som jeg vil gennemgå i det følgende. Understrategierne er dem, der i skemaerne er nummererede. Hovedstrategierne kan beskrives som afsenders kommunikative mål og understrategierne som midlerne til at nå de mål (Se oversigt i bilag 4).

1. Claim common ground

Den første, der med otte understrategier er den mest omfattende strategi, går ud på, at afsender skal hævde, at han og modtager har et fælles udgangspunkt for interaktionen. Positiv høflighed går her ud på, at:

1.1 afsender skal give udtryk for, at modtager er interessant og beundringsværdig.

Hertil hører tre midler:

- a. Læg mærke til og vær opmærksom på modtagers ønsker, behov og interesser:

Gud, du er da blevet klippet! Må jeg forresten låne noget mel? (BL:103)

- b. Overdriv i din interesse for modtager:

Hvor er det nogle fuldstændigt fantastiske roser du har i haven! (BL:104)

- c. Intensiver interessen for modtager.

Det sidste middel kræver uddybning, da den minder meget om *b*. BL forklarer, at man som afsender ofte bruger levende nutid, når man fortæller om en oplevelse for at inddrage modtager i historien: *Jeg kommer ned ad trappen og hvad tror du jeg ser?* Etc. Derudover kan afsender gøre brug af direkte tale eller vedhængende spørgsmål så som *er det ikke* og *kan du se hvad jeg mener* (BL:106-107). Det kunne imidlertid ligeså godt være et udtryk for negativ høflighed, da sådanne vedhængende spørgsmål også er med til at sikre, at modtager ved, hvor afsender vil hen og ikke tvinges til potentielt at være uforstående i interaktionen.

Den overdrivelse der ligger i disse midler kan formilde en FTA simpelthen ved at fremhæve oprigtigheden i afsenders intentioner eller ved at udtrykke noget på en dramatisk måde. Ikke desto mindre minder de tre understrategier meget om hinanden, idet de stort set giver udtryk for det samme. Alle tre midler kunne sagtens udtrykkes i en enkelt strategi.

1.2 afsender skal give udtryk for at han og modtager tilhører samme *in-group*.

Dette mål er enkelt ligesom midlet til at nå det:

- a. Brug *in-group* identitetsmarkører

Det kan fx være særlige henvendelsesformer som *skat*, *min ven* etc. Derudover kan afsender benytte sig af internt sprog eller dialekt for at vise, at man har noget særligt sammen. Herunder hører også slang og ellipser. Brugen af sidstnævnte indikerer, at afsender og modtager skal dele viden om konteksten hvori den bliver brugt. Fx hvis afsender og modtager hjælpes ad med at hænge billeder op. Modtager står med hammeren og afsender siger *fingre*. Modtager vil vide, at afsender mener, at han skal passe på fingrene, fordi han står med en hammer. Ellipser gør således, at interagerende har et fælles udgangspunkt for at forstå en ytring, som derved får positiv karakter (BL:109-110).

1.3 afsender skal give udtryk for at have samme meninger, holdninger, viden, empati og synsvinkel som modtager.

Dette mål er mere overordnet og spænder bredere end de andre. Derfor vil man oftere kunne lægge mærke til de understrategier der hører til:

a. Søg enighed

Afsender kan benytte sig af såkaldte sikre emner, som han på forhånd ved, at modtager også interesserer sig for eller som det er svært at være uenig i. Det kan være noget banalt som vejret, der er det samme for alle. Gentagelser er også en måde at vise sin enighed på:

Fx hvis A siger *Mette tog til USA i går* og B svarer *til USA!?* Så har B formået at fremhæve sin interesse for As ytring, hvad enten den dækker over begejstring, forargelse eller noget helt tredje (BL:112-113).

b. Undgå uenighed

Her er ligeledes to måder at nå det samme mål på, som ikke er særlig forskellige fra hinanden. At undgå uenighed går her ud på at skjule, at man faktisk er uenig. Det kan man gøre ved at udvise symbolsk enighed. Det vil sige, at afsender undgår at være direkte uenig: A: *Er det i København du bor?* B: *Jeg er født i København* (BL:114). Bs svar giver associationer til det indirekte aspekt, som ligger i at ytre noget off record. A får ikke svar på om B faktisk bor i København. Hun skal altså selv vurdere, hvad hun vil have ud af ytringen, hvis hun vil undgå at spørge igen. Andre måder at undgå uenighed på er at bruge hvide løgne eller såkaldte *hedging opinions*. En *hedging opinion* går ud på at gøre sin egen mening uklar ved at bruge adverbialer som *på en måde*, *en slags*, *ligesom* etc.: Ja, *det er ret smukt, på en måde*. Som vi skal se senere i afsnittet om negativ høflighed, optræder *hedges* også der.

c. Præsupponer/asserter fælles forståelse

Målet her er at give udtryk for at have samme forståelse som modtager om et givent emne enten ved en præsupposition eller assertion. Det første middel til at gøre dette er ved at small-talke. På denne måde indikerer afsender, at han ikke kun er kommet for at udføre en FTA (BL:117). Her vil jeg endnu engang fastslå, at en FTA nødvendigvis må eksistere i alle ytringer, også i small talk. Derfor truer man også modtagers enten positive eller negative ansigt ved at small-talke.

Yderligere kan afsender præsupponere viden om modtagers behov eller holdninger, fx ved negative spørgsmål såsom: *Vil du ikke have en kop kaffe?* Negationen i spørgsmålet bevirker, at afsender forudsætter, at modtager gerne vil have en kop kaffe og det kan virke værdsættende for modtager. Afsender kan også vælge at præsupponere, at modtager ved hvad afsender snakker om: *Jeg så Forbrydelsen i går og det var virkelig spændende!* Her går afsender ud fra, at modtager ved, at *Forbrydelsen* er en TV-serie, hvilket igen får modtager til at føle sig værdsat (BL:122-24).

a. Lav jokes

Den sidste understrategi går ud på at lave ytringer om til vittigheder eller fremføre dem på en komisk måde. Det er en måde hvorpå afsender fremhæver en fælles viden og et fælles værdisæt (BL:124).

2. Convey that S and H are cooperators

Her skal afsender give udtryk for at han samarbejder med modtager. Dette gør han ved at sætte sig følgende kommunikative mål:

2.1 Indikér at afsender kender modtagers ønsker og tager højde for dem

a. Assertér eller præsupponer at kende til og være betænkelig over for modtagers ønsker

Der er ingen umiddelbar forskel på denne strategi og strategi 3c, udover at der i den ovenstående er tilføjet, at afsender også skal være betænkelig. BL foreslår følgende middel til at opnå dette: *Jeg ved, at du hader fester, men denne her bliver altså god!* (BL:125). Forskellen ligger i, at afsender viser, at han har en helt grundlæggende viden om modtagers person og han tager højde for hvad det indebærer.

2.2 Vis fleksibilitet

Heri menes der, at afsender deler nogle af de samme ønsker med modtager. Afsender skal således forsøge at vise, at han ønsker at modtagers ønsker bliver opfyldt. Eller at modtagers ønsker er det samme som afsenders. Det handler altså om at skifte synspunkt og fremhæve enten sine egne eller modtagers ønsker, som i sidste ende er ens.

a. Tilbud og løfter

Ved at love eller tilbyde noget giver afsender netop udtryk for, at han gerne vil opfylde modtagers ønske hvad enten han overholder det eller ej. Her kan man sige, at det er tanken der tæller. BL bruger følgende eksempel til at demonstrere dette: *Jeg kommer forbi på et tidspunkt i næste uge* (Ibid). Man

kan nemt forveksle en sådan ytring med en ytring fremført off record. På grund af tidsadverbialet *på et tidspunkt*, fremstår ytringen uklar og indikerer nærmere, at afsender helst ikke vil love for meget, så han derved ikke skal stå til ansvar. Dette aspekt i off record bliver uddybet i afsnit 2.3.4.4.

b. Vær optimistisk

Optimisme i en ytring vidner om den største forskel mellem positiv og negativ høflighed. Her går afsender direkte ud fra, at modtager ønsker det samme for afsender som afsender ønsker for sig selv, jf. følgende ytring: *Du låner mig din græsslåmaskine i weekenden, gør du ikke?* En sådan optimisme skal insinuere over for modtager, at samarbejdet mellem afsender og modtager er så stærkt at sådanne forespørgsler tages for givet. Derved minimeres truslen. Andre måder at udtrykke optimisme på er ved at bruge minimerende udtryk som *en smule*, *lidt*, *et øjeblik* etc. (BL:126-27). Som vi skal se senere bliver minimerende udtryk oftest sat i forbindelse med negativ høflighed, der kan skabe forvirring i skelnen mellem positiv og negativ høflighed.

c. Inkluder både afsender og modtager i en aktivitet

Denne strategi udtrykkes ved at bruge et inkluderende pronomen som *vi* eller *os*. Fx *Lad os gå ud at købe ind* (BL:127). Det er en måde hvorpå afsender kan få opfyldt sit eget behov. Det kan fx være, at modtager er den eneste med kørekort. Så i stedet for at bede modtager om at køre afsted alene, fremfører afsender ytringen som om det er noget, de begge får glæde af.

d. Begrund eller bed om begrundelse

Den eneste forskel på dette middel og dem der er gennemgået oven over under *vis fleksibilitet* er, at afsender begrundes sin forespørgsel. På den måde håber afsender, at modtager ser rimeligheden i det han bliver bedt om: *Lad os lige lukke døren. Det trækker* (BL:128).

2.3 Vis samhörighed

a. Formod eller assertér samhörighed

Denne strategi går ud på, at afsender og modtager kan gøre hinanden tjenester og på den måde vise samhörighed: *Hvis du gør A for mig, gør jeg B for dig* (BL:129).

3. Fulfil H's want for some X

Den tredje og sidste hovedstrategi i positiv høflighed handler for afsender om at give modtager noget, enten i form af fysiske ting eller sympati og forståelse. På den måde opnår afsender, at modtager føler sig værdsat (Ibid).

2.3.5.3 Negativ høflighed

Kernen i negativ høflighed er at vise respekt og ærbødighed over for modtager. Således står den i skarp kontrast til familiariteten i positiv høflighed. Dens primære formål er at minimere de krav, som en hvilken som helst FTA effektuerer (BL:129-30). Til denne negativ høflighed hører fem hovedstrategier, jeg vil gennemgå i det følgende (Se oversigt i bilag 5).

1. Be direct

Her skal man finde en mellemvej mellem ønsket om at være direkte, men samtidig tage hensyn til modtagers negative ansigt. Målet er tydeligt:

1.1 Vær direkte

Da det strider imod den hensyntagen, der ligger i negativ høflighed, at være direkte, må man finde en måde, hvor begge ønsker kan tilgodeses. Løsningen ligger, ifølge BL, i nedenstående middel:

a. Vær konventionelt indirekte

Her ledes vi tilbage til Grice og de konventionelle og konversationelle implikaturer. Som beskrevet tidligere består de konventionelle implikaturer i kontekstafhængige ord og sætninger, der udmundes i logiske følgeslutninger (hvis... så). Derfor er det at være konventionel og indirekte ikke helt simpelt, da de to begreber modsiger hinanden. At være konventionelt indirekte må således være et kompromis mellem at ytre noget direkte og samtidig indikere, at man ønsker at være indirekte (BL:132): *Kan du nå saltet?* Her er man ikke i tvivl om, at afsender gerne vil have saltet. Han har på den anden side ikke direkte bedt om det, men ladet det være op til modtager at forstå intentionen. Heri ligger det indirekte aspekt.

2. Don't presume/assume

Den anden hovedstrategi går ud på, at afsender skal undgå at antage eller formode noget i forhold til modtagers ønsker, heraf første mål:

2.1 Lav minimale formodninger omkring modtagers ønsker og hvad der er relevant for modtager

a. Spørgsmål og hedges

Som i positiv høflighed optræder hedges også her om end i langt mere omfattende grad. Hedges er et lingvistisk begreb, der bruges til at formindske en ytrings indflydelse på modtager. Derfor er de et oplagt middel til at opnå negativ høflighed (BL:145). Det kan fx være små adverbiale efterhængere som *på en måde, synes du ikke, eller hvad, efter min mening* etc. Alle er et udtryk for, at afsender ikke formoder, at modtager er enig og samtidig formilder det direkte aspekt i en ytring. Den samme virkning har hvis-sætninger: *Luk vinduet, hvis du kan*. Her giver afsender modtager et valg og sørger således for ikke at trænge sig på (BL:162).

3. Don't coerce H (where x involves H doing A)

Den tredje hovedstrategi lader forstå, at afsender ikke skal lægge tvang på modtager, hvis afsenders FTA drejer sig om at få modtager til at udføre en given handling.

3.1 Giv modtager mulighed for ikke at tage imod afsenders ytring

Herunder forstås også, at afsender ikke forventer at modtager vil samarbejde om at nå de kommunikative mål (BL:131).

- a. Vær konventionelt indirekte
- b. Spørgsmål og hedges

Til at opnå dette mål foreslår BL endnu en gang, at man er konventionelt indirekte og at man benytter sig af spørgsmål og hedges².

- c. Vær pessimistisk

Er man pessimistisk, tager man hensyn til modtagers negative ansigt ved at udtrykke tvivl om, hvorvidt ens ytring er passende (BL:174). Den bedste måde at opnå dette på er ved at bruge negationer: *Du kunne vel ikke have lyst til at låne mig din bil?* Eller endnu stærkere: *Jeg går ikke ud fra, at du på nogen måde vil låne mig din bil?*

3.2 Minimer trussel

Dette mål går ud på, at minimere den FTA man har frembragt med sin ytring.

- a. Minimer krav

² Se under anden hovedstrategi *don't presume/assume*

Her er det oplagte valg at bruge de såkaldte minimizers fx lidt og en smule, som bevirker, at FTA'en formildes (BL:177). De minimerende udtryk hører ligeledes ind under kategorien hedges.

b. Vær ærbødig

Ved at være ærbødig antyder afsender, at modtager har en højere social status (BL:178). Det kan man fx gøre ved at titulere med *De*, *hr* og *fru*. Dette er som bekendt et velkendt fænomen i Frankrig.

4. Udtal ønske om ikke at krænke modtager

Her viser afsender med sin ytring, at han er klar over, at det han skal til at sige, muligvis kan være krænkende, og at han ikke ønsker, at det skal fremstå sådan (BL:187).

a. Undskylde

b. Upersonliggør afsender og modtager (brug ikke jeg og du)

Her er det oplagt at benytte sig af det upersonlige man for at dissociere sig selv eller modtager fra FTA'en. BL forslår ligeledes brugen af infinitte verber: *det er nødvendigt at*, *der stilles krav om at* etc. (BL:90-91). Her bevæger vi os hen i nedenstående strategi, hvor netop infinitte verber og faste vendinger ses ofte.

c. Udtryk FTA som en almen gældende regel

På samme måde som i b undgår afsender her, at modtager føler sig direkte stødt af afsenders FTA, da den også kunne gælde for alle andre. Afsender opnår ligeledes at ansvaret for potentielt at have stødt modtager tages fra ham:

d. Nominaliser

En anden form for afstandtagen til modtager er ved at nominalisere sin ytring: *din gode indsats har gjort indtryk på os* i stedet for *du har gjort en god indsats og det har gjort indtryk på os* (BL:207). Den første ytring er mere formel og den får modtageren til at fremstå som et attribut, hvilket får FTA'en til at virke mindre truende for ham (BL:208).

5. Redress other wants of H's, derivative from negative politeness

Den fjerde og sidste hovedstrategi er et udtryk for, at afsender skal tage hensyn til andre af modtagers ønsker, som er afledt af hans negative ansigt. BL springer direkte til midlet som hedder:

a. Vær direkte med den hensigt at vise, at du står i gæld til modtager

Som vi skal se i det følgende om off recordstrategien og dens mål for interaktionen, er der mange af midlerne til at opnå disse mål, der minder om negativ høflighed. Derfor er der et tæt samspil mellem at udføre en FTA med negativ høflighed og off record.

2.3.5.4 Off record

Off record bruges, når afsender ønsker at fremstå indirekte med det formål at fjerne sig selv fra ansvaret for en given FTA. Således er det op til modtager at tolke ytringen (BL:212). Der hører to hovedstrategier til udførelsen af en FTA off record. Hovedstrategiernes mål består alle i at bryde med et eller flere af Grices samarbejdsmaksimer:

1. Invite conversational implicatures, via hints triggered by violation of Gricean Maxims

Den første strategi går ud på, at afsender gør sig forhåbninger om, at modtager opfatter intentionen med den indirekte ytring. Ved at fremhæve konversationelle implikaturer bryder afsender, til en vis grad, reglerne for effektiv kommunikation ifølge Grice (BL:213). Det vil jeg vise eksempler på via de nedenstående mål og midler, der kan anvendes til at realisere strategien.

Der hører tre mål til denne strategi med dertilhørende midler:

1.1 Bryd relevansmaksimet

a. Giv hints

Her håber afsender på, at modtager opfatter intentionen med ytringen, fx *det er koldt herinde* (BL:215). Afsender håber formodentligt på, at modtager lukker vinduet. Afsender kan dog ikke stilles til ansvar for denne tolkning og ligeledes kan modtager ikke stilles til ansvar for ikke at lukke vinduet.

b. Giv associationsledetråde

BL pointerer, at disse associationsledetråde blot er mere fjerntliggende hints, men at modtager skal have en specifik viden om afsender for kode dem. Hvis afsender fx gerne vil låne modtagers badedragt og hun ytrer følgende *åh Gud, jeg har hovedpine igen* (Ibid), så er forudsætningen for, at modtager opfatter intention med ytringen, at hun ved, at afsender plejer at svømme sin hovedpine væk og tidligere har lånt modtagers badedragt med dette formål (Ibid).

c. Præsupponer

Hvis afsender ytrer følgende: *jeg har vasket bilen igen i dag*, bryder han relevansmaksimet, hvis det også var ham det gjorde det sidst og således indikerer en kritik. Det er ordet *igen*, der tvinger modtager til at tænke over, hvorfor den forudgående handling, som *igen* er et udtryk for har fundet sted, er

relevant. Den er naturligvis kun relevant, hvis afsender og modtager eksempelvis har aftalt at skiftes til at vaske bilen. (BL:217).

1.2 Bryd kvantitetsmaksimet

Ved at anvende de tre følgende strategier, vil afsender komme til at bryde kvantitetsmaksimet ved at sige enten mere eller mindre end hvad der kræves, for at opnå en vellykket kommunikation.

a. Underdriv

A: *Hvad synes du om Harry?* B: *Han er vel ok.*

Hvis B synes, at Harry er forfærdelig, har han med ovenstående ytring underdrevet end kritik. Hvis han derimod synes, at Harry er fantastisk, er ytringen et udtryk for en underdrevet kompliment (BL:218). Der er således brug for mere information for at forstå intentionen med ytringen.

b. Overdriv

Hvis afsender overdriver, siger han mere end hvad det der kræves af en vellykket kommunikation. Hvis afsender fx indirekte ønsker at undskylde for at være kommet for sent, kan han ytre følgende: *Der var en million mennesker i Netto* (BL:219).

c. Brug tautologier

Til sidst kan afsender udføre en FTA off record ved at bruge tautologier. De bevirker, at modtager er nødt til at lede efter en informativ fortolkning i en ikke-informativ ytring. Det kan eksempelvis være udtryk for en undskyldning: *drenge er som drenge er* (BL:220).

1.3 Bryd kvalitetsmaksimet

Ved at bryde kvalitetsmaksimet tvinger afsender modtager til at finde en implikatur, som bevarer kvaliteten af den indirekte ytring.

a. Brug selvmodsigelser

Ved at modsige sig selv, kan man indirekte vise at man kritiserer eller klager over nogle eller noget. Hvis A ringer for at få fat i C, men det er B, der tager telefonen, fordi C er gået kold i en brandert, kan B udtrykke sin irritation og være indirekte på følgende måde: *Altså, han er her, men han er her ikke* (BL:221).

b. Vær ironisk

På lignende vis kan afsender benytte sig af ironi, for at skjule intentionen med sin ytring: *Det kører virkelig for dig i dag, hva'?*

c. Brug metaforer

Afsender kan bruge metaforer såsom: *Han er en sut* for at antyde, at én drikker for meget (BL:222). Det skal dog understreges, at de fleste metaforer er almindelig kendte, således at de formodentligt opfattes on record, direkte, selvom de i princippet er usande.

d. Stil retoriske spørgsmål

Ved at stille retoriske spørgsmål, forventer afsender ikke noget svar, og således bryder han den ærlighed, der ligger i at stille et spørgsmål, hvilket forringer ytringens kvalitet. Retoriske spørgsmål kan fx bruges som undskyldninger: *hvordan skulle jeg vide det?* eller kritik: *hvor mange gange skal jeg sige det til dig?* (BL:223). Jeg vil argumentere for, at intentionen i retoriske spørgsmål, ligesom i metaforer, let opfattes af modtager, da de er almindelig kendte. Derfor er ytringer som de ovenstående, mere direkte end de er indirekte.

2. Be vague or ambiguous

Den anden hovedstrategi i off record strategien går ud på at fremstå vag eller tvetydig i sine ytringer og således bryde mådesmaksimet (BL:225). Med denne strategi opnår afsender at være indirekte i selve det der kommunikeres, i stedet for, som i hovedstrategi nummer et, at fremhæve implikaturer og dermed håbe på, at modtager opfatter intentionen med en ytring.

2.1 Bryd mådesmaksimet

a. Vær tvetydig

BL nævner kun metaforer, som indikationer på at være tvetydig. Umiddelbart er der ingen forskel på denne strategi og strategien brug af metaforstrategien. Tvetydigheden kan findes i en metafor som følgende: *Han er en hård banan*, da den enten kan opfattes som en kompliment eller en fornærmelse.

b. Vær uklar

Afsender kan udføre en FTA indirekte ved at være uklar omkring hvad eller hvem ytringen drejer sig: *jeg så lige du-ved-hvem*. Ligeledes kan afsender være uklar i en kritik: *En har vist fået for meget at drikke* (BL:226).

c. Overgeneraliser

BL giver følgende eksempel på en overgeneralisering, som hentyder til en kritik: *Modne mennesker hjælper nogle gange med opvasken* (Ibid). Her må modtager beslutte sig for, om han synes overgeneraliseringen gælder ham.

d. Fortræng modtager fra ytringen

Afsender kan også vælge at være uklar omkring, hvem hans FTA er rettet mod. Målet med denne strategi er, at afsender ved at henvende sig til en anden end den FTAen sigter på, håber at sidstnævnte opfatter, at ytringen er henvendt til ham (Ibid). BL nævner ingen eksempler. Jeg foreslår det scenarium, at et kærestepar taler med en fælles ven og kvinden i forholdet siger henvendt til vennen: *Jeg vil rigtig gerne snart have børn*. Det må formodes, at hendes kæreste opfatter, at ytringen egentlig vedkommer ham.

e. Vær ufuldstændig/brug ellipser

Den sidste strategi bryder ikke kun mådesmaksimet, men også kvantitetsmaksimet. Ved at anvende denne strategi udfører afsender halvfærdige ytringer og lader således en FTA ”hænge i luften”, ligesom med retoriske spørgsmål (BL:227). Fx *ja, hvis du efterlader din kop på kanten af bordet så...* som for at antyde, at så falder den nok ned.

2.4 Teorikritik

BLs høflighedsteori har fået massiv kritik for at tegne et pessimistisk billede af interaktion mellem mennesker. Den franske lingvist, Catherine Kerbrat-Orecchioni (CKO), mener som andre, at teorien danner et paranoidt billede af mennesker, der konstant er på vagt over for hinanden når de interagerer. CKO har revideret teorien, så den får et mere optimistisk udgangspunkt.

Ifølge CKO består det overordnede problem i at gøre høflighed universel. Det kan der både argumenteres for og imod: Høflighed er universel, idet der i alle menneskelige samfund findes en måde at være høflig på i form af forskellige sproglige teknikker. Disse teknikker er med til at gøre en samtale harmonisk til trods for den risiko for konflikter, der altid vil være til stede, når man interagerer. Alle interagerende er på denne måde sårbare. De kan alle risikere at føle sig truet, pinliggjorte eller ydmyget. Således er høflighed universel, da den udgør det, der skal til for at mindske de risici (CKO 2002:3).

Høflighed er derimod ikke universel, fordi forholdene, under hvilke høflighed udspiller sig, varierer fra et samfund til et andet. Høflighed er ikke noget naturligt. Den er, hvad man beslutter den er. Der er således ingen rigtig eller forkert definition af høflighed (Ibid).

CKO arbejder ud fra to kriterier i redegørelsen for teoriens validitet:

1. Hvor tæt er teoriens definition på høflighed på den almindelige brug af ordet?
2. I hvilken grad kan konceptet svare sig? Kan den redegøre for empirisk data og forklare om en given opførsel er mere eller mindre høflig?

CKO mener, at BL's teori præsenterer et meget pessimistisk og endda paranoidt syn på social interaktion, da interaktionen bliver forvandlet til et område fuld af plagende FTA'er som man hele tiden skal afværge. Samtidig præsenteres deltagerne i interaktionen som nærmest besatte af disse trusler og skal hele tiden være på vagt og beskytte deres råderum og ansigt. Hun mener, at hvis vores opførsel i høj grad går ud på at forhindre FTA's, så består høflighed i denne kontekst også i at skabe *anti-trusler*, som hun kalder FFA's (face flattering acts). Vores ansigter har altså krav på nogle mere positive "glæder". Derfor er det strengt nødvendigt at disse positive panderter til FTA'en får en plads i den teoretiske model. På denne måde får teorien en mere positiv ladet værdi (CKO 2002:3-4).

Således kan enhver talehandling beskrives som enten en FTA, en FFA eller et mix af de to. I tråd med dette kan man skelne imellem to former for høflighed: negativ høflighed, som består i at undgå at lave en FTA, eller at formilde den, der allerede er begået. Den er således lig med følgende udsagn: *Jeg vil dig intet ondt*. Positiv høflighed som består i at udføre en FFA og er derved lig med følgende udsagn *Jeg vil dig det godt*. Således bliver interaktionsforløbet et vedvarende og snedigt spil, der går ud på at balancere mellem FTA'er og FFA'er (CKO 2002:4).

BL beskriver bl.a. negativ høflighed ved, at afsender giver modtager en udvej og derved ikke går ud fra, at en given forespørgsel bliver imødekommet. Afsender giver således mere eller mindre bevidst modtager en mulighed for at slippe udenom. Dette volder problemer rent praktisk. Tag for eksempel: *Jeg ville virkelig sætte pris på, hvis du alligevel skal op, om du ville åbne vinduet, tak*. Jeg er af den overbevisning, at man kun fremlægger en anmodning som ovenstående, hvis man kan se, at modtager er ved at rejse sig. Ligeledes ville det være bemærkelsesværdigt, hvis man som modtager skulle vælge at afslå. Der er altså en udvej, men den ville, i min optik, være decideret uhøflig at tage. Hvorfor appellere til fordele som strider imod interaktionssamarbejdet?

Ligeledes giver off recordstrategien anledning til overvejelser. BL ser off recordstrategien som den høfligste, idet modtager kan vælge at opfatte intentionen eller ej. Derved slipper afsender for at stå til ansvar for en eventuel opfattelse af trussel. Eksempelvis: *Her er lidt koldt hva'?* En sådan implicit

ytring vil gå direkte imod Grices kooperative princip, da hverken kvalitets-, kvantitets- eller mådesmaksimet bliver opfyldt. Det kommunikative mål vil da ikke blive opfyldt og man kan stille spørgsmålstegn ved, om en sådan ytring er høflig eller bare ligegyldig. Face workteorien går ud på, at afsender og modtager samarbejder om at opretholde en balance i interaktionen, så ingen taber ansigt. Hvor findes balancen så i at lade det være op til modtager at opfatte intentionen med en ytring eller ej? Hvis modtager vælger at opfatte intentionen i ovenstående eksempel, er hendes ansigt blevet truet uden afsender har forsøgt at glatte ytringen ud. BLs argument er, at afsender ved at gøre en ytring implicit på symbolsk vis ærer og er opmærksom på afsenders negative ansigt. Off recordstrategien er således en mellemtag mellem at udføre en FTA med negativ høflighed og slet ikke at udføre den (BL:71).

BL rangerer strategi nummer fem som den høfligste strategi, idet man slet ikke udfører sin FTA. Dette ville dog betyde, at man slet ikke ytrer noget som helst, da alle ytringer i teorien er ansigtstruende på en eller anden vis. Roger D. Sell (1992) pointerer, at man, ved ikke at ytre noget, kan risikere at blive opfattet som uhøflig. Sell afviser BLs påstand om, at høflighed kun kommer på tale, når en trussel mod ansigtet er nært forestående. Sell ser høflighed som en konstant overvejelse hele vejen igennem alle sociale interaktioner. Derfor er det fuldt ud muligt at udføre en ikke-truende handling uhøfligt (Beeching:22). Således kan strategi nummer fem, ikke at udføre FTA'en, dvs. slet ikke at sige noget, i nogle situationer være en FTA med en høj trusselsværdi.

Det er uhensigtsmæssigt af BL at opstille og appellere til udfald, som strider direkte imod interaktionssamarbejdet hos Grice og Goffman, der udgør BLs teoretiske udgangspunkt. Selvom BL erkender, at strategien ikke er lingvistisk interessant, så har den alligevel en plads i deres overvejelser og må derfor formodes ligeså vigtig for teorien, som de fire andre strategier.

3. Metode

Min undersøgelsesmetode er kompleks, da jeg benytter mig af to modsatrettede tilgange. Jeg forholder mig overordnet deduktivt, da genstandsfeltet for undersøgelsen er BLs høflighedsteori, som jeg vil teste på mine empiriske data. Denne tilgang fremgår af den teoretiske analyse. Samtidig er jeg interesseret i høflighed som fænomen og bevæger mig således hen i den induktive metodetilgang. Meningsanalysen skal vise, at jeg ønsker at supplere forståelsen af høflighed med mine informaners perspektiv. Det er således en kombination af interviewpersonernes forståelse af høflighed og selve deres måde at interagere på, som udgør resultaterne af min undersøgelse. Metoden er overvejende

kvalitativ, men tillægges en kvantitativ dimension i kraft af udførlig sortering af alle udsagn i de to gruppeinterviews.

I afsnit 3.1 og de følgende underafsnit vil jeg beskrive og begrunde valg af interview, udvælgelse af informanter, interviewspørgsmålenes struktur, rammerne for selve interviewet, fastholdelse af interview og til sidst tilgangen til transskriberingen af interviewene. I afsnit 3.2 vil jeg beskrive mine analysestrategier i henholdsvis den teoretiske analyse, meningsanalysen og den sammenfattende analyse.

3.1 Det kvalitative gruppeinterview

Fokusgruppeinterviewet består som regel af seks til ti personer (Kvale & Brinkmann:170). Mine to gruppeinterviews består, udover interviewer, hver af to informanter. Det kategoriseres som et fokusgruppeinterview, da det har som mål at få flere forskellige synspunkter frem om et givent emne (Ibid). Ifølge professor i sociolog Bente Halkier har størrelsen på fokusgruppen stor betydning. Mindre grupper er en fordel, hvis det er hensigten at bearbejde datamaterialet i dybden, med hensyn til fx sproglige udtryk og betydningsdannelse (Halkier:38-39). I forhold til min undersøgelse er en lille fokusgruppe at foretrække, da jeg går i dybden med selve interaktionen mellem interviewpersonerne. Imidlertid er jeg klar over, at ulempen ved små grupper er, at de risikerer at producere for lidt dynamisk interaktion, enten hvis emnet ligger deltagerne fjernt, eller hvis de minder for meget om hinanden (Ibid).

Mine interviews er semistrukturerede idet der fokuseres på interviewpersonernes oplevelse af et emne (Kvale & Brinkmann:43). Det kvalitative forskningsinterview har derfor som formål at forstå et fænomen ud fra interviewpersonens egen oplevelse. Interviewet nærmer sig en hverdagssamtale, men er samtidig forbundet til en særlig spørgeteknik (Ibid: 41-42). Da min behandling af gruppeinterviewene indbefatter en test af selve teorien og en analyse af subjekternes opfattelse af høflighed, var det nødvendigt med mindst to interviewpersoner. Derfor var fokusgruppeinterviewet et naturligt valg.

3.1.1 Interviewspørgsmål

I overensstemmelse med Kvale & Brinkmann (2008) er mine interviewspørgsmål korte og enkle (Kvale & Brinkmann: 154). De er konstrueret på baggrund af BLs høflighedsteori uden at drage direkte paralleller dertil. De indledende spørgsmål omhandler høflighed generelt i henholdsvis

Frankrig og Danmark. Disse kan karakteriseres som direkte spørgsmål, idet de direkte introducerer emner (Ibid:156). I de efterfølgende spørgsmål har jeg udformet nogle forskellige scenarier i arbejdsrelaterede situationer, som lægger op til at kunne analyseres ved hjælp af de redskaber, der specificeres i teorien. Disse spørgsmål er strukturerede, idet jeg, som interviewer, har ansvaret for interviewets forløb (Ibid). For at fremme den naturlige interaktion afbryder jeg ikke interviewpersonerne i løbet af interviewet.

Spørgsmålene er først udformet på dansk og derefter oversat til fransk. Det har jeg gjort, for at skabe det samme grundlag og et så tæt forløb som muligt i de to interviews. Der er i begge interviews opstået spontane spørgsmål, med relevans for den specifikke kontekst. Det danske interview forløb først, og jeg har derfor taget udvalgte spontane spørgsmål fra dette interview med i det franske. Således forekommer der variationer mellem de to interviews.

3.1.2 Udvælgelse af informanter

Da undersøgelsen søger at finde indikationer på forskelle på høflighed mellem franskmænd og danskere, var det oplagt, at det ene gruppeinterview skulle bestå af to franskmænd og det andet af to danskere. Kravene for udvælgelsen af informanter var udover deres nationalitet, at franskmændene skulle have erfaring fra det franske erhvervsliv, samt have kendskab til dansk kultur og omgangsform. Ligeledes skulle danskerne have erfaring fra det danske erhvervsliv, samt kendskab til fransk kultur og omgangsform. Andre demografiske forskelle har ikke været et krav. Imidlertid er den ene af de danske informanter væsentligt ældre end de tre andre og det kan have indflydelse på magtforholdet i interaktionen. Informanterne er alle fundet inden for mit eget og venners netværk. Det viste sig, at de to franske informanter kendte hinanden fra deres studier i Paris. Det ændrer naturligvis forudsætningen for interviewet. Det kan bevirke, at de taler anderledes og mere internt til hinanden, men samtidig kan det bevirke, at de er mere åbne i deres svar. Alle fire informanter er blevet tildelt pseudonymer, for at bevare deres anonymitet. Jeg har valgt autentiske navne, i stedet for upersonlige tilnavne i form af tal. Det har jeg gjort for at favne den subjektivitet, der ligger i en kvalitativ undersøgelse. Neden for følger en kort præsentation af informanterne:

Anne: I sluttyverne. Anne er født og opvokset i Danmark og har haft flere forskellige jobs, bl.a. inden for servicesektoren. Hun har boet både i Sydfrankrig og i Paris af flere omgange.

Birgitte: I starthalvtredserne. Birgitte er født og opvokset i Danmark, men har boet og arbejdet mange år i Tunesien og senere i Paris. Hun er nu bosiddende og arbejder i Danmark.

Céline: I sluttyverne. Céline er født og opvokset i Paris hvor hun har studeret og arbejdet. Hun er nu bosiddende i Danmark.

Pierre: I sluttyverne. Pierre er født i Bourgogne og opvokset i Paris. Pierre har studeret og arbejdet i Paris og er nu bosiddende i Danmark.

3.1.3 Rammer for interviewet

Begge interviews blev afholdt i samme mødelokale på CBS. Borde og stole var placeret ens. På denne måde sikrede jeg de samme omgivelser for begge interviews. Forud for interviewet havde jeg stillet vand og glas frem. Efter endt interview fik interviewpersonerne hver en æske chokolade, som tak for at have deltaget. Det vidste de ikke på forhånd, så de deltog alle fire på baggrund af personlig interesse for emnet. Fremgangsmåden for begge interviews var forholdsvis ens. Mine interviewpersoner mødte op, og jeg bad dem tage plads. Derefter satte jeg min ipad til at optage. Jeg startede interviewet med en briefing, hvor jeg fortalte om formålet med interviewet og hvilke slags spørgsmål jeg ville stille undervejs (Kvale & Brinkmann:149).

Der blev ikke sat en bestemt tidsramme for interviewene. De sluttede naturligt, når alle spørgsmål var stillet og deltagerne ikke havde mere at sige. Det betyder, at det danske interview varer omkring 65 minutter og det franske 45 minutter. Det har ingen negativ betydning for kvaliteten af resultaterne. Forskellen kan bidrage til at kunne pege på en sproglig og kulturel forskel i deltagernes svar, idet de tillægger hvert spørgsmål forskellig vigtighed inden for deres egen forståelsesramme. Jeg sluttede af med en debriefing, hvor jeg spurgte interviewpersonerne, om de havde flere spørgsmål (Ibid). Kvale & Brinkmann (2008:149) pointerer, at debriefingen kan fortsætte efter kameraet er slukket. Det var også tilfældet ved mine interviews. Vi talte om løst og fast, hvilket var en rar måde at få sluttet af på. De gav alle udtryk for at have nydt at deltage. De var ligeledes interesseret i at vide, om jeg havde opnået det jeg søgte.

3.1.4 Fastholdelse af interview

Begge interviews er blevet filmet med alle deltageres samtykke. At have interviewene på film har været en væsentlig forudsætning for at fange gestikulationer, der kan have betydning for forståelsen af en ytring eller gestikulationer, der direkte har erstattet en ytring.

3.1.5 Transskription

Transskription af interviews fra mundtlig til skriftlig tale strukturerer samtalen, så den egner sig til analyse. Transskriptionen udgør første led i den analytiske proces (Kvale & Brinkmann:202). Inden jeg gik i gang så jeg begge interviews igennem, så de lå friskere i hukommelsen. Det gjorde processen nemmere. Det var vigtigt for mig også selv at have del i transskriptionen, fordi en stor del af min undersøgelse tager udgangspunkt i kommunikationsformen og de sproglige udtryk (Ibid). Jeg har lagt vægt på, at småudtryk som *øh*, *mmm*, *ja* skal registreres. Ligeledes har jeg markeret pauser med tre prikker. Yderligere er det noteret, når interviewpersonerne griner og laver særlige armbevægelser, som erstatning for en verbal størrelse. I løbet af transskriptionerne, er der opstået ord eller sætninger, der har været uforstående. De passager er erstattet med (*uf*).

Disse forholdsregler har jeg taget, fordi det kan have betydning for den teoretiske analyse og tilgangen til denne. Ligeledes er forholdsreglerne med til at sikre transskriptionernes reliabilitet, da selv den mindste forskel i fx brugen af komma og punktum, kan udtrykke forskellige betydninger (Ibid:207).

Jeg har yderligere taget nogle etiske forholdsregler for at beskytte mine interviewpersoner. Udover at tildele dem et pseudonym, har jeg udeladt personfølsomme oplysninger eller erstattet med et pseudonym, hvis de, ved navn, omtaler familiemedlemmer, kollegaer, arbejdspladser etc.

3.2 Analysestrategier

Analysen af det empiriske materiale er tredelt. Første del af analysen består af en separat analyse med fokus på form, sproglige og kropslige måder at konstruere høflighed på. Hermed opnås en dansk og en fransk repræsentation af høflighed som den kommer til udtryk i de konkrete interviews.

Anden del består af en analyse af selve indholdet og det sagte i interviewene. Det er således en meningsanalyse, hvor de forskellige kulturelle og kontekstuelle eksempler på forståelse af høflighed bliver bragt i spil. Afslutningsvis består analysen af en sammenligning af sammenfatningen af de to analyser med de eksempler informanterne selv bringer i spil.

3.2.1 Teoretisk analyse

Den teoretiske analysestrategi er en teoretisk tolkning, der tillader mig at tolke mine data ud fra en bestemt teori (Andersen:198). Jeg har gennemgået alle interviewpersonernes ytringer og kategoriseret dem efter BLs høflighedsstrategier. Hver strategi fik tildelt en farve, for at overskueliggøre optællingen. Alle interviewpersonernes talehandlinger er blevet talt op, samt hver enkelt interviewpersons antal talehandlinger. Derefter har jeg talt op, hvor mange gange interviewpersonerne tilsammen bruger en specifik høflighedsstrategi, og hvor mange gange de hver især bruger dem. Således bærer den teoretiske analyse præg af et kvantitativt element. Til sidst er det omregnet til procent for at kunne sammenligne, da det samlede antal talehandlinger ikke er ens i de to interviews. Herefter ledte jeg efter mønstre for, hvornår en høflighedsstrategi blev brugt. Ligeledes har jeg fundet frem til specifikke sproglige udtryk, der kunne indikere brugen af en høflighedsstrategi. Strategien bag den teoretiske analyse flugter således med BLs tilgang, der beskrives i teoriafsnittet.

Ifølge Halkier (2002) får man via interaktionsanalysen en analysestrategi, der især er nyttig i forhold til fokusgruppedata. Pointerne i interaktionsanalysen er, at de interagerende med deres ytringer søger at genoprette deres sociale relationer til hinanden, så man skaber de bedst mulige forudsætninger for, at interaktionen forløber gnidningsfrit (Halkier:94). Det er netop disse aspekter af interaktionen, som jeg med BL bygger min teoretiske analyse ud fra.

3.2.2 Meningsanalyse

I meningsanalysen tager jeg udgangspunkt i interviewpersonernes egen forståelse af høflighed. Til dette har jeg brugt både meningskondensering og meningsfortolkning som analysestrategi. Ved meningskondensering sammenfattes kortere formuleringer af det interviewpersonerne udtrykker, og det tildeles kategorier. På denne måde kan man systematisere data, der er udtryk i almindeligt sprog (Kvale & Brinkmann:228). Jeg har således kategoriseret interviewpersonernes ytringer i overordnede relevante temaer, fx *effektivitet*, *hierarki* og *tillid*. Derefter har jeg fundet frem til steder i interviewene, hvor interviewpersonerne er enige eller uenige i betydningen og tilstedeværelsen af de forskellige temaer på henholdsvis en dansk og en fransk arbejdsplads. Jeg brugte igen farver til at skabe et overblik over de forskellige temaer.

For at kunne knytte temaerne til BLs høflighedsstrategier har jeg brugt meningsfortolkning, herunder interviewpersonernes selvforståelse, til at knytte de fundne emner til en eller flere

høflighedsstrategier. Med *selvforståelse* inden for meningsfortolkning er jeg interesseret i meningen af interviewpersonernes udsagn ud fra deres egne synspunkter, som jeg forstår dem (Ibid:237).

3.2.3 Sammenfattende analyse

I den sammenfattende analyse har jeg sammenlignet resultaterne af den teoretiske analyse og meningsanalysen, for at kunne pege på gennemgående mønstre og brud i interviewpersonernes udsagn, og måden de ytrer dem på. Denne sammenligning har jeg brugt til at demonstrere indikationer på, hvordan en dansk og en fransk arbejdsplads prægges forskelligt af høflighed.

4. Analyse

I overensstemmelse med BL må man bestemme, hvor høj trusselsværdi en FTA har, ved at se på magtforholdet og den sociale distance i en given kontekst (BL:76). I analysen af interviewene giver det mening, at der ved hvert spørgsmål, der stilles, opstår en ny kontekst og dermed et nyt magtforhold og en ny social distance. Skal man definere magtforholdet mellem deltagerne, kommer det således an på, hvor rustet hver enkelt deltager føler sig med hensyn til at svare. Her menes, hvor meget erfaring hver deltager har, i forhold til det der ønskes svar på. Det kan synes indlysende, at den sociale distance er givet på forhånd, og den således ikke ændrer sig i løbet af en interaktion. Imidlertid forklarer Mosegaard Hansen, at den sociale distance er en symmetrisk relation, men også en kontekstafhængig relation, idet den dækker over de forskellige situationsbestemte roller et individ hele tiden tager. Derfor kan social distance variere fra en fase af et interaktionsforløb til et andet (Mosegaard Hansen:6).

4.1 De teoretiske analyser

For at danne et overblik over brugen af de forskellige strategier, har jeg talt op hvor mange taleture hvert interview består af. Her er interviewerens taleture udeladt, da de er irrelevante i forhold til undersøgelsen. Optællingen består af taleture og der kan således forekomme flere sætninger i én taletur. Dette fordi det ikke giver mening at analysere en sætning uden for hele taleturens kontekst. Herefter er det talt op hvor mange gange hver høflighedsstrategi bliver brugt. Det er den overvejende høflighedsstrategi i en taletur, der gør sig gældende i optællingen.

I de følgende afsnit vil de to interviews blive gennemgået i forhold til be- og afkræftelse af BLs høflighedsteori og med henblik på at finde væsentlige forskelle mellem den franske og danske brug af høflighedsstrategier.

4.3 Brug af høflighedsstrategier

	Antal taleture	On record (1)	Pos. Høf (2)	Neg. Høf (3)	Off record (4)	No FTA (5)
Anne og Birgitte	404	47	163	110	84	?
%		11,6 %	40,3 %	27,2 %	20,8 %	?
Anne	181	7	84	43	47	?
%		3,9 %	46,4 %	23,7%	26 %	?
Birgitte	223	40	79	67	37	?
%		17,9 %	35,4%	30 %	16,6 %	?
Céline og Pierre	292	54	129	41	68	?
%		18,5 %	44,2 %	14 %	23,2%	?
Céline	147	11	70	22	44	?
%		7,5 %	47,6 %	15 %	29,9 %	?
Pierre	145	43	59	19	24	?
%		29,7 %	41 %	13,1 %	16,6 %	?

Alle fire høflighedsstrategier bliver brugt i begge interviews, men med stor variation. On recordstrategien er den der bliver brugt mindst med kun 11,6 % af det samlede antal taleture i det danske interview og 18,5 % i det franske. Det er imidlertid interessant at bemærke, at Birgitte og Pierre bruger den markant flere gange end deres samtalepartnere. I begge interviews er det den positive høflighed, der dominerer, og forskellen på brugen af den er relativt lille mellem de franske og de danske interviewpersoner. Internt er forskellen størst i det danske interview, hvor Anne bruger positiv høflighed i 83 ud af 181 taleture og Birgitte i 78 ud af 223 taleture. Den største forskel på det franske og det danske interview ligger i brugen af negativ høflighed. Danskerne bruger den 27,2 % af det samlede antal taleture hvorimod den kun figurerer i 14 % af franskmændenes samlede antal taleture. Off recordstrategien bliver brugt stort set lige meget i begge interviews. Dog er det bemærkelsesværdigt, at Anne og Céline bruger den markant flere gange end Birgitte og Pierre. Det er interessant, at se på sammenhængen mellem Birgitte og Pierres brug af on recordstrategien

sammenlignet med Anne og Célines brug af off recordstrategien, da de ligger i hver sin ende af skalaen (jf. BL:69). Som det fremgår af ovenstående skema, er den femte strategi (Ibid) ikke registreret i interviewene af den simple årsag, at den ikke har noget verbalt element i sig.

I de følgende afsnit vil jeg gennemgå de relevante aspekter og forskelle inden for hver strategi baseret på fransk og dansk brug. Yderligere vil jeg redegøre for forskelle internt i henholdsvis det franske og danske interview, der hvor det giver mening.

4.3.1 On recordstrategien

Det er interessant, at BL i deres redegørelse for FTA'er on record kun lægger vægt på direkte imperativer som værende indikatorer på at ytre noget uden hensyntagen til ansigt, som for eksempel "luk døren!" (BL:94-101). I en længere interaktion mellem to eller flere deltagere er det dog sjældent, at sådanne ytringer bliver brugt. BL påstår ligeledes, at bruger man denne strategi, er det det samme som at følge Grices samarbejdsmaksimer. Klassifikationen af ytringerne i de to interviews viser blandt andet, at en ytring godt kan stemme overens med disse maksimer uden at være indledt af et direkte imperativ, og at en ytring ikke nødvendigvis er uhøflig, selvom der ikke tages hensyn til nogen af de to ansigter:

Uddrag 1

Birgitte: *altså, jeg siger jo "de" til min franske svigermor som er 93...*

Anne: *ja...*

Birgitte: *det ville være helt utænkeligt at jeg kaldte hende "du".*

(...)

Birgitte: *det hører sig bare ikke til.*

I uddrag 1 er der ikke umiddelbart nogen indikation på, at Birgitte tager hensyn til hverken interviewerens eller Annes positive eller negative ansigt. Ytringerne er klare og utvetydige og hun siger hverken mere eller mindre end hvad der forventes. Yderligere må ytringerne formodes at være sande og relevante for konteksten. Således opfylder de samarbejdsmaksimerne. FTA'erne er derfor udført direkte uden hensyntagen til ansigt. Alligevel kan ytringerne ikke karakteriseres som uhøflige. Tværtimod er de et udtryk for, at afsender vurderer trusselsværdien i dem til at være så lav, at hun føler sig tryk nok til ikke at pakke dem for meget ind. Her spiller magtforholdet mellem de interagerende en vigtig rolle. Hvis ikke Birgitte til en vis grad føler sig underlegen, men snarere overlegen i forhold til Anne, må det formodes, at hun ikke finder det nødvendigt at skulle formulere

sig med hensyn til Anne eller interviewer (BL:69). Ytringerne vidner ligeledes om, at hun har en stærk holdning til kontekstens emne og derfor ikke har behov for at lægge fingre imellem. Ytringerne falder så prompte, at det kan virke som om, hun slet ikke når at tænke over, hvilken effekt de har.

I det franske interview ses en tendens til, at on recordstrategien bruges til at udtrykke personlige holdninger, som ligger afsender stærkt på sinde.

Uddrag 2

Céline : *Ouais mais c'est-à-dire quand même naturellement parce que...*

Pierre : ***Oui naturellement, mais ça peut être « fake » !***

Céline : *Oui mais par exemple...*

Pierre : ***Plus fake qu'ici. Ici au Danemark, un mec t'aime pas, il t'aime pas!***

Céline : *Ouais... ?*

Pierre : ***Il te le fait comprendre !***

Pierres ytringer kan også tolkes som off record, idet de bliver fremført som noget, der generelt gælder for franskmænd og danskere, jf. understrategien *overgeneraliser* (BL:226). Denne understrategi bruges, når man hellere vil være indirekte end at overholde mådesmaksimet. Desuden gør han brug af et tautologisk udtryk *un mec t'aime pas, il t'aime pas*, hvilket er et udtryk for et brud på kvalitetsmaksimet, som også er en understrategi til off recordstrategien. Imidlertid fremstår Pierres ytringer klare, og der er ikke tvivl om, hvad han mener. Derfor klassificerer jeg dem som udført on record. Det er denne type ytringer, der dominerer i det franske interview inden for on recordstrategien og som skemaet viser, er det overvejende Pierre, der benytter denne strategi. Som i det danske interview kan det være et udtryk for, at Pierre føler sig overlegen i forhold til Céline, og derfor ikke synes, at det er nødvendigt at kamuflere sin ytring. Omvendt kan valget af denne strategi være et udtryk for, at trusselsværdien i ytringen er lav fordi magtforholdet mellem dem netop er afbalanceret. De andre interaktionspassager hvor Pierre ytrer sig direkte uden hensyntagen til modtager, er meget lig det ovenstående uddrag. De forløber således, at Pierre afbryder med sin ytring, og at Céline virker usikker og uklar i sine bidrag dertil. Det mønster der tegnes, kan således beskrives som et ubalanceret magtforhold mellem Céline og Pierre i de tilfælde, hvor Pierre ytrer sig on record. Dette ubalancerede magtforhold skyldes afbrydelsen, som er en FTA, der truer både Célines positive og negative ansigt.

Som vi skal se i afsnittet om positiv høflighed nedenfor, kan afbrydelser også have en samarbejdende effekt i interaktionen og således være et udtryk for positiv høflighed.

4.3.2 Positiv høflighed

Et gruppeinterview er i sin natur semistruktureret og derfor en forholdsvis opstillet samtale mellem mennesker. Derfor kan der således argumenteres for, at et interview som udgangspunkt lægger vægt på den positive høflighedsstrategi, da interviewpersonerne har indvilget i at deltage og derfor formodentligt vil være interesseret i at lytte til hinanden og søge et fælles standpunkt for interaktionen. De overvejende indikationer på positive høflighed, der dukker op i løbet af interaktionen, er ønsket om et fælles ståsted. BL kalder dette for *claim common ground*. Målet med denne strategi er netop at hævde fælles meninger, viden og empati og midlerne til at opnå disse mål er bl.a. at undgå uenighed, presupponere/assertere fælles grundlag og lave sjov (joke) (BL:102). Derudover kommer det til udtryk i begge interviews, at deltagerne har som mål at opfylde hinandens facewants, som for eksempel kommer til udtryk i form af forståelse og samarbejde. Dette fænomen skinner særligt igennem, når interviewpersonerne afbryder hinanden. I det følgende vil jeg gøre rede for hvordan afbrydelser kan være med til at bidrage til samarbejdet i interaktionen.

4.3.2.1 Afbrydelser

Ens for begge interviews er, at interviewpersonerne afbryder hinanden. Ifølge BL er afbrydelser FTA'er, der truer både modtagers negative og positive ansigt. Det negative ansigt trues fordi modtager tvinges til at stoppe op midt i en ytring. Hun tvinges altså til at handle mod sin vilje. Det positive ansigt trues fordi en afbrydelse antyder, at afsender er ligeglad med modtagers positive facewants, altså respekteres og værdsættes hendes personlighed ikke (BL:66-67). Ligesom FTA'en at afbryde hinanden kan true begge ansigter, så er det også forskelligt hvilken høflighedsstrategi interviewpersonerne benytter til at formilde FTA'en.

Det sker oftest i løbet af det danske interview, at både Anne og Birgitte afbryder hinanden. Der er både tale om direkte afbrydelser, hvor den der afbrydes tvinges til at stoppe midt i sin ytring og varianten, hvor den ene part går i stå i sin ytring og den anden part tager over. Jeg vil argumentere for, at sidstnævnte også klassificeres som en afbrydelse i forhold til reglerne om turtagning. Ifølge Bülow-Møller signalerer en afsender, at han gerne vil give ordet videre ved at sænke tempoet og se på modtager, så denne ved, at det er i orden at påbegynde sin taletur (Bülow-Møller:220). Dette sker ikke når afsender blot leder efter ordene. Den FTA der udføres ved at "tage over", truer desuden

stadig modtagers negative og positive ansigt. Forskellen ligger i graden af trusselsværdi. Det synes oplagt, at en reel afbrydelse er mere truende end blot at færdiggøre en sætning for modtager. Dog kommer det an på konteksten og andre faktorer såsom magtforhold og social distance mellem de interagerende. Nedenstående er eksempler på, at Birgitte færdiggør Annes sætninger.

Uddrag 3

Anne: *Jeg har altid når jeg kommer ned til Paris med min kæmpe kuffert og skal være der i lang tid. Står der foran metrotrappen og man tænker bare... så kommer der bare en fyr bagfra og tager ens kuffert. Jeg troede et øjeblik han ville stjæle den, men det var bare...*

Birgitte: ***Det var bare venlighed.***

Anne: *Ja (...)*

Uddrag 4

Anne: *(...) hvis det er en tøjbutik hvor de gerne vil vejlede og hjælpe en, så er der jo meget mere opmærksomhed, men så er det jo også en anden form for ja...*

Birgitte: ***En meget tillært form for venlighed, så er det simpelt hen en salgsorienteret form for venlighed.***

Anne: *mmm, ja. Det er ikke noget der ligger i opdragelsen på samme måde.*

I begge tilfælde går Anne i stå og får ikke gjort sin ytring færdig. Birgitte kunne have valgt ikke at sige noget, fordi hun ikke har taleturen endnu. Havde hun gjort dette, havde hun ikke mundtligt udført en FTA og i stedet brugt den femte strategi (BL:69). Interaktionen ville således være mislykket, da afsender (Anne) ikke havde formået at nå sit kommunikative mål, jf. Grices konversationsmaksimer. Det må tilføjes, at det, i et sådan tilfælde hvor Birgitte slet ikke ytrer sig, virker uhensigtsmæssigt, at den femte strategi ifølge BL er den høfligste, da interaktionen helt sikkert ville resultere i, at Anne tabte ansigt, da samarbejdet om at gøre interaktionen så let som mulig, ikke ville være til stede. Dette er ikke ønskværdigt, hverken ifølge Goffman eller Grice.

Det er imidlertid ikke det, der sker i de to ovenstående uddrag. Birgitte bidrager netop til den gængse idé om at samarbejde i interaktionen, der består i at hjælpe hinanden med ikke at tabe ansigt. Hun hjælper Anne med at nå sit kommunikative mål og hjælper på samme måde interaktionsforløbet videre ved at udføre en FTA med hensyntagen til ansigt med positiv høflighed. Hun giver således

udtryk for at have den samme holdning til Annes ytring og viser forståelse herfor. På den måde værdsætter hun Annes personlighed og giver hendes positive selvopfattelse et løft.

Det skal noteres, at interaktionen kun er vellykket fordi Anne bekræfter, at det var dét hun mente. Havde hun været uenig, havde interaktionen igen været i fare for at mislykkes, og Anne ville være nødsaget til at overveje hvilken høflighedsstrategi hun skulle vælge for at formilde sin FTA. Den FTA Birgitte udfører, i begge eksempler, er altså en trussel mod Annes positive ansigt. I denne kontekst er magtforholdet forholdsvis udlignet, da hverken Anne eller Birgitte udviser større erfaring inden for spørgsmålets kontekst. Den sociale distance er tættere fordi begge deltagere har noget at sige om emnet og er enige. Dette enighedsgrundlag giver Birgittes FTA en lav trusselsværdi og det er derfor mindre sandsynligt, at Anne opfatter den som påtrængende. Positiv høflighed i denne kontekst kan således beskrives som et udtryk for tryghed og heraf følger et udtryk for selvsikkerhed. De interagerende tør godt afbryde hinanden, fordi de føler sig sikre på, at trusselsværdien i deres FTA er gensidig lav. I tilfælde som ovenstående, giver det pludselig mening, at BL rangerer de forskellige høflighedsstrategier og beskriver rangeringen som et universelt valg, som alle rationelle individer står med, når de skal vurdere, hvor truende en situation er og vælge deres høflighedsstrategi derefter (BL:73). Positiv høflighed er nummer to i rækken, hvilket betyder, at den hensyntagen der tages er mindre høflig end fx negativ høflighed og off record høflighed. Det skyldes sandsynligvis det familiære aspekt, der er iboende positiv høflighed. Man skal være selvsikker for at udvise familiaritet i en interaktion. Denne selvsikkerhed kan enten komme fra en større magt over modtager eller et lige magtforhold. Det er op til konteksten at bedømme, hvilken der er tale om. I ovenstående kontekst taler alt for et lige magtforhold.

Der kan også argumenteres for, at de omtalte afbrydelser i uddrag 3 og 4 er FTA'er udført uden hensyntagen til ansigt, altså med strategi nummer et. Hvis man udelukkende kigger på ordene og ordsammensætningen, er der ikke noget der tyder på, at der er valgt en høflighedsstrategi med fokus på det positive ansigt. Birgitte siger fx ikke:

Jeg tror jeg ved hvor du vil hen og jeg er helt enig. Mener du noget i retning af, at det bare var venlighed?

I så fald ville FTA'en grammatisk set og helt i henhold til BL, være formildet med en høflighedsstrategi med fokus på det positive ansigt, idet afsender åbenlyst værdsætter modtagers

personlighed ved at erklære sig enig i hendes ytring, og således giver udtryk for at have de samme facewants (BL:62).

Selvom det ikke grammatisk kan ses på eksemplerne, at der er valgt den positive høflighedsstrategi, er det alligevel den, der er mest nærliggende for både uddrag 3 og 4. Afbrydelsen bevirker, at der bliver skabt et flow i interaktionen, som gør, at deltagerne ikke taber ansigt. Afbrydelsen har ikke en høj trusselsværdi, da ingen af deltagerne er mere dominerende i den givne kontekst. Det bliver med disse eksempler klart, at der mellem linjerne kan ligge en bestemt intention med en ytring, som også er afgørende for hvilken høflighedsstrategi, der bruges. BLs forklaring af strategi nummer et lyder, at man udfører en FTA på den mest direkte og utvetydige måde som overhovedet muligt og i henhold til Grices samarbejdsmaksimer. De understreger, at en sådan strategi kun er ønskværdig, hvis de interagerende stiltiende er enige om, at effektivitet, i den kontekst de befinder sig i, går forud for hensyntagen til de to ansigter eller hvis trusselsværdien er meget lav, fx ved et forslag, som tydeligt er i modtagers interesse (BL:69). Den overordnede forklaring på en recordstrategien lyder dog, at der ikke tages hensyn til hverken det positive eller det negative ansigt. Det gør der imidlertid i både uddrag 3 og 4 og derfor er det uhensigtsmæssigt at hævde, at det er strategi nummer et, der bliver brugt, selvom det grammatisk ser sådan ud.

Det samme kan gøre sig gældende i det franske interview. Her ses et par identiske eksempler i forhold til afbrydelser, men frekvensen er lav i forhold til det danske interview. Det der i stedet sker imellem Céline og Pierre, i forhold til positiv høflighed, er at de nærmest konstant bekræfter hinandens ytringer med *oui*, *ouais* og *voilà* (afsnit 4.3.2.2). Disse små bidrag har ingen afbrydende funktion, de lader blot afsender vide, at modtager hører efter og at afsender gerne må fortsætte (Bülow-Møller:220). Heri ligger der en klar indikation på positiv høflighed, som kan være et udtryk for, at den dominerede part sørger for at bekræfte den dominerendes ytringer. I det franske interview er det Céline, der forekommer mest domineret og det ses også på brugen af den positive høflighed. Dog er forskellen væsentligt mindre end i det danske interview.

I det franske interview forekommer der afbrydelser af samme kaliber som uddrag 3 og 4, der appellerer til positiv høflighed, ved at have en samarbejdende effekt.

Uddrag 5

Céline : *Donc voilà. Si tu t'excusais, ce serait toujours à nous, la faute. On va pas remettre les fautes à eux...*

Pierre : ***Les fabricants.***

Céline : *Je pense que c'est à nous, nous nous excusons, c'est à nous personnelle.*

Pierre : *Oui, exactement, on va pas dire directement « ah c'est une faute du fabricant ». Non, fin, contacter le fabricant.*

Céline : *C'est notre responsabilité donc...*

Pierre : ***Et il y a des gens qui le font en France. Mais c'est des gens peu scrupules !***

Céline : *Oui, des plombiers par exemple (...)*

Her afbryder Pierre første gang ved at give et bidrag til Célines ytring. Man kunne forestille sig, at Céline selv ville have tilføjet *les fabricants* til sin ytring. At Pierre gør det i stedet indikerer, at han er forstående og enig i Célines udsagn. Dog fremgår det af Célines efterfølgende ytring, at hun nærmest overhører afbrydelsen. Hun reagerer ikke på den, men fortsætter. Det kan være et tegn på, at hun har følt sig mere truet af FTA'en end Pierre intenderede. Dette kan være udtryk for, at magtforholdet i den kontekst, der har givet anledning til ytringen (interviewerens spørgsmål) er ulige, således at Pierre føler sig mere selvsikker, har mere magt, og godt tør afbryde. Uanset hvilken trussel og hvilken værdi Céline lægger i Pierres afbrydelse, er det stadig mest nærliggende at Pierre udtrykker positiv høflighed ved at have udført en FFA. Man kan så sige, at Céline ikke udfører en FFA tilbage, som ifølge CKO er hele ideen med positiv høflighed (CKO 2002:4). Det fælles kommunikative mål om at bringe interaktionen et vist sted hen, bliver dog stadig opfyldt, så der er ikke tale om, at interaktionen mislykkes. Begrebet *FFA* bliver nærmere beskrevet nedenfor. Videre i interaktionen bliver Céline afbrudt igen, men denne gang, er der tale om en mere direkte afbrydelse, som snarere består i at få ytret noget specielt, end at bidrage til den forrige ytring. Céline reagerer dog positivt på FTA'en ved at bekræfte, at hun er enig i afbrydelsens indhold. Derfor tyder mest på, at trusselsværdien i afbrydelsen er lav, og at Céline også har opfattet den sådan.

I forhold til det danske interview er der meget få afbrydelser i det franske interview. De få tilstedeværende er af mere direkte art, som beskrevet i afsnit 4.3.1.

Uddrag 6 er et eksempel på, at Anne og Birgitte afbryder hinanden hele tiden, men hvor udvekslingen kun bidrager til at skabe flow i interaktionen. Det fremgår helt tydeligt, at de er enige med hinanden.

Konteksten gør således, at trusselsværdien af alle de udførte FTA'er er meget lave. Magtforholdet er udlignet, idet den ene ikke er mere dominerende end den anden og den sociale distance er tættere, fordi deltagerne er enige om et udgangspunkt for interaktionen:

Uddrag 6

I: *Sådan så en service I normalt kan tilbyde simpelthen ikke var muligt på den dag, hvor kunden gerne ville have det, eller sådan...*

Birgitte: *Undskyld, rigtig meget, og netop prøve på en eller anden måde at finde noget at tilbyde...*

Anne: *Råde bod på en eller anden måde, ikke?*

Birgitte: *Og tilbyde noget compensation i en eller anden forstand...*

Anne: *Ja så man i hvert fald ikke mister kunden på det.*

Birgitte: *Hvor de går med stadigvæk en eller anden fornemmelse af...*

Anne: *"Det var sødt af dem"*

Birgitte: *"Ja, de gjorde hvad de kunne"* (griner begge to)

Anne: *Og netop forklare hvorfor...*

Birgitte: *Være venlig og...*

Anne: *Ja helt sikkert!*

Birgitte: *Diplomatisk, altså jeg har haft nogle kunder hvor man...*

Anne: *Har lyst til at være det modsatte, ikk'?*

Birgitte: *Ja, hold kæft mand altså, har haft lyst til at hive sig selv i håret bagefter, når man er færdig på telefonen, bare: (lavmælt skrigelyd) Altså som går ud over alle rimelighedens grænser, ikke?*

At konteksten, ifølge BL, afgør hvor truende en given FTA er, holder i stor grad i forhold til disse eksempler. Trusselsværdien må vurderes til at være ekstrem lav. Ytringerne kommer hurtigt efter hinanden og som vidne fik man en fornemmelse af, at ordudvekslingen nærmest var aftalt på forhånd. Således er ansigtssamarbejdet særdeles vellykket, da de interagerende sammen når det kommunikative mål.

Grammatisk set er ytringerne hver især afbrydelser og i overensstemmelse med BL kan de karakteriseres som FTA'er mod både det negative og positive ansigt. Selvom trusselsværdien kan regnes ud til at være lav, så virker det alligevel misvisende overhovedet at konstatere, at nogen af ansigterne bliver truet. Det positive ansigt bliver derimod i høj grad værdsat hos både Anne og

Birgitte. Det er således mere nærliggende at beskrive ytringerne som FFA'er, jf. CKO. Ifølge hendes omskrivning af BLs teori, består positiv høflighed i at udføre en FFA, som er flatterende for modtagers positive ansigt. Hvis man bruger positiv høflighed som strategi i interaktionen, er det således op til afsender og modtager at gengælde hinandens ytringer med FFA'er, der for eksempel kan være taksigelser eller andre *gentillesses* (CKO 2002:4). En høflighedsstrategi kan således beskrives som en stemning, der opstår mellem de interagerende.

Man kan sagtens argumentere for, at ytringerne i uddrag 6 er FTA'er, der truer det negative og det positive ansigt, men trusselsværdien i den givne kontekst er så lav og afbrydelserne fungerer så godt for samarbejdet og det kommunikative mål, at det giver langt mere mening at tale om gensidige FFA'er, der giver udtryk for gensidig forståelse og respekt for personligheden og at ønske denne værdsat. De interagerende fortæller på denne måde indirekte, at de vil hinanden det godt (Ibid).

4.3.2.2 Bekræftende ansigtstrusler

Hovedparten af de ytringer, der bærer præg af den positive høflighedsstrategi er ytringer, der bekræfter den forrige ytring:

Uddrag 7

Anne: *Ja ja, det er sådan en regelrettethed som man ikke har på samme måde i Frankrig hvor man måske er lidt mere laissez-faire agtig.*

Birgitte: ***Bestemt! Og anarkistisk.***

Anne: *I Danmark er det en måde at respektere hinanden på.*

Birgitte: ***Det tror jeg det er. Det der med at overholde reglerne. Altså, alle skal overholde reglerne og så er vi venlige mod hinanden.***

Her er begge Birgittes ytringer bekræftende på de foregående ytringer. Interviewpersonerne søger altså enighed og at finde et fælles ståsted. Der findes sproglige virkemidler i den sidste ytring, der egentlig hører til den negative høflighed: *det tror jeg det er*. En ytring indledt med *jeg tror* er en hedge, der vedrører kvalitetsmaksimet og det bevirker, at afsender ikke tager fuldt ud ansvar for sandhedsværdien i ytringen. Til trods for den tilstedeværende hedge i uddraget, bliver det i konteksten forstået som appellerende til modtagers positive ansigt. Ligeledes forholder det sig med uddrag 8 og de fleste andre eksempler på positiv høflighed i det franske interview:

Uddrag 8

Pierre : *En comparaison avec le Danemark, quand tu entres dans une boutique c'est « achète quelque chose ou achète rien » (griner)*

Céline : ***Oui, c'est vrai, c'est vrai !***

Pierre : *Mais quoi d'autre ? Fin... ça peut aussi être un peu conçu comme une politesse de façade.*

Céline : ***Oui !***

Her kan man se at enkelte bekræftende udtryk som *oui* også er en positiv strategi, da de naturligt giver afsender ret i et givent udsagn. Eksempler som uddrag 7 og 8 er dem, der fylder mest i begge interviews, men mest i det franske.

I forhold til de minimerende udtryk, er følgende ytring fra uddrag 8 værd at se nærmere på:

Pierre : *Mais quoi d'autre ? Fin... ça peut aussi être **un peu** conçu comme une politesse de façade.*

Som det ses af fremhævnningen er det minimizeren *un peu*, der skal lægges mærke til. Som vi skal se senere i afsnit 4.4 hører minimerende udtryk til den negative høflighed, fordi de mindsker afsenders formodning om, at modtagers face wants er de samme som afsenders egne (BL:177). Her og i uddrag 9 optræder der dog minimizers i en kontekst af positiv høflighed.

Uddrag 9

Pierre : *Donc, c'est une culture **un peu** plus métissé on va dire. Les gens sont **un peu** plus agressifs mais euh c'est vrai que on est habitué à... quand tu entres dans une boutique tu entends le « bonjour monsieur ». (skingert toneleje, griner)*

Céline : *Oui oui ! (griner)*

Pierre: *« Bonjour madame » (i skingert toneleje, griner)*

Céline : *Oui oui!*

Pierre : *« Qu'est-ce que je peux faire pour vous ? » (griner)*

Céline : *Oui oui ! (griner)*

Her kan det vurderes ud fra konteksten, at Pierre udfører en FTA med hensyntagen til det positive ansigt. Ytringen er en indirekte FTA mod Célines positive ansigt, da hun risikerer at føle sig stødt over indholdet.

I BLs teori bliver det påpeget, at sådanne sproglige virkemidler kan være et udtryk for positiv høflighed, og den hører til understrategien *vær optimistisk*. Bruges denne strategi bevirker minimizers, som i de negative høflighedsstrategier, at trusselsværdien i en FTA mindskes. Det er umiddelbart svært, at se nogen forskel på de enkeltstående udtryk, hvori der bliver brugt en minimizer. Kigger man derimod på talehandlingen som helhed, og den omkringliggende kontekst, er der i dette tilfælde tale om, at interviewpersonerne sammen laver sjov, hvilket er en strategi for sig i den positive høflighed. De hævder altså en fælles holdning til et emne. Der kan også argumenteres for, at *un peu* i sig selv bestemmer, at der tages hensyn til det positive ansigt, da minimizeren formilder en kritik. De minimerende udtryk bliver brugt i begge interviews, men mest i det franske. I langt de fleste tilfælde er de dog et udtryk for negativ høflighed, hvilket jeg vil redegøre for i det følgende afsnit.

4.3.3 Negativ høflighed

Det er bemærkelsesværdigt, at den negative høflighedsstrategi bliver brugt næsten dobbelt så meget i det danske interview som i det franske. Brugen af negativ høflighed er den mest betydelige forskel mellem de franske og de danske interviewpersoner. Ikke desto mindre er der en række tendenser, der går igen i begge interviews. Især i det franske interview kommer den negative høflighed til udtryk i form af såkaldte *minimizers* som hos BL hører under strategierne *spørgsmål og hedges* og *minimer krav*. Begge strategier bevirker, at afsender gør sin FTA mindre truende, med den hensigt at gøre sig så minimale formodninger om modtagers face wants som muligt (Ibid). På fransk viser disse minimizers sig bl.a. som adverbialerne *un peu*, *un petit peu* og *juste(ment)* og på dansk som adverbialerne *en smule* og *lidt*.

Uddrag 10

Pierre : (...) *Moi, je veux **juste** goûter **un petit peu**. Fin, je m'intéresse, je veux **justement** connaître la personne, quoi.*

(...)

Céline : (...) *ils viennent en soirée et ils ramènent de l'alcool pour eux. Ils vont pas forcément ramener **un peu** plus pour la soirée ou pour remercier **un peu** la personne qui les a invités.*

Pierre : *Ouais voilà.*

Céline : (...) *c'est quelque chose qui m'a **un peu** dérangé aussi.*

I ovenstående eksempel taler interviewdeltagerne om danskeres uvillighed til at dele. De mange minimizers bliver brugt til at formilde kritikken i FTA'en, der truer modtagers positive ansigt. Interviewdeltagerne truer ikke hinanden i lige så høj grad, som de truer interviewer, selvom sidstnævnte spiller en mere passiv rolle i interaktionen. Trusselsværdien må formodes høj, fordi interviewer er dansk og potentielt føler sig direkte ramt af både Céline og Pierres FTA'er. Der er ikke nogen direkte indikation på, at Céline og Pierre skulle føle sig truet af ovenstående ytringer. Forklaringen kan være, at magtforholdet og den sociale distance er forholdsvis afbalanceret i den kontekst talehandlingerne ytres i. Intervieweren sidder derimod med en større magt, og den sociale distance er ligeledes større, fordi man som interviewer har bestemt rammen for interviewet og sidder "på den anden side".

Dog bliver minimizers i lige så høj grad brugt når interaktionen spores ind på franskmænd i almindelighed, hvilket må formodes at være mere truende for de franske interviewdeltagere selv:

Uddrag 11

Céline : *C'est **juste**, t'es positionné en fonction de ton travail, par exemple, comme par exemple déjeuner. Tu vas déjeuner avec des gens **un peu** en même niveau que toi. Tu vas pas forcément déjeuner avec ton patron quoi. On tire **un peu** dans les relations aussi au sein de ton travail. Fin au sein d'une entreprise par exemple. Tu vas être ramené avec des gens qui travaillent **un peu** dans le même secteur peut-être **un plus peu** haut positionné que toi – pas ton chef. Tout le monde **un peu** groupé.*

Her bliver Pierres positive ansigt potentielt truet, da han som franskmænd, i lige så høj grad som Céline, kan stå inde for sandhedsværdien af talehandlingen. Pierres erfaringer kan være anderledes og derfor sørger Céline for ikke at formode, at det hun ytrer, også stemmer overens med Pierres virkelighed. Céline formilder sin FTA med ikke mindre end seks minimizers for ikke at overtræde Pierres privatsfære. Formodentligt forsøger hun ligeledes at være høflig over for franskmænd generelt. Ifølge CKO er minimizers typisk for en franskmænd at bruge, ligesom hun bekræfter, at de associeres med negativ høflighed (Hickey & Stewart:38).

Det er ikke kun minimizers, der i de to uddrag er indikationer på negativ høflighed. Indholdet i begge ytringer bliver fremført som generelt forekommende i det franske erhvervsliv, og den negative høflighed kan derfor ledes tilbage til BLs understrategi, *udtryk FTA som en almen gældende regel*. Det er en måde hvorpå afsender kan dissociere sig selv og modtager fra ytringen og derved undgå at blive påtvunget den iboende FTA (teori:28). Her opstår der imidlertid et problem, da denne strategi let kan sammenlignes med off recordstrategiens understrategi *overgeneraliser*, som giver modtager anledning til at vælge, om han synes den regel, der ytres i en given talehandling, vedkommer ham i ligeså høj grad som afsender (BL:226, teori:32). På den måde bliver intentionen med en ytring uklar og mindre truende. Forskellen mellem de to understrategier ligger i, om man med sin ytring vil gøre det klart, at man ikke ønsker at "betræde" modtagers råderum, men i ønsket om også at være direkte, er nødsaget til det og derfor vælger den negative høflighed. Afsender kan også vælge at gøre sin ytring indirekte og derved skjule truslen, der ligger i FTA'en og vælge off recordstrategien. I de to eksempler er det ikke udelukkende mængden af minimizers der afgør, at det er den negative høflighed, der vejer tungest, men ligeledes de personlige pronominer *tu*, *toi* og *ton*. Ved at forbinde personlige pronominer med minimizers opnår afsender ønsket om at fremstå direkte, men samtidig ønsket om at mindske FTA'en. Imidlertid er de indefinitte pronominer et oplagt middel til at udtrykke negativ høflighed, da man med disse kan dissociere sig selv og/eller modtager fra FTA'en, så den virker mindre truende. Dette fænomen kommer jeg nærmere ind på i følgende afsnit.

4.3.3.1 Dissociering af afsender og modtager

Særligt Anne bruger i mange tilfælde *man* i stedet for personlige pronominer:

Uddrag 12

Anne: *Ja ja, det er sådan en regelrettethed som **man** ikke har på samme måde i Frankrig hvor **man måske er lidt** mere laissez-faire agtig.*

(...)

Anne: *I Danmark er det en måde at respektere hinanden på.*

Birgitte: *Det tror jeg det er. Det der med at overholde reglerne. Altså, alle skal overholde reglerne og så er vi venlige mod hinanden.*

I ovenstående eksempel giver det god mening, at Anne bruger *man* om franskmænd i stedet for *de*. Anne er påpasselig med at henvende sig direkte til franskmænd, fordi hendes udsagn muligvis ikke ville falde i god jord hos alle franskmænd. Da der ingen franskmænd var til stede i det danske

interview, er FTA'en i ytringen i højere grad rettet mod interviewer og Birgitte. Lige meget om det er danskere eller franskmænd, der er vidner til ytringen, så går FTA'en stadig på, at Anne påstår et om franskmænd og noget andet om danskere. Det ses desuden på adverbierne *måske* og *lidt*, at Anne er klar over, at hun ikke kan stå inde for sandhedsværdien i ytringen. På den måde brydes Grices kvalitetsmaksime. I uddraget nedenfor ses en modsatrettet tendens hos Anne. Hun fortæller om sin egen arbejdsdag, men dissocierer sig selv ved at bruge *man* i stedet for *jeg* og *vi*:

Uddrag 13

Anne: (...) *det var så underligt at have hele den der med, at **man** arbejdede tit sent, men der var stadigvæk den der halve times frokostpause og selvfølgelig overholdt **man** det ikke helt. **Man** skulle lige ud og hente noget mad i byen (...) det var for så vidt muligt sammen med nogle andre. **Man** spurgte "vil du med ud og spise?" og sådan noget.*

Det er sværere at identificere hvad FTA'en i denne ytring går på. Det kan fristes at spørge sig selv, hvad modtager skulle finde truende ved udsagnet. Det er oplagt at *man* i dette tilfælde ikke skal erstatte *jeg*, men derimod *vi*. Således er Anne mere påpasselig med at påstå noget om sine kollegaer. Skal man argumentere for, at *man* erstatter *jeg* er det mest nærliggende, at Anne beskytter sit eget positive ansigt. Havde hun brugt *jeg* ville FTA'en høre under de handlinger, der truer afsenders eget positive ansigt ved at være en indrømmelse (BL:68). Dog er graden af indrømmelse i uddraget oven over meget mild, men det er den eneste handling hos BL, der ligger tilnærmelsesvis op ad den FTA, der kan identificeres i dette eksempel. Ikke desto mindre kan trusselværdien identificeres som værende høj pga. de indefinitte pronominer og således må det formodes, at magtforholdet er ulige således, at Birgitte har større magt inden for interaktionsfasens kontekst. Der forekommer en del lignende eksempler i interviewet hvor Anne på denne måde beskytter sit eget ansigt ved hyppig brug af *man* i stedet for *jeg*. Denne tendens ses også hos de franske interviewdeltagere:

Uddrag 14

Pierre : (...) *Je sais que par exemple quand tu embauche quelqu'un ici au Danemark, tu essaies de voir si éventuellement t'as bien d'entretien avec lui voilà pour un but social (...) c'est vraiment ton côté social qui prime (...) alors pour les français il va voir une personne avec les meilleurs notes. (...) en fait, **on** se mélange pas de tout en dehors du cadre stricte de travail.*

Truslen i FTA'en ligger i, at modtageren, Céline, kan være uenig i udsagnet og som franskmænd føle sig ramt. Her er det interessant, at Pierre vælger at bruge pronomenet *tu* når han omtaler danskere og derimod bruger det upersonlige *on*, når ytringen drejer sig om franskmænd. Det vidner om, at han ønsker af dissociere Céline fra ytringen og derved formilde truslen mod hendes positive ansigt. Denne form for dissociering hører den negative høflighed til og generaliseringen i ytringen gør netop, at den virker mindre truende. Der er ikke som sådan andre indikatorer på, at der tages hensyn til modtagers negative ansigt, men ytringen giver dog et klart billede af ønsket om at være direkte, on record og samtidig gøre ytringen indirekte i en sådan grad, at modtager ikke føler sig trådt på. Budskabet i ytringen er ikke tvetydigt, som det ofte ville være i henhold til off recordstrategien, og det giver således bedre mening at kategorisere den som en FTA udført med hensyn til det negative ansigt.

Upersonliggørelse eller dissociering af afsender og modtager er en strategi, som franskmændene bruger gennemgående i hele interviewet:

Uddrag 15

Céline : *Je pense qu'on présenterait un peu leurs qualités (...) Fin on proposerait vraiment toutes les raisons pour lesquelles on a droit à ce salaridé. Il faut vraiment prouver voilà qu'on mérite une hausse de salaire. On dirait voilà il y a deux ans que j'ai travaillé ici, j'ai fait bien mon boulot. Fin on présenterait toutes les raisons possibles pour mériter ça.*

I uddrag 15 bliver ytringerne upersonliggjort og på denne måde virker den FTA, der ligger i dem mindre truende. Det er tydeligt, at både Céline og Pierre ønsker at udtrykke en mening om noget, som i dette tilfælde er at bede om lønforhøjelse, men FTA'en i talehandlingen er for påtrængende til at det kan ytres uden hensyntagen til et af hinandens ansigter. At det er det negative ansigt der tages hensyn til vidner om, at interviewpersonerne ikke ønsker at trænge sig på, fordi emnet i ytringen ligger dem fjernt. Céline lader ikke til at vide mere om emnet end Pierre og omvendt. Denne viden har de dog imidlertid ikke om hinanden, og det gør magtforholdet ulige. De er således påpasselige med at antage noget på forhånd. I tråd med dette skal det bemærkes, at både Céline og Pierre kun dissocierer modtager. De bruger det personlige pronomen *je*. Det betyder, at det kun er frygten for at true modtagers ansigt, der er i spil.

4.3.3.2 At bede om bekræftelse

Som det fremgår af skemaet benytter Birgitte negativ høflighed væsentligt flere gange end Anne. Det ses meget ofte, at Birgitte tilføjer et *ikke* til sidst i sin ytring. Det er den hyppige brug, der gør, at de

fleste ytringer med negativ høflighed er hendes. Det vidner om et ønske om ikke at tvinge en påstand ned over hovedet på modtager eller at være sikker på ikke at "tabe" modtager undervejs. Der er således ofte både elementer fra den positive og den negative høflighed i de ytringer, hvor Birgitte tilføjer *ikke*. De er kategoriseret under negativ høflighed, fordi *ikke* som sprogligt virkemiddel lægger mest op til denne strategi. Imidlertid kan der argumenteres for, at konteksten lægger mest op til positiv høflighed.

Uddrag 16

Birgitte: (...) *Vi kan godt tilbyde det, men så bliver vi nødt til at putte et tillæg på den pris der er aftalt på nuværende tidspunkt for den pakke eller den ordre du nu har lagt, ikke?*

(...)

Birgitte: *Ja altså, hvad det er de ikke kan få, ikke?*

(...)

Birgitte: *Hvordan skal vi så klare det her, hvad skal vi tilbyde eller... jeg vil kunne hjælpe dig i stedet for eller hvad det nu måtte være, ikke?*

Jeg har kategoriseret tilføjesen af *ikke* under *hedges* med det argument, at BL argumenterer for, at de almindelige intentioner, der ligger i talehandlinger, er potentielle trusler mod samarbejdet i interaktionen. Fx er at bede nogle om noget, at gå ud fra, at de gerne vil og ikke allerede har gjort det. At love noget er at indrømme, at man ikke allerede har gjort det osv. Hvis man vil gardere sig imod disse formodninger, bruger man *hedges*. Man undgår således at binde sig til sine ytringer (BL:146). At tilføje *ikke* har samme funktion og værdi som at tilføje *er du ikke enig* eller *tror du ikke*, hvilket netop sletter formodningen om modtagers enighed i ytringen.

Hedges kan også være et udtryk for positiv høflighed. Det vil jeg beskrive neden for med det franske *tu vois*. I eksemplet ovenfor er der også tegn på positiv høflighed. Birgitte udtrykker et klart ønske om på den ene side at være direkte og på den anden at tage hensyn til modtager, ved ikke at overtræde hendes grænser. Hun kunne lige så godt udtrykke positiv høflighed og på den måde vise, at hun har interesse i, at Anne forstår hvad hun mener.

Den franske pendant til *ikke* viser sig hos de franske interviewpersoner ved, at de ofte tilføjer *tu vois* enten midt i en ytring eller til sidst. I et enkelt tilfælde, som i uddrag 17, bruger Céline *non*:

Uddrag 17

Céline : *Je pense que je dirais: « excusez-moi, est-ce que ça vous dérange qu'on ferme la fenêtre ? » fin, tu vois ? Comme ça, non ? On peut demander, non ?*

Pierre : *(griner) Ouais ouais. Moi, je dirais : « Il fait un peu frais, vous trouvez pas ? »*

I dette uddrag lægges der op til negativ høflighed. Det er imidlertid ikke på grund af *tu vois*. Det der forsikrer mest om negativ høflighed, er de små hedges *non* efter de to sidste sætninger. Derudover indledes ytringen af *je pense*, som er en hedge, der henvender sig til Grice's kvalitetsmaksime. Det vil sige, at man ikke tager fuldt ansvar for sandhedsværdien af ytringen. Det er således en indikation på, at afsender ikke formoder, at afsenders vurdering af hvad der bidrager til interaktionssamarbejdet, er den samme som modtagers (BL:164). Den sproglige størrelse *tu vois* er sværere at placere i enten den negative eller den positive høflighedskategori. Der kan argumenteres for, at man ved at tilføje *tu vois*, tvinger et svar ud af modtager og som følge heraf tvinger ham til en handling, hvilket strider imod reglerne for negativ høflighed. På den anden side, kan der ligeledes argumenteres for, at afsender vil sikre sig, at modtager har forstået ytringen. Derfor tilføjes *tu vois* for at give modtager et valg om at be- eller afkræfte. Herved kommer man nærmere den negative høflighed. Endelig er det vigtigt at påpege at konteksten spiller en afgørende rolle. I uddrag 17 optræder *tu vois* sidst i en sætning og bliver desuden efterfulgt af flere spørgsmål. Det ville derfor være mere oplagt, om der blev lagt op til at modtager svarer. Som det fremgår af uddraget svarer Pierre, men han svarer formodentligt på de sidste to spørgsmål, hvilket også er hvad man ville forvente, modsat uddrag 18 nedenfor:

Uddrag 18

Pierre : (...) *C'est comme si le fait de désoler c'est quelque chose de tellement gros quoi ! Tu vois ? C'est une défaite quoi !*

Céline : *Oui, moi je suis d'accord.*

Her optræder *tu vois* som et enkeltstående spørgsmål og her lægger Pierre i højere grad op til, at det forventes, at Céline svarer, hvilket hun også gør. *Tu vois* er i denne kontekst mere nærliggende at tillægge den positive høflighed. Pierre søger snarere at skabe en fælles forståelse for emnet og håber, at Céline er enig i hans udsagn. For at understøtte det argument, at *tu vois* også kan figurere i den positive høflighedsstrategi, kan der sammenlignes med uddrag 19 nedenfor:

Uddrag 19

Pierre : *Ouais ouais. Moi, je dirais: « Il fais un peu frais, vous trouvez pas? »*

Céline : *Ouais, fin **tu vois** ? Si tu demandes...*

Selvom Céline her bliver afbrudt i sin ytring, kan der alligevel argumenteres for, at ytringen, der hvor den bevæger sig hen, er et udtryk for positiv høflighed. *Tu vois* i denne sammenhæng udtrykker billigelse af den forrige handling og kan nærmest beskrives som en form for ros. Derfor er der også her tale om den positive høflighedsstrategi.

Således er det de samme tendenser på negativ høflighed, der forekommer på fransk og dansk.

Den største interne variation i begge gruppeinterviews er brugen af off recordstrategien. Det indikerer en væsentlig forskel i magtforholdet mellem interviewpersonerne. Det vil jeg beskrive nærmere i følgende afsnit.

4.3.4 Off recordstrategien

At ytre noget off record betyder hos BL, at man bryder Grices samarbejdsmaksimer. Man formilder således sin FTA ved at være tvetydig og uklar, så man ikke kan stilles til ansvar for, om modtager opfatter truslen i en ytring (BL:69). Off record er den direkte modsætning til on record. Der er mange elementer i off recordstrategien, der har direkte referencer til den negative høflighed. Begge strategier udtrykker et ønske om at fremstå indirekte. Derfor minder mange af de kommunikative mål, og midlerne til at nå dem, meget om hinanden. Der opstår ikke sjældent et sammenstød, når man skal identificere en ytring som enten off record eller negativ høflighed. Dette er også tilfældet i mine gruppeinterviews.

4.3.4.1 Sammenstød mellem off record og negativ høflighed

Det største sammenstød synes at være i forbindelse med understrategien *overgeneraliser* fra off recordstrategien og *udtryk FTA som en almen gældende regel* fra den negative høflighed:

Uddrag 20

Anne: (...) *det er også det dem, men det er nok mest, men det der med, at det er en form for, det der med, at det er mændene der åbner døren.*

I ovenstående uddrag udfører Anne en FTA, idet hun fremsiger sin ytring som noget alment gældende blandt franske mænd. Ifølge off recordstrategien er hun indirekte ved at bryde mådesmaksimet. Et af midlerne til dette mål er at overgeneralisere, men taget indholdet i ytringen i betragtning kunne hun

ligeså godt udtrykke sin FTA som almen gældende regel, og derved være negativt høflig. Dog er ytringen uklar, hvilket vidner om, at hun har svært ved at få sagt det, hun vil sige. En af grundene til dette kan være, at trusselsværdien i FTA'en er høj og derfor ønsker Anne at komme udenom. Under alle omstændigheder bryder hun mådesmaksimet to gange ved både at være uklar og overgeneraliserende, og det vejer betydeligt op i forhold til at skulle klassificere ytringen som negativ høflighed.

Uddrag 21

I: (...) *hvordan vil du indlede en samtale med din chef om lønforhøjelse?*

(...)

Anne: *Men jeg tror ikke det er alle der er særligt gode til det. Det har man jo fundet ud af, **der er mange der går rundt om den varme grød.***

(...)

Birgitte: *Altså hvad det angår, **synes jeg ikke man skal sætte sit lys under en skæppe**, men samtidig skal det også være, altså... det skal jo have, det skal være velfunderet...*

Med ovenstående eksempel forholder det sig lidt anderledes. Når man kender konteksten er Anne og Birgittes ytringer ganske tydelige, men ikke så tydelige, at de kan kategoriseres som on record. Dette er først og fremmest på grund af de talemåder, der benyttes: *gå rundt om den varme grød* og *sæt sit lys under en skæppe*. Disse talemåder falder ind under midlet *brug metaforer* og er et brud på kvalitetsmaksimet. Ved brug af dette middel ønsker afsender at invitere til konversationelle implikaturer, altså at det er intentionen med en ytring, der opfattes og ikke hvad der reelt ytres. Det er disse talemåder, der afgør, at ytringerne identificeres som off record og ikke negativ høflighed. Dette kan være et tegn på, at interviewpersonerne opfatter emnet som farligere i den forstand, at de nemmere kan komme galt afsted med deres påstande. Det gør magtforholdet mere ulige, hvilket forklarer brugen af off record høflighed.

Uddrag 22

Pierre : *Ouais. Paradoxalement, ils sont très indisciplinés à vélo. Si tu fais un faux pas à vélo, alors on a envie de t'assassiner quoi!*

Pierres ytring er derimod ganske tydelig. Det er nærliggende, at identificere den som on record, men det indefinitte pronomen *on* gør denne klassifikation umulig. Ytringen kunne ydermere høre under negativ høflighed, da den indeholder en påstand om noget alment gældende. Der er dog ikke noget, der indikerer, at afsender respekterer modtagers privatsfære udover det indefinitte pronomen *on*, som vi tidligere har slået fast også er hyppigt brugt inden for negativ høflighed.

For at få afmystificeret dette sammenstød mellem negativ høflighed og off record må man se på, hvilke mål *overgeneraliser* og *udtryk FTA som alment gældende regel* er midler for. Overgeneraliserer man, vælger man at bryde mådesmaksimet, idet man gør sin FTA vag og derved kan modtager vælge om den fremsatte overgeneralisering gælder ham. Udtrykker man sin FTA som en alment gældende regel, handler det snarere for afsender om at dissociere sig selv og modtager fra ytringen, som en måde at give udtryk for, at afsender ikke ønsker at berøre modtager med ytringen, men efter givne omstændigheder er nødt til det (BL:206).

Ytringen i uddrag 22 indeholder en overdrivelse: *on a envie de t'assassiner*. Dette er i henhold til off recordstrategien et tegn på, at afsender bryder kvantitetsmaksimet og siger mere end nødvendigt (BL:219). Der er således tale om to brud på Grices maksimer, hvorfor ytringen må kategoriseres som off record til trods for de træk, der appellerer til negativ høflighed.

De ovenstående uddrag er alle eksempler med hvilke jeg kan argumentere for, at man særligt i forbindelse med off recordstrategien må tage højde for flere forskellige understrategier i samme ytring. De tungestvejende må være dem, der, sammen med konteksten, bestemmer den endelige høflighedsstrategi.

4.3.4.2 Ulige magtforhold mellem interviewpersonerne

Det er bemærkelsesværdigt, at der, de to interviews imellem, ikke er forskel på hvor hyppigt off recordstrategien bliver brugt. Derimod er der internt stor forskel. Anne ytrer sig off record 26 % af sit samlede antal taleture, Birgitte kun 16,6 %. Céline ytrer sig off record 29,9 % af sit samlede antal taleture og Pierre kun 16,6 %. Denne variation passer godt sammen med det faktum, at Birgitte og Pierre er dem, der ytrer sig mest on record. Dette tyder på, at magtforholdet blandt interviewpersonerne er ulige i flere faser af interaktionen. Det ses tydeligt i følgende uddrag:

Uddrag 23

Anne: (...) *men de ville snakke med den overordnede chef og blev bare ved og ved og ved og finder også på en eller anden måde ud af, og det har også noget med hierarki at gøre, at jeg er "stagiaire"...*

Birgitte: *Nej så er du ikke så interessant at tale med, for du kan jo ingenting.*

Anne: ***Ja, det kan man jo i en dansk virksomhed, men det forstår de jo ikke. I dansk øjemed, der har jeg jo...***

Birgitte: *Men du kan jo ikke træffe beslutninger, så derfor er du ikke...*

Anne: (afbryder) ***og så blev han jo sur og sagde, ja men jeg vil snakke med en der, uden at sige det direkte, men en der er vigtigere...***

Selvom det klart forstås af konteksten, at Birgittes direkte ytringer er hypotetisk stillet op, fungerer de alligevel som FTA'er mod Annes positive ansigt, og det er også tydeligt, at Anne ikke kan abstrahere fra dem. I første markering svarer hun med en indirekte FTA, der går på at "fortrænge" Birgitte fra sin ytring, og dermed henvende den til en anden modtager: *de*. Yderligere dissocierer hun sig selv fra ytringen ved at betegne sig selv som *man*, selvom hun selv og Birgitte har gjort det klart i de forrige ytringer, at det er *du* (Anne), der fungerer som centrum i interaktionsudspillet. Magtforholdet i denne kontekst er således ulige og derfor benytter Anne sig af den, ifølge BL, høfligste strategi til at formilde sin FTA. Det handler ikke om, at Birgitte udviser et højere erfaringsniveau inden for konteksten, men om at hun er mere dominerende i interaktionen i kraft af sine FTA'er udført on record.

Uddrag 24

Céline : (...) *il y a forcément le vouvoiement, fin tu vouvoies jamais ton chef.*

(...)

Pierre : *Non, franchement, j'ai jamais vouvoyé mon manager.*

Céline : ***Ah ouais ?***

Pierre : *Ouais. C'est seulement si (...) c'est vraiment quelqu'un important.*

Céline : ***Ouais. J'ai pas trop d'exemples...***

Samme ulige magtforhold ses mellem de franske interviewpersoner. Det er tydeligt i uddrag 24, at Céline er mærket af Pierres FTA. Derfor udtaler hun sig ufuldstændigt og bryder både mådesmaksimet og kvantitetsmaksimet. Det er tilfældet i begge de markerede ytringer. Hun lader

således implikaturen i FTA'en hænge i luften, så hun ikke kan stilles til ansvar for at have udført den (BL:227). Begge Pierres ytringer er direkte og han tager ikke hensyn til ansigt. Det er en gennemgående tendens i det franske interview, at Céline er vag i sine bidrag til interaktionen, hvis Pierre har fremført noget on record. Det er et udtryk for usikkerhed. Det vidner således om et ulige magtforhold, da det må formodes, at Céline ikke har ligeså meget erfaring inden for spørgsmålets kontekst som Pierre.

Off recordstrategien bliver således i begge interviews overvejende brugt, når magtforholdet inden for en given kontekst er ulige. Den bevirker, at trusselsværdien i interviewpersonernes (Anne og Céline) FTA'er formildes mest muligt, så de som afsendere ikke skal stå til ansvar for dem, og således kan undgå yderligere konflikter. Idet strategien grundlæggende går ud på at bryde Grices samarbejdsmaksimer er det underligt, at den skal klassificeres som den høfligste af strategierne, når overholdelse af maksimerne, ifølge Grice, netop indbefatter samarbejdsprincippet.

4.4 Meningsanalyse

I meningsanalysen vil jeg præsentere de forskellige holdninger til høflighed som interviewdeltagerne giver udtryk for eksisterer, på henholdsvis en fransk og en dansk arbejdsplads. Dette er med henblik på at finde ligheder og forskelle mellem de to kulturer, men også ligheder og forskelle på, hvordan de to kulturer opfatter hinanden. Det er således ikke de sproglige virkemidler, der er afgørende i dette afsnit, men selve indholdet i interaktionen. Dog vil der stadig blive draget paralleller til BLs høflighedsteori med henblik på til sidst at kunne sammenfatte den teoretiske analyse og meningsanalysen. Der er udvalgt de mest interessante temaer fra gruppeinterviewene.

Løbende i meningsanalysen vil de kendetegn ved høflighed, som generelt bliver tillagt franskmænd og danskere blive nævnt. Almindelig omgangsform formodes at have betydning for, hvordan høflighed udspiller sig i det professionelle liv.

4.4.1 Privatsfære og galanteri

De franske interviewdeltageres første tanker omkring danskere og høflighed er at danskere er udisciplinerede:

Pierre : *Bien par exemple quand c'est quelqu'un qui te marches par les pieds dans le métro bah il y a personne qui dit « désolé » euh... c'est comme si le fait de désoler c'est quelque chose de tellement euh... gros quoi.*

Pierre lægger meget vægt på, at danskere finder det mærkeligt at blive sagt undskyld overfor, hvor man som franskmand ved at undskylde tager ansvaret for en ufornuftig handling. Han mener yderligere, at det for danskere er et personligt nederlag at sige undskyld. Man tænker således først og fremmest på sig selv. I dette ligger der, med BLs termer, en frygt for at true sit eget positive ansigt (BL:68). Problematikken omkring den femte strategi bliver her relevant, da man ved ikke at undskylde, undlader at udføre en verbal FTA. Imidlertid er det stadig meget uhensigtsmæssigt at klassificere den som den høfligste strategi, da den non-verbale handling, der ligger i ikke at undskylde, i høj grad ville være truende for modtagers positive ansigt. Ligeledes ville det true afsenders eget positive ansigt fordi han ikke får indfriet ønsket om, at modtager skal værdsætte hans personlighed, jf. den positive høfligheds face wants. Dette ville man derimod opnå hvis man undskyldte.

I forhold til det sidstnævnte er de danske interviewdeltagere enige:

Anne: *Måske er den måde vi er høflige på ikke at komme hinanden så meget ved, et eller andet sted. Det er den der sådan, ikke tilstedeværende høflig: "jeg forholder mig høfligt ved ikke at sige noget til andre.*

Denne form for høflig afstandtagen viser sig både i verbale og non-verbale handlinger, hvilket tydeligt kan sættes i forbindelse med den negative høflighed. Man tager hensyn til, at modtager ønsker handlefrihed, og man vælger altså at holde sig på afstand, så modtager ikke tvinges ud i at skulle interagere uvilligt (BL:67). I tråd med dette nævner Céline, at man i Danmark værner meget om egne ting og ikke har for vane at dele:

Céline : (...) *ils viennent en soirée et ils ramènent de l'alcool pour eux. Ils vont pas forcément ramener un peu plus pour la soirée ou pour remercier un peu la personne qui les a invités.*

Ifølge hendes erfaringer er det almindeligt, at man til et dansk privatarrangement tager drikkevarer med til sig selv og ikke tager med til det fælles bord, hvilket for en franskmænd er svært at forholde sig til. Pierre tilslutter sig denne antagelse:

Pierre : (...) *les danois par exemple font un petit « coucou » là « salut tout le monde » (...) et ils vont se casser avec leurs potes. (...) Ils vont pas prendre le temps de dire « bonjour » individuellement par exemple.*

Disse antagelser stemmer overens med danskeres åbenbare frygt for at betræde hinandens personlige råderum.

Anderledes forholder det sig, ifølge de franske interviewdeltagere, i Frankrig hvor det er helt almindelig kutyme, at tage med til det fælles bord, ligesom det ses som uhøfligt ikke at sige hej til alle (la bise). Denne opfattelse af franskmænd lægger Mosegaard Hansen også vægt på i sin gennemgang af BLs teori. Hun nævner fx hvordan dét at bede om en cigaret er en langt mindre påtrængende handling i Frankrig end i Danmark, fordi bl.a. cigaretter for franskmænd i højere grad anses som gratis goder (Mosegaard Hansen:6).

Céline pointerer en markant forskel på danskere og franskmænd i forhold til almindelig omgangsform, hvilket hun benævner som galanteri:

Céline : (...) *nos formes de politesse c'est par exemple la galanterie. J'ai l'impression que c'est quelque chose qui n'existe pas au Danemark. Fin, c'est quelque chose qui existe vraiment en France ; de tenir la porte, de proposer un verre, de prendre soin à la personne. C'est une forme de politesse qui nous est vraiment cher en France, je l'ai impression.*

Denne hensyntagen til sine medmennesker er en måde, hvorpå man udviser høflighed og den er en klar indikation på den positive høflighedsstrategi, hvor man interesserer sig for modtagers velbefindende. Galanteri kan sættes i forbindelse med positiv høflighed. Det er en egenskab som også de danske deltagere tillægger franskmænd. Birgitte nævner, at udlændinge generelt, herunder franskmænd, har en venlighed og imødekommenhed, som er sværere at spore hos danskere og som gør det svært at komme ind på livet af dem. Både Anne og Birgitte har en klar opfattelse af, at det er vigtigt at kunne de franske høflighedsfraser, hvis man skal begå sig i og falde naturligt ind i det

franske samfund. Især den franske tiltaleform *vous* er et vigtigt element i denne sammenhæng. Det forholder sig anderledes blandt unge mennesker, og i mødet med jævnaldrende vil man altid bruge det mindre formelle *tu*. I Danmark nærmer det sig det utænkelige at tiltale hinanden *De*.

Danskerne mener også, at den formelle tiltaleform *vous* går igen i det professionelle liv:

Anne: I det professionelle miljø (...) der er det vous hele vejen. (...) indtil man hører andet fra modsatte part... som ofte har en højere stilling end mig.

Det er altså kun de højere rangerede ansatte på den franske arbejdsplads, der kan bestemme tiltaleformen. Hvor Céline mener, at man altid siger *vous* til sin franske chef, mener Pierre derimod, at man sagtens kan sige *tu* til sin umiddelbare chef, og at det kun er de højeste direktører i et firma som man konsekvent titulerer *vous*. Han bekræfter, at det er dem, der sætter rammerne, men at det er tilladt at kopiere en medarbejder af samme rang, hvis denne titulerer *tu*. Det vidner om, at der ikke ligger noget personligt forhold bag titulering, men at man forsøger at tilpasse sig den specifikke kultur på en arbejdsplads. På den danske arbejdsplads gør Anne og Birgitte det klart, at titulering med *De* ville være utænkeligt, og det lige meget hvilken position en ansat har i et firma.

Den familiære tone, der tilsyneladende er dominerende på en dansk arbejdsplads giver flest associationer til den positive høflighedsstrategi, modsat hvad både de franske og danske interviewdeltagere har givet udtryk for i andre sammenhænge. At man primært bruger *vous* på en fransk arbejdsplads er en form for respekt og ærbødighed, som sættes i relief til den negative høflighed (BL:179).

4.4.2 Høflighed som facade

Franskmændene pointerer, at der blandt dansk butikspersonale generelt ikke er fokus på høflighed. Her mener danskerne dog, at det i høj grad kommer an på butikken og dens klientel idet den høflighed, der udvises, er:

Birgitte: (...) en meget tillært form for venlighed, så er det simpelt hen en meget salgsorienteret form for venlighed.

Høflighed blandt butikspersonale går, ifølge Anne og Birgitte, ud på at være hjælpsomme og sige goddag og farvel, altså vejer den positive høflighed tungest i en salgsorienteret kontekst. Denne facade tillægger Pierre franskmænd generelt:

Pierre : (...) *ça peut être aussi un peu conçu comme une politesse « de façade ».* (...) *Voilà, c'est-à-dire que t'as pas de choix en fait, il faut que tu sois poli parce que c'est un code social.*

Céline mener dog, at den stadig kommer til udtryk som noget naturligt. Både danskerne og franskmænd beskriver således, om end indirekte, positiv høflighed som en hensyntagen, der lettere end negativ høflighed kan virke opstillet og uægte.

4.4.3 Hierarki

Der er blandt alle interviewdeltagere enighed om, at der på en dansk arbejdsplads er en meget flad struktur. Der findes et naturligt hierarki i form af titler, ansvar og arbejdsopgaver, men der er tale om et udtalt hierarki, og det er således ikke altid let at se, hvem der er hvem. Danskere taler ikke anderledes til deres chef end til deres kollegaer, og der hersker generelt en meget uformel tone i alle situationer. Derimod er der enighed om, at den franske arbejdsplads er meget hierarkisk opdelt og altid vil være det. Denne opdeling på den franske arbejdsplads er ifølge de franske interviewdeltagere meget tydelig, og modsat den danske arbejdsplads er man i Frankrig meget grupperet i forhold til sin arbejdsfunktion. Fx ville man ikke spise frokost med sin chef, men altid sidde sammen med de kollegaer, man til daglig arbejder sammen med. Pierre forklarer, at man i Frankrig ikke blander arbejds- og privatlivet sammen. Fx findes der ikke, som i Danmark, firmafester og fredagsbarer, og man danner ikke venskaber på sin arbejdsplads, hvilket ofte forekommer på en dansk arbejdsplads. Ifølge Pierre hænger dette sammen med ansættelsesvilkårene i henholdsvis Frankrig og Danmark:

Pierre : (...) *Je sais par exemple quand tu embauches quelqu'un ici au Danemark, tu essaies de voir si éventuellement t'as bien d'entretien avec lui pour un but social (...) c'est vraiment ton côté social qui prime.* (...) *Alors pour les français, il va voir une personne avec les meilleures notes. En fait, les côtés sociaux ils s'en fichent.*

I forhold til hierarki skelner de franske interviewdeltagere i højere grad mellem demografiske forskelle på arbejdspladsen. I forhold til spørgsmålet om hvorvidt han ville tilbyde sin stol til en

kollega, der har fået en dårligere stol, forklarer Pierre, at han ikke ville tøve med at tilbyde sin egen stol, hvis kollegaen var af hunkøn eller ældre end ham selv. Ligeledes ville man altid i kantinen titulere kantinepersonalet *vous*, hvis der er tale om personer ældre end en selv.

Denne distinktion findes ikke hos de danske interviewdeltagere, der som tidligere pointeret ville tiltale alle *du*. Danskernes reaktioner på situationen med kollegaen, der har fået den dårlige stol er, at de ville tilbyde kollegaen deres stol. De laver således ingen kønsdistinktion og slår desuden situationen hen som værende uproblematisk.

Hierarkiet er mest udtalt i forholdet til chefen både på den franske og den danske arbejdsplads, dog tydeligst på den franske. Hos de franske interviewdeltagere er der stor forskel på, hvordan man til et møde med sin chef og med sin kollega ville få lukket vinduet hvis man frøs. En kollega ville man spørge forholdsvis direkte og uden de store skrupler, mens de gør det klart, at de ville tage udgangspunkt i, at chefen har åbnet vinduet og derfor ikke vil modsige ham. Dette kan også forklares med BLs termer. Det vil betyde, at franskmændene benytter sig af den femte strategi og slet ikke siger noget. I forhold til en kollega og en kunde foreslår Pierre følgende ytringer:

Til kollega : *On ferme la fenêtre? / Il fait froid, ah?*

Til kunde : *Il fait un peu frais, vous trouvez pas?*

Det første forslag til en kollega er direkte uden andre indikationer på hensyntagen end den, der ligger i selve det at stille et spørgsmål. Det er ønsket om konsensus, altså den positive høflighed. Det andet forslag til en kollega er en off recordstrategi, hvor Pierre vælger at lade det være op til modtager at opfatte intentionen. Det bliver stadig formuleret som et spørgsmål, som modtager i realiteten skal svare på. Det mest nærliggende vil således stadig være den positive høflighed.

Med hensyn til kunden, bliver spørgsmålet præsenteret som off record høflighed. Her er der dog to klare indikationer på den negative høflighed: en minimizer *un peu* og den formelle tiltale i spørgsmålet. Det vidner om en afstandtagen og en ærbødighed, som vejer tungere end tvetydigheden i en off recordstrategi. Pierre forklarer, at han med en sådan formulering håber på, at kunden vil give ham ret i, at det er koldt, så vinduet med god samvittighed kan lukkes. På denne måde ville Pierre opnå kundens accept og undgå at skulle gå ud fra, at kunden har det samme behov, hvilket er endnu en indikation på negativ høflighed.

Céline ville ligeledes ikke turde sige noget til chefen, men hendes forslag til en kunde er mere direkte:

Excusez-moi, est-ce que ça vous dérangeriez qu'on ferme la fenêtre ?

Spørgsmålet har meget formelle undertoner og alene indledningen *excusez-moi* er en understrategi til den negative høflighedsstrategi, hvor afsender på forhånd beder om tilgivelse i håbet om, at modtager vil annullere den gæld, der ligger implicit i FTA'en (BL:189). Det er sværere at redegøre for brugen af *on* i dette tilfælde, da det på fransk både kan betyde *vi* og *man*. I dette tilfælde er det mest oplagt at tillægge *on* betydningen *vi*. Det betyder, at ytringen også indikerer positiv høflighed ved, at afsender inkluderer sig selv og modtager i forespørgslen, hvilket vidner om samhørighed. Det er de negative høflighedselementer *vous* og *excusez-moi*, der vejer tungest og jeg vil derfor klassificere forespørgslen som en FTA udført med hensyn til det negative ansigt.

Lidt anderledes forholder det sig hos de danske interviewdeltagere. De ville spørge om det gjorde noget at lukke vinduet og enten selv lukke det, eller bede om at få det lukket. Der er ikke forskel på om det er en kollega, en kunde eller chefen man er til møde med. Vigtigt er bare, at der er konsensus. Anne påpeger, at tonen muligvis ville være en anden over for chefen. Trusselsværdien i et sådan spørgsmål ville altså være lav, både fordi magtforholdet virker til at være meget lidt udtalt, og ligeledes er den sociale distance tættere. Endnu en gang bliver den familiære omgangsform og den flade struktur tydeliggjort på den danske arbejdsplads, hvilket appellerer til den positive høflighed. Den bygger netop på den familiære relation mellem afsender og modtager, og ønsket om at skabe enighed i interaktionen. Birgitte foreslår en ytring som nedenstående til både en kunde, en kollega og chefen:

Gør det noget, at jeg lukker vinduet? For jeg fryser.

Med et spørgsmål som ovenstående giver hun, mellem linjerne, ikke modtager noget valg. Eftersom hun har lagt vægt på, at hun fryser, ville det være uhøfligt af modtager at afvise forespørgslen. At hun stiller et spørgsmål viser alligevel, at hun vil give modtager mulighed for at svare, selvom det ville overraske, om vedkommende svarede nej. Ytringen ligger derfor tættest op af en FTA udført on record, hvilket stemmer overens med det mindre udtalte hierarki på en dansk arbejdsplads.

Dog ville Birgitte, hvis det var en meget vigtig kunde, overveje at tage en sweater på, hvis det ikke ser ud som om kunden fryser, da det ville være:

Birgitte: mere høfligt over for vedkommende at gøre vedkommende tilpas, ikk'? Hvis det er personen der er på besøg.

Afhængig af kunden og vedkommendes betydning for et eventuelt samarbejde, ville Birgitte altså vælge ikke at udføre en verbal FTA.

Hierarkiets synlighed kommer også til udtryk i måden hvorpå interviewpersonerne ville bede om lønforhøjelse. Alle er enige om, at det handler om at kunne præsentere argumenter for, hvorfor man har fortjent en lønforhøjelse. Dog præsenterer de hver især en meget forskellig tilgang:

Birgitte: Jeg tror at jeg ville melde klart ud med det samme og sige, at jeg har bedt om det her møde (...) jeg kunne godt tænke mig at tale om muligheden for at få en lønforhøjelse, fordi at jeg synes jeg har leveret det og det og det i så og så lang tid (...) jeg tror jeg ville være ret direkte i hvert fald.

Hvor danskerne direkte ville bede om et møde og ikke lægge skjul på, at det drejer sig om lønforhøjelse, føler franskmændene ikke, at de ville have direkte ret til udfaldet af et sådant møde:

Pierre : (...) Je pense qu'on n'a pas directement droit de sujet. On n'a pas le droit de but. Je pense qu'on trouvera une manière de contourner en fait le sujet. (...) « est-ce qu'on peut parler de mes perspectives d'avenir au sein de l'entreprise » par exemple.

Således kan man styre uden om det meget ømtålelige emne, lønforhøjelse, uden at give afkald på muligheden for, at samtalen kan dreje sig hen mod det. Pierre påpeger yderligere, at det er en af forskellene på det skandinaviske og det franske erhvervsliv:

Pierre : (...) il y a une différence entre la culture d'entreprise scandinaves et la culture d'entreprise française (...) les mots ne sont pas suffisant, il faut ajouter des choses autour, un contexte, une certaine histoire, des gestes aussi. Il faut enjoliver l'acte quoi. Il faut penser un peu stratégique.

Den omtalte strategi er en direkte pendant til off recordstrategien. Man gemmer altså intentionen med en ytring i en anden kontekst i håb om, at den rette intention bliver opfattet af modtager. På den måde undgår man selv at stå til ansvar for modtagers reaktion. Det er altså en direkte modsætning til den danske tilgang, som handler om at være så direkte som muligt, så man netop er sikker på, at den rette intention bliver opfattet med det samme.

4.4.4 Effektivitet

Ovenstående strategier for forespørgsel om lønforhøjelse vidner til dels om forskellen på hierarkiet på henholdsvis en dansk og en fransk arbejdsplads, men også om, at effektivitet har en større betydning på den danske. Birgitte antyder, at franske arbejdere ikke er særligt effektive:

Birgitte: Franske arbejdere bruger meget tid omkring kaffeautomaten eller i kantinen eller ud og ryge en smøg (...) og det er også medvirkende til eller en af årsagerne til, at deres arbejdsdage bliver så lange. De skal jo stadig nå at lave en eller anden vis mængde arbejde.

Ligeledes påpeger Anne, at man til et møde på en fransk arbejdsplads forventer, at folk kommer lidt for sent og at dagsordenen af samme årsag altid starter senere end selve mødet. I Danmark har man den holdning, at kommer man for sent, så spilder man sine kollegaers tid.

De franske interviewpersoner bekræfter, at franskmænd tit kommer for sent på arbejde. Dog har det, ifølge dem, noget at gøre med, at offentlig transport fx i Paris ofte er forsinket og ofte er ramt af strejker. Det er således en del af den parisiske hverdag, at man kan komme lidt for sent:

Pierre : C'est pas accepté, mais ça arrive toujours quand tu habites à Paris. (...) Donc voilà, c'est accepté du moment que les employeurs le savent, du moment que le manager sait que, je sais pas, t'es bloqué dans le métro, ça arrive pas tous les jours mais ça arrive certainement deux fois par semaine, trois fois par semaine.

Céline : Mais ils sont pas trop à cheval ! Voilà ils savent que, fin que, quand t'habites à Paris fin c'est vraiment rare que t'arrives à l'heure (...).

Ineffektivitet er således ikke altid selvforskyldt, ligesom at danskere har bedre forudsætninger for en effektiv hverdag, fordi transport generelt fungerer bedre i Danmark:

Pierre : *En même temps je trouve que c'est facile d'arriver à l'heure à Copenhague. Je fais qu'habiter à Copenhague et je connais que Copenhague et Frederiksberg et je sais pas comment ça se passe dans le reste du Danemark mais je trouve que voilà si t'es à vélo, t'as pas le droit d'être en retard. (...) et les distances sont tellement courtes en métro et S-tog, même en bus. Il faut vraiment avoir une bonne excuse pour être en retard. Il y a jamais des grèves donc.*

Han mener derudover, at man i Danmark oftere selv bestemmer sine arbejdstider. Møder man tidligt går man tidligt hjem og omvendt. Derfor er der ikke noget, der hedder ”at komme for sent”.

Som argument for, at danskere er effektive nævner Anne, at kommunikationen på en dansk arbejdsplads tit foregår på mail, og at man sagtens kan have et velfungerende samarbejde på mail uden nogensinde at have mødt hinanden. Birgitte bekræfter at skal hun og hendes kollegaer aftale at spise frokost sammen, så bliver det aftalt via en rundemail i stedet for at gå rundt fra bord til bord. Ligeledes er det, ifølge Anne, altid anført i en dansk kontrakt, at man har en halv times frokostpause hvorimod man i Frankrig snildt kan bruge halvanden time på at skulle ud og spise med sine kollegaer. Dette er dog ikke noget, der bliver påpeget af franskmændene.

4.4.5 Tillid

Tillid er et emne, der fylder meget hos interviewpersonerne i deres forståelse af både det franske og det danske erhvervsliv:

Pierre : (...) *je pense qu'il y a un rapport de méfiance beaucoup plus développé qu'ici au Danemark. Tous mes managers me fait confiance. Tu parles quand tu veux, tu viens quand tu veux (...) j'ai jamais au cette confiance de la part de mon manager français.*

Céline : (...) *quand j'ai travaillé comme hôtesse dans des événements etc. il y avait toujours les hôtesse en chef qui étaient là pour nous surveiller (...) en France c'est justement ça, t'as la pression là que t'as pas forcément au Danemark.*

Denne mangel på tillid på en fransk arbejdsplads, som Céline og Pierre nævner, er også noget de danske interviewpersoner kan nikke genkendende til:

Birgitte: *Der er stor tillid til medarbejderne og det er jo stadig ikke blevet udbredt i Frankrig. Du skal jo helst sidde så chefen nærmest kan se dig i åbne kontorlandskaber og der er ikke nogen der rejser sig før chefen er gået, vel?*

I Danmark derimod kommer tilliden til medarbejderne særligt til udtryk, da det efterhånden er ganske normalt at arbejde hjemmefra:

Birgitte: *Vi har jo en større og større mulighed i Danmark for at arbejde hjemmefra. (...) folk skal nok lave noget uden at de har pisk over nakken ikk'? Det tror vi på i Danmark, det fungerer jo også upåklageligt. (...) I Frankrig, det har de svært ved.*

Der er altså en tiltro til, at de danske medarbejderne gør deres arbejde ordentligt, også selvom de er uden for chefens rækkevidde. Denne tillid findes ikke på samme måde i Frankrig, hvilket de franske interviewpersoner bekræfter:

Pierre : *Il faut toujours pouvoir vérifier que tu es à ton poste, tu es à la tâche. Si tu es à la maison, bon, c'est une excuse pour rien faire.*

Årsagen til den markante forskel på tillid skal, ifølge Anne og Birgitte, findes i en helt grundlæggende opfattelse af mennesket:

Birgitte: *Respekten for det enkelte menneske. Vi forventer, at hvis de sidder på den post, ja men så er de vel veluddannet og i stand til at varetage den stilling og de opgaver der hører med.*

Anne: *Vi ser enkeltpersonen anderledes tror jeg.*

Birgitte: *Ja, større respekt for individet i Danmark helt klart og i selvstændighed. At folk kan tænke selv og tage affære med hvad der nu skal gøres.*

Den tillid der udvises danske medarbejdere, er således et resultat af den flade struktur, der generelt eksisterer i det danske erhvervsliv. Man stoler på, at medarbejderne kan varetage de arbejdsopgaver, de er ansat til og der er ikke behov for at kontrollere. Derfor nærmer forholdet til chefen sig forholdet til kollegaerne. Det er den familiære relation, der lægges vægt på. Man skal have det godt med hinanden.

Modsat er der i det franske erhvervsliv et stort behov for kontrol, og der er mindre tiltro til, at medarbejderne uden supervision, kan varetage deres arbejdsopgaver ordentligt. Den manglende tillid udspringer af et meget udtalt hierarki.

4.5 Sammenfattende analyse

I dette afsnit vil jeg drage paralleller mellem den teoretiske analyse og meningsanalysen og forsøge at finde frem til indikationer på forskelle mellem fransk og dansk høflighed i en erhvervsrelateret ramme.

4.5.1 Magtforhold

Det jeg kan udlede af den teoretiske analyse og meningsanalysen er, at magtforholdet og således konteksten spiller den altafgørende rolle i forhold til at identificere og kategorisere høflighedsstrategierne. Ligeledes er det magtforholdet, der spiller ind i min søgen efter indikationer på forskelle mellem høflighed i det franske og i det danske erhvervsliv.

Ved første øjekast ser det ikke umiddelbart ud som om, at forskellene på de franske og de danske interviewpersoners brug af høflighedsstrategier er særlig væsentlige i forhold til, hvad der indikeres i meningsanalysen. Imidlertid viser det sig, at ligheden mellem den teoretiske analyse og meningsanalysen og således forskellen på dansk og fransk høflighed, skal findes internt i mellem de franske og de danske interviewpersoner. Det er nemlig magtforholdet i de forskellige interaktionsfaser, der figurerer som de vigtigste indikationer på, at min undersøgelse nærmer sig et brugbart resultat.

Det viser sig yderligere, at der forefindes en tæt forbindelse mellem on record høflighed og positiv høflighed og mellem negativ høflighed og off record høflighed.

I de følgende afsnit vil jeg redegøre for vigtigheden af målingen af magtforholdet mellem interviewpersonerne i forhold til de fire høflighedsstrategier, der er identificeret i interviewene. Ligeledes vil jeg sammenligne on record med positiv høflighed og negativ høflighed med off record

høflighed. Således kommer jeg frem til betydningen af denne måling i forhold til de indikationer på dansk og fransk høflighed, som interviewpersonerne selv bringer på bane. I hvert afsnit vil jeg redegøre for selve teoriens validitet og brugbarhed i forhold til undersøgelsen.

4.5.2 On record og positiv høflighed

Ifølge den teoretiske analyse er det Pierre og Birgitte, der ytrer sig markant mest on record. Det vidner om, at de vurderer trusselsværdien i den FTA, der ligger i ytringen til at være lav. Derfor formodes det, at de føler en sådan grad af tryghed i konteksten, at hensyntagen til ansigt ikke er nødvendig. Det er usandsynligt, at ytringerne bliver udført on record i bevidst hensynsløshed. Derfor peger mest mod det faktum, at on recordstrategien i interviewene bliver brugt i trygge omgivelser.

I forhold til positiv høflighed, tegner der sig det samme mønster. Denne strategi er den mest anvendte i begge interviews. Især når interviewpersonerne afbryder hinanden kommer den til udtryk i form af det flow, der skabes i interaktionen. Dette bevirker, at samarbejdet i interaktionen bliver vellykket. Samme funktion har de bekræftende udtryk, der bliver brugt overvejende i det franske interview. Forudsætningerne for et vellykket samarbejde er et lavt trusselsniveau i de FTAs, der udføres og et lige magtforhold mellem de interagerende. Den positive høflighed er således også et udtryk for tryghed og selvsikkerhed.

I meningsanalysen indikeres det, at der på en dansk arbejdsplads er en flad struktur og et udtalt hierarki. Dette bevirker, at tilliden til danske medarbejdere er stor. Der er således et mindre behov for at kontrollere, at arbejdsopgaver bliver udført i overensstemmelse med arbejdsfunktionen. Det indikeres ligeledes, at ansættelsesvilkårene i Danmark lægger op til, at sociale kompetencer vægtes højt. De danske interviewdeltagere nævner direktehed som værende den mest gængse, og den mest effektive, omgangsform på en dansk arbejdsplads. Tonen er således uformel, uanset hvor på rangstigen en medarbejder befinder sig.

På denne måde kommer det til udtryk, at der er en tæt forbindelse mellem det familiære aspekt i positiv høflighed og direkteheden i on record høflighed. Ligesom i den teoretiske analyse, viser positiv høflighed og on record høflighed sig på den danske arbejdsplads ved, at magtforholdet er forholdsvis udlignet, og derfor er der gode forudsætninger for at føle sig tryk og selvsikker.

BLs beskrivelse af on recordstrategien afviger fra de indikationer på on record, som jeg har fundet i interviewene. De lægger markant vægt på direkte imperativer som værende de bedste indikationer på strategien. Jeg kan argumentere for, at en ytring er udført on record, hvis der er ikke tages hensyn til ansigt og hvis ytringen følger Grices maksimer. Dog kan konteksten i en interaktionsfase veje tungere

end selve sætningens opbygning. Jeg istemmer deres påstand om, at høflighed on record oftest ses, når trusselsværdien i en FTA vurderes lav og magtforholdet mellem de interagerende forholdsvist lige.

Min redegørelse og analyse af positiv høflighed, i overensstemmelse med BL, viser, at strategien bruges, når trusselsværdien i FTA'en er lav. At den er rangeret som strategi nummer to giver således god mening. Mine resultater viser yderligere, at konteksten er altafgørende for klassifikationen af positiv høflighed, som også BL lægger vægt på.

4.5.3 Negativ og off record høflighed

I forhold til den teoretiske analyse er den mest interessante forskel mellem de to interviews, at den negative høflighed bliver brugt dobbelt så meget af danskerne. Det kan være en indikation på, at magtforholdet er mest ulige i det danske interview. Som forventeligt, ifølge BL, bliver denne strategi brugt, når trusselsværdien er så høj, at det ikke længere er trygt at udtrykke sig direkte. De midler, der bruges overvejende i begge interviews, er minimizers, indefinitte pronominer og hedges i form af *ikke* og *tu vois* til sidst i ytringen. Disse midler vidner om, at magtforholdet mellem de interagerende er ulige, hvilket også fremgår af interaktionen. Imidlertid kan mange af de ytringer hvor der er tilføjet *ikke* også tolkes som positiv høflighed.

Off record høflighed viser ligeledes tydeligt et ubalanceret magtforhold. Det er overvejende Anne og Céline, der benytter sig af off record, hvilket stemmer overens med, at Birgitte og Pierre bruger on record høfligheden mest. Det betyder, at Birgitte og Pierre kan identificeres som de mest dominerende i interviewene.

Af meningsanalysen fremgår det, at den franske arbejdsplads er meget hierarkisk opdelt, og at tonen er formel. Det udtalte hierarki bevirker, at der er markant mindre tillid til franske medarbejdere og således et større behov for kontrol. Der tituleres oftest med *vous*, hvilket er et tegn på ærbødighed og respekt. De franske interviewpersoner giver udtryk for, at arbejdslivet er grupperet og at man ikke blander privatlivet med det professionelle liv. Ligeledes giver de udtryk for, i visse situationer, at benytte sig af off record høflighed. Fx i forhandlinger om lønforhøjelse, da trusselsværdien i en sådan forespørgsel er for høj til, at man kan være direkte. Udfaldet af meningsanalysen vidner om, at negativ og off record høflighed er indikationer på et udtalt ulige magtforhold på den franske arbejdsplads. Det stemmer således overens med det faktum, at interviewpersonerne benytter sig af disse strategier i kontekster, hvor der ikke kan spores den samme grad af sikkerhed som i andre.

Endnu en gang stemmer BLs rangering af høflighedsstrategierne overens med resultaterne af min undersøgelse. Således benyttes negativ og off record høflighed, når magtforholdet ikke er lige. Mange af de midler, som BL præsenterer til at opnå strategierne, kan også identificeres i interviewene, men ofte er der sammenstød med midlerne til at opnå de andre strategier. Særligt i forbindelse med off recordstrategien, hvor det kan svært at skelne mellem at overgeneralisere og at udtrykke noget som en almen gældende regel. Ligeledes ved brug af indefinitte pronominer og hedges. Således fremstår teorien endnu engang diffus, når man skal bruge den på autentiske interaktionseksempler.

4.5.4 Det offentlige rum

Det er bemærkelsesværdigt, at det af meningsanalysen indikeres, at danskere overvejende er negativt høflige i det offentlige rum. De holder sig for dem selv og er påpasselige med at overtræde både egen og andres privatsfære. De udviser en form for høflig afstandtagen. De er således indikationer på, at danskere er familiære på arbejdspladsen og mindre familiære i det offentlige rum.

Ligeledes er det bemærkelsesværdigt, at franskmænd bliver tillagt positiv høflighed i det offentlige rum, idet de går op i galanteri og negativ høflighed på arbejdspladsen i kraft en mere formel tone og et mere udtalt hierarki.

Ud fra disse forskelle, kan jeg argumentere for, at negativ høflighed kan opdeles i:

1. ærbødighed og respekt for modtagers privatsfære
2. at passe sig selv og respekt for egen privatsfære

Nummer et er oplagt at tillægge det franske erhvervsliv, hvor nummer to snarere indbefatter danskere generelt.

Jeg vil ligeledes argumentere for, at positiv høflighed kan opdeles i:

1. familiaritet og selvsikkerhed
2. galanteri og hjælpsomhed

Nummer et stemmer overens med indikationerne på høflighed på en dansk arbejdsplads og nummer to som indikationer på franskmænd generelt.

4.5.5 Den femte strategi

Den sidste strategi fortjener et kort afsnit for sig, da det er den mest diffuse af alle strategierne. I den teoretiske analyse er det, som tidligere angivet, umuligt at vide, hvornår interviewpersonerne bevidst har valgt ikke at udføre en FTA. I meningsanalysen indikeres det imidlertid, at denne strategi er at

foretrække, hvis trusselsværdien i en FTA er meget høj og konsekvenserne for store, skulle den alligevel udføres og mislykkes. Fx ville Birgitte vælge at ignorere, at hun frøs, hvis hun sad til møde med en meget vigtig kunde, som tydeligvis ikke frøs. Ligeledes ville både Pierre og Céline i en lignende situation, vælge samme fremgangsmåde, hvis de var til møde med deres chef.

Ifølge mine interviews passer det, at trusselsværdien skal være høj før man vælger denne strategi, men det gør ikke strategien høfligere end de andre. I en interaktion, lig mine interviews, ville det være decideret uhøfligt ikke at ytre noget, hvis man blev direkte spurgt eller hvis taleturen blev givet videre. Også selvom trusselsværdien i den FTA man skulle udføre skulle vise sig at være høj. Det ville ødelægge samarbejdet og ansigtsarbejdet i interaktionen.

5. Konklusion

Med afsæt i den producerede empiri kan det konkluderes, at der forekommer uklarheder omkring definitionerne på de fire høflighedsstrategier. Jeg har med mine gruppeinterviews vist, at mange af understrategierne kan være svære at skelne fra hinanden. Fx kan on record høflighed identificeres som off record høflighed, da man godt kan ytre noget direkte og samtidig overgeneralisere. Ligeledes hører minimizers både til i positiv og negativ høflighed, idet de enten formilder en kritik eller bevirker, at afsender undgår at formode noget. Ligeledes kan brug af *ikke* og *tu vois* til sidst i en ytring både være udtryk for negativ og positiv høflighed. Yderligere kan off record og negativ høflighed begge udtrykke noget alment gældende i kraft af understrategierne *overgeneraliser* og *udtryk FTA som alment gældende regel*.

BL præsenterer således en høflighedsteori, der har vist sig sværere at anvende i et længere interaktionsforløb. BL lægger i deres præsentation vægt på sproglige virkemidler med enkeltstående eksempler uden for deres kontekst, der forekommer designede specielt til en given høflighedsstrategi. På denne måde sikrer de, at den valgte strategi ikke misforstås i en ytring. I mine interviewpersoners ytringer kan der identificeres forskellige strategier i samme ytring. Det formodes at skyldes det neutrale aspekt i ytringer i længere interaktionsforløb, som ikke på forhånd er konstruerede med henblik på en specifik strategi. Som følge af det netop nævnte, er det i højere grad en subjektiv vurdering at identificere en høflighedsstrategi, selvom BL præsenterer teorien som universel. Det afgørende element i anvendelsen, omhandler fortolkningen af de forskellige kontekster, der dukker op i løbet af en interaktion. De forskellige kontekster, der opstår i løbet af interaktionen, spiller således en afgørende rolle i identificeringen af høflighedsstrategierne.

Imidlertid skal BL krediteres for at hævde, at det er konteksten, der afgør magtforholdet og den sociale distance mellem afsender og modtager. Deres rangering af høflighedsstrategierne har i denne forbindelse vist sig at stemme overvejende overens med den brug af strategierne, som jeg har identificeret og bestemt hos interviewpersonerne.

Som eksempel herpå har jeg påvist, at on record høflighed, strategi nummer et, og positiv høflighed, strategi nummer to, bruges, når magtforholdet mellem afsender og modtager er afbalanceret, og når det formodes, at interviewpersonerne er trygge og selvsikre i den givne kontekst. Ligeledes har jeg påvist, at negativ høflighed, strategi nummer tre, og off record høflighed, strategi nummer fire, derimod bruges når magtforholdet mellem afsender og modtager er ulige, og interviewpersonerne udviser en større grad af usikkerhed i konteksten.

Et gennemgående kritikpunkt er strategi nummer fem, hvis rangering som teoriens høfligste forekommer uforståelig. I overensstemmelse med teorien, kan der af den producerede empiri findes indikationer på, at strategien er at foretrække, når trusselsværdien i en FTA er høj, men om det gør den høfligst, synes at være tvivlsomt. Det formodes fx at være uhøfligt ikke at svare, når man bliver spurgt. Også selvom trusselsværdien i FTA'en skulle være høj.

Yderligere kan jeg se en vis sandhed i, at teorien giver et pessimistisk billede af interaktion. Især i de kontekster, hvor positiv høflighed udspiller sig. I forbindelse med FTA'er, bliver der ikke langt nok vægt på det familiære aspekt i positiv høflighed. Således fremstår CKOs tilføjelse af antitruslerne FFA'er som et mere troværdigt og realistisk billede af autentisk interaktion.

I sammenligningen mellem franske og danske interagerende, har jeg påvist, at en bestemt høflighedsstrategi, ud fra et kulturperspektiv, ikke er mere udbredt end en anden. Det altafgørende er hvordan magtforholdet i forskellige kontekster, og således i forskellige kulturer, udspiller sig. Her indikeres der tydelige forskelligheder mellem det franske og det danske erhvervsliv, og ligeledes i det franske og det danske offentlige rum.

Ud fra meningsanalysen og den teoretiske analyse kan det konkluderes, at det franske erhvervsliv er præget af et udtalt hierarki, der gør tilliden til medarbejderne markant mindre. Der hersker en form for ærbødighed og respekt, som giver klare associationer til den negative høflighed. Det ulige magtforhold skinner også sprogligt igennem, idet der lægges vægt på en mere formel omgangsform. I det franske offentlige rum er der derimod flest indikationer på positiv høflighed, idet franskmænd går op i at være hjælpsomme og opmærksomme på andres behov. Man er stadig ærbødig i form af

høflig titulering, ligesom på arbejdspladsen, men det forekommer at være grundet ønsket om at udvise galanteri, snarere end at ligge under for hierarki.

Det kan ligeledes konkluderes, at det danske erhvervsliv har en flad struktur, der bringer de ansatte tættere sammen, både professionelt og socialt. Omgangsformen er direkte og familiær, hvilket associeres med positiv høflighed. Således er magtforholdet i højere grad udlignet. I det danske offentlige rum forekommer der flest indikationer på negativ høflighed. Den kommer til udtryk i form afstandtagen og respekt for andres og egen privatsfære.

Med BLs høflighedsteori som udgangspunkt ses således to fuldstændig modsatrettede tendenser på høflighed mellem franskmænd og danskere, som er et udtryk for det kontekstafhængige magtforhold, der eksisterer mellem mennesker. Heraf kan det bekræftes, at teorien er universel, da den giver et realistisk billede af magtforholdets betydning for konteksten og de kommunikative valg, der tages for at interaktionen skal lykkes. Derimod kan det ligeledes afkræftes, at teorien er universel, da de sproglige virkemidler, der præsenteres i forbindelse med høflighedsstrategierne kan variere fra sprog til sprog og fra kontekst til kontekst. De forskellige kontekster, der forekommer i interaktion synes at komme forud for de sproglige indikationer på høflighed, der præsenteres i teorien. Det synes således mere virkelighedsnært at påstå, at høflighedsstrategier dukker op af konteksten, som en stemning, der varierer fra en interaktionsfase til en anden alt efter hvordan magtforholdet er fordelt mellem de interagerende.

6. Bibliografi

Andersen, I (2014) *Den skinbarlige virkelighed – Vidensproduktion i samfundsvidenskaberne*, 5. udgave, 2. oplag, Samfundslitteratur 2013

Beeching, K (2002) *Gender, Politeness and Pragmatic Particles in French*, John Benjamins Publishing Company Amsterdam / Philadelphia, pp. 3-46

(BL) Brown, P & Levinson S C (1987) *Politeness: some universals in language usage*, Cambridge University Press, Great Britain

Bülow-Møller, A M (2003): 'Pragmatik' in Herslund, M & Lihn Jensen, B (red.) *Sprog og sprogbeskrivelse*, 1. udgave, Forlaget Samfundslitteratur, pp. 199-226

Burke, P J & Stets, J E (2009) *Identity Theory*, Oxford University Press, pp. 33-60

Cole, P & Morgan, J.L. (1975) 'Logic and Conversation' in *Syntax and Semantics 3: Speech Acts*, Logic and Conversation, Academic PR, pp. 41-58

Fulgsang, L & Bitsch Olsen, P (2004) *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne – på tværs af fagkulturer og paradigmer*, Roskilde Universitetsforlag, pp. 278-306

Goffman, E (1967) *Interaction Ritual: Essays on Face-to-face Behaviour*, Carolen City, N.Y. Anchor/Doubleday, pp. 5-45

Halkier, B (2002) *Fokusgrupper*, 1. udgave, Samfundslitteratur og Roskilde Universitetsforlag

Hickey, L & Stewart, M (2005) *Politeness in Europe*, Cromwell Press Ltd, Great Britain, pp. 29-44

Kvale, S & Brinkmann, S (2008) *Interview – Introduktion til et håndværk*, 2. udgave, 4. oplag, Hans Reitzels Forlag

(CKO 1994) Kerbrat-Orecchioni, C (1994) *Les Interactions Verbales*, Armand Colin, pp. 159-80

(CKO 2002) Kerbrat-Orecchioni, C (2002) *Politesse en deçà des Pyrénées, impolitesse au-delà : retour sur la question de l'universalité de la (théorie de la) politesse*, <http://icar.univ-lyon2.fr/Equipe1/documents/MargesKerbrat.pdf>, besøgt 11.01.17, pp. 1-18

Mosegaard Hansen, M (1998) *Sproglig Høflighed*, Romansk Institut, Københavns Universitet, nr. 143, pp. 3-31

Bilag 1 Fokusgruppeinterview Anne og Birgitte

Anne: jeg tager noget vand.

I: Ja I skal endelig tage noget vand.

Birgitte: Jeg tænker at jeg nok lige skal lukke dem her.

I: Du har simpelt hen to.

Birgitte: Ja, det er en til arbejdet og en til privaten, så man holder tingene adskilt, så kan man lukke den ene.

Anne: Jahr. (skænker vand op)

I: ja ja...

Birgitte: Tak for det. (til Marie)

I: OK, altså det der er planen er. Jeg har en helt masse spørgsmål som jeg stiller jer, og så er det bare meningen at I svarer som I lige vil. Ikke noget med tur, I skal bare.... Også gerne til hinanden. I må gerne kommentere hinandens svar.

Anne: ja

Birgitte: ja

I: det er meningen det skal være

I og Anne: en samtale

I: er I klar?

Birgitte og Anne: ja

I: for så går vi bare i gang. OK, første spørgsmål er. Hvad er de første I tænker på når jeg siger høflighed og franskmænd?

Birgitte: at de altid siger goddag når man går ind i en butik.

Anne: Ja netop. Og madame og monsieur. Det er meget, det er formelt nok også.

Birgitte: Jo, men det er også hyggeligt på en eller anden måde øh...

Anne: Jarh.

Birgitte: Man føler sig velkommen på en anden måde synes jeg.

I: ja...

Anne: mmm

Birgitte: og ja hvad er der ellers. Jo mere høflighed på restauranter, byder velkommen...

Anne: mmm, det er også det dem men det er nok mest, men det der med at der er en form for, det der med at det er mændene der åbner døren.

Birgitte: Ja... altså hvis de er velopdragne så gør de

Anne: Grin,

Birgitte: ... også selvom de er den yngre generation, så gør de det stadigvæk.

Anne: Jeg har altid når jeg kommer med til Paris med min kæmpe kuffert og skal være der i lang tid. Står der foran metrotrappen og man tænker bare... så kommer der bare en fyr bagfra og tager ens kuffert. Jeg troede et øjeblik han ville stjæle den, men det var bare...

Birgitte: det var bare venlighed.

Anne: Ja... sådan er det ikke i dk på samme måde...

Birgitte: nej...

I: Hvad så med høflighed og danskere?

Anne: den er sværere ikke? I butikker er der jo stadig en form for høflighed, det er jo ikke... afhængig af butikken selvfølgelig

Birgitte: Ja jeg tror det er meget afhængig af butikken faktisk, hvor den ligger og hvilket klientel den har

Anne: Jahr, sådan Netto kontra Irma for eksempel

Birgitte: for eksempel.

Anne: eller, ja hvor serviceminded er de, hvis det er en lille butik eller en skobutik. Hvis det er en tøjbutik hvor de gerne vil vejlede en og hjælpe en, så er det jo meget mere opmærksomhed men så er det jo også en anden form for ja....

Birgitte: ... en meget tillært form for venlighed, så er det simpelthen en slagsorienteret form for venlighed.

Anne: mmm, jahr. Det er ikke noget der ligger i opdragelsen på samme måde overhovedet.

Birgitte: nej...

Anne: Vi giver hånd. Det er vel en af de få ting vi gør i dk. Men det er vel mere hvis man direkte skal møde andre.

Birgitte: Nå jo men der giver franskmændene kys jo og det gør de jo nærmest, måske en enkelt gang hvis det er allerførste gang man hilser på hinanden man kan give hånd, men ellers så er det jo med det samme at give kindkys som...

Anne: måske er den måde vi er høflige på måske ikke at komme hinanden så meget ved, et eller andet sted. Det er den der sådan, ikke tilstedeværende høflig: jeg forholder mig høfligt ved ikke at sige noget til andre...

Birgitte: Nå sådan neutralt?

Anne: ja neutralt men...

Birgitte: at man lader som om man ikke ser dem så man ikke går ind i deres privatsfære?

Anne: Ja netop privatsfæren. At man ikke bryder den.

I: mmm mmm.

Birgitte: hvilket er lidt trist jo synes jeg,

Anne: ja ja det er ikke det samme

Birgitte: der synes jeg også, altså udlændinge har venligheden, imødekommenhed. Altså jeg talte lige med en engelskdame i dag som sagde at hun havde fået at vide at det var dødsvært af en anden engelsk dame at komme ind

Birgitte og Anne: På danskere

I: det har man hørt før.

Birgitte: ja det har man nemlig

Anne: bestemt bestemt

I: hvad vægter man så ifølge jer højst i dk i forhold til høflighed?

Birgitte: sådan generelt?

I: ja generelt

Birgitte: at respektere reglerne. At man kører ordentligt i trafikken. Man står pænt i køen, man øh...

Anne: Man springer ikke over i køen...

Birgitte: Nej.

Anne: det er meget vigtigt.

I: og ikke gå over for rødt.

Anne: jahr jahr

Birgitte: Nej! Ikke engang kl. fire om natten og der er ikke en bil (griner) det er helt åndssvagt

Anne: Ja ja, det er sådan en regelrettethed som man ikke har på samme måde i Frankrig hvor man måske er lidt mere laissez-faire agtigt...

Birgitte: bestemt! Og anarkistisk.

Anne: I dk er det en måde at respektere hinanden på.

Birgitte: det tror jeg det er. Det der med at overholde reglerne. Altså, alle skal overholde reglerne og så er vi venlige mod hinanden.

I: hvordan er det så i Frankrig?

Birgitte: Der synes jeg det er anarkistisk.

Anne: særligt også det med kø. Altså køkultur... virkelig blive træt af i Frankrig, også i Paris, selvom de er bedre til det i Paris end i Sydfrankrig, nu har jeg også boet i Sydfrankrig. I Sydfrankrig

er det bare... det er bare et mayham, det er et mekka. I dk bliver der jo nærmest sagt noget hvis en person går frem...

Birgitte: ja ja "undskyld undskyld!"

Anne: "undskyld, Den starter der nede"

Birgitte. ja.

Anne: det gør man ikke i Frankrig, der er ikke nogen der siger noget.

Birgitte: hver fr sig

I: hvad er så det vigtigste i Frankrig? hvad går man mest op i hvis man skal være høflig?

Anne: det er fraserne. Det er sådan noget "bonjour madame, enchanté"

I: ja.

Birgitte: ja man skal kunne høflighedsfraserne. Det tror du har ret i.

Anne: og sige "madame" og "monsieur" og selvom man ikke kender dem og måske også det med "vouvoyer", altså med at sige "de".

Birgitte: helt bestemt!

Anne: ja.

Birgitte: ja! At alle fremmede skal tiltales "vous" eller "de"

Anne: jahr

I: ja.

Birgitte: hvilket vi jo aldrig ville, altså det gør vi jo slet ikke i DK.

I: nej.

Anne: jeg tror det eneste tidspunkt hvor jeg ikke gør det i Paris, så har det været hvis jeg møder jævnaldrende i byen...

Birgitte: nå ja det er klart!

Anne: (afbryder) hvis man ikke kender dem og møder jævnaldrende i byen så siger man også "tu"

Birgitte: ja når man bliver introduceret til folk eller noget ikk?

Anne: mmm, i det professionelle miljø som jeg har været på en ambassade og sådan noget, det er "vous" hele vejen

Birgitte: klart!

I: ja

Anne: indtil man hører andet fra modsatte part... som ofte har en højere stilling end mig.

Birgitte: jamen det er kun dem der

Anne: ja.

Birgitte: kan, hvis der skal ændres tiltaleform

Anne: ja. Ja.

I: hvad ville I tænke hvis I blev tiltalt, altså hvis nogen sagde ”de” til jer i DK?

Birgitte: Så ville jeg føle mig frygtelig gammel,

Anne og I: (griner)

Birgitte: at det simpelt hen ville være... at man antog mig for at være

Anne: dronning

Birgitte: Ja eller...

Anne og I: (griner)

Birgitte: en gammel dame, i forbindelse med alder

Anne: jeg siger det jo ikke til min mormor, hun er midt 80'erne, hun er 85 eller 86 nu. Men nogle af hendes ældre venner som er 90, dem siger jeg ”de” til og det sætter de pris på ved jeg.

Birgitte: ja, og det er jo mere af respekt ikk? At det er rart for dem fordi...

Anne: det er noget...

Birgitte: det kommer for tæt på at sige ”du” ing?

Anne: men ellers så tænker jeg at hvis en person siger ”de” så tænker jeg at det er en person der lige har lært at tale dansk, er franskmænd eller tysker, som ikke har forstået at det gør vi ikke i Danmark. Man kan næsten ikke forestille sig andet for at det ville ske...

I: ... nej...

Anne: det ville være meget atypisk

Birgitte: ja...?

I: hvad med på jeres arbejdsplads her i Danmark?

Birgitte: ”du” hele vejen i gennem. Til alle.

I: også til chefen?

Birgitte: også til chefen,

Anne: Ja, samme her. Altid ”du”.

I: ok, så har jeg lige...

Birgitte: (afbryder) men i Frankrig, der har man jo ”de” som tiltaleform, det gør man også inden for familien

Anne: ja...

Birgitte: altså, jeg siger jo ”de” til min franske svigermor som er 93...

Anne: ja...

Birgitte: det ville være helt utænkeligt at jeg kaldte hende ”du”.

I: også selvom I er...

Birgitte: jeg er forlovet med François og skal giftes og alt muligt andet og hun har kendt mig i lang tid, mange år. Det bliver aldrig ”du”

I: nej

Birgitte: det hører sig bare ikke til.

I: nej.

Birgitte: og det er j lidt pudsigt ikk?

Anne: ja, men jeg har det samme med mine franske venner i Paris. Nogle af dem er halvt danske halv franske, nogle er bare franske. Da jeg mødte deres forældre i Paris, der er jo nogle af dem... der siger man jo også altid ”madame” og så efternavnet og nogle af dem siger så at man godt, men der er en af dem hvor jeg konsekvent bare kalde dem ved efternavnet. Så er der en af dem, min rigtige gode veninde, hendes mor var sådan ”du må godt kalde mig ”du””. Der er fint nok ikk? Men...

Birgitte: der havde faktisk en af, en af François, François’ ældste datter, moren.... Vi stod, moren var der og det var ved et andet bryllup. Og så datteren til S og hendes tilkomne ægtemand, og så gik det op for øh pigens mor, altså François’ ekskone at den kommende svigersøn sagde ”du” til mig og ”de” til hende og så siger hun ”hvorfør siger du” og hun kan godt sige ”du” til ham men han siger konsekvent ”de” til hende. ”hvorfør siger du ”du” til Birgitte?” g så sagde han ”nå men det er fordi jeg var jo, hvad skal man sige, papmor. Og jeg havde sagt til ham for længe siden ”ej helt ærligt, sig nu ”du” altså. Ellers føler jeg mig virkelig gammel i gårde ikk? Så og det var ret pudsigt. Og det sagde han ”det kan jeg ikk. Fordi så...”

Anne: (afbryder) følte hun sig så...

Birgitte: Nej det var kun for sjov

Anne: jahr jahr

Birgitte: hun ved godt at det er simpelt hen en måde for ham hele tiden at vise respekt over for hende som svigermor ikk? Men en helt, meget tydelig måde at vise det på.

I: ja

Birgitte: det var ret sjovt faktisk.

I: så har jeg nogle situationer I skal forestille jer. Ok, I skal forestille jer at I er til møde på jeres arbejdsplads, danske arbejdsplads, hvordan bliver der lagt vægt på høflighed til et formelt møde?

Anne: hvis der er udefrakommende til et møde, hvis det er et møde med nogle udefra, fra en anden virksomhed eller potentielle kunder eller sådan noget, så er det jo bare at give hånd og præsentere hvem man er og øh... jamen så er det sådan nogle små gestusser som "vil du ha en kop kaffe" "vil du ha"... det er de der standard danske, der er altid noget kage eller et eller andet involveret ofte. Der er mere sådan nogle gestusser som gør, at de føler sig godt tilpas. "hvordan var... kom I godt herhen?" eller sådan noget hvis folk er kommet direkte fra lufthavnen eller... der er nogle ens ting, men det gør man jo også i Frankrig. sådan om man skal have en kop kaffe eller noget...

I: mmm, hvad tænker du Birgitte?

Birgitte: Jamen øh, sagde du venlighed eller respekt eller hvad sagde du?

I: nej, høflighed

Birgitte: høflighed, øh jamen altså det der det er jo helt sædvanlige øh... der er ikke noget der sådan specielt falder mig i hu. Det er almindelig god opdragelse.

Anne: ja, sluk for mobilen

Birgitte: ja, for eksempel øh... ja lade være med at piske rundt og sørge for at der er ro og fred der hvor man skal være...

Anne: men hvis det er internt i en virksomhed uden udefrakommende, så er der jo ikke så meget høflighed...

Birgitte: nej det synes jeg heller ikke... tværtimod altså en meget...

Anne: (afbryder) ikke en gang over for chefen

Birgitte: nej, altså ikke inde hos os i hvert fald, det er der virkelig ikke. Altså selvfølgelig er alle høflige, men der bliver også nogle sætninger...

Anne: ja ja nogle sjove historier...

Birgitte: sjov og ballade.

I: der bliver ikke taget specielt hensyn eller sådan til...

Birgitte: til chefen?

I: ja... ja eller til

Birgitte: naaa, ikke på den måde, det kan være der er sådan, inde hos s i hvert fald, nogle der ind imellem... fra at man har siddet og talt om noget over en kop kaffe til man så pludselig sidder til fællesmødet at det bliver præsenteret på en lidt mere...

Anne: sober

Birgitte: ja sober, diplomatisk måde med velvalgte ord end lige sådan, et eller andet ikk? Men øhm...

Anne: altså det eneste jeg kan komme i tanker om da jeg var, nu har jeg været i flere virksomheder, men på (udeladt) der var der en vi sådan...

Birgitte: (afbryder) altså ambassadøren?

Anne: på den danske ambassade

Birgitte: nå okay. For jeg var på (udeladt) nemlig.

Birgitte: jahr jahr, men men på (udeladt) dernede, chefen, selvom det er en dansk kvinde så var der alligevel en sådan nå hun kom ind, så blev der stille.

Birgitte: det er jo klart.

Anne: så er det sådan bum nu er vi i gang ikk? Hun kom også altid lige i sidste øjeblik, croissanter var sat klar og kaffen var der og hun fik kaffen sat hen og, men der var en form for, det var nærmest som om der herskede en form for den franske indstilling til hvordan en leder er vigtigere eller noget. Men det er måske også en særlig titel det her at være ambassadør.

Birgitte: det er den ene, men altså det franske system er jo nærmest pr. definition meget hierarkisk opdelt.

Anne: ja ja ja jahr

Birgitte: det kan man ikke komme omkring, det bliver det ved med at være.

Anne: ja.

Birgitte: øh, i alle sammenhænge.

Anne: altså, der ville man jo nærmest ikke turde gå hen og tiltale chefen uden at hun har spurgt om noget. Det er jo helt sådan...

Birgitte: nej...

Anne: og så er der danske virksomheder, det er jo bare gå ind og sig hej og finde ud af hvad man skal lave

Birgitte: ... ja... en flad struktur ikk? Selvom der selvfølgelig er nogen, et eller andet sted et hierarki ikk? Udtalt...

Anne: selvfølgelig

Birgitte: Uskrevet men øh...

I: kan I fore, hvis I nu, hvis nu en af jer kommer for sent til det her møde...

Birgitte: på kontoret?

I: på kontoret... et vigtigt møde med chef og kollegaer, hvordan ville I så...

Birgitte: det er utænkeligt! (griner) jeg ville aldrig komme for sent til et møde. Altså så skulle det være fordi min bil var brudt sammen og jeg havde været i et trafikuheld eller...

Anne: man havde i hvert fald informeret i forvejen...

Birgitte: og så havde jeg givet melding, ja, med det samme.

Anne: man havde informeret i forvejen og så kan det godt være idet man kommer ind med mindre der sker noget super vigtigt, hvis der lige er en pause at nogen griner, du ved, der er nogen der smiler og nu er personen kommet og det er fint nok og så gør man i hvert fald ikke opmærksom på sig selv, man prøver på så vidt muligt at komme stille ind i lokalet...

Birgitte: og bare være med, ja...

Anne: og der skal være en virkelig god årsag, altså man bevidst, man ved man kommer en halv time for sent fordi man skulle noget andet, eller havde andre aftaler...

Birgitte: man havde givet en melding på forhånd jo, ikk?

Anne: det er jo det.

I: og er det det samme i Frankrig? hvordan har I erfaringer?

Anne: der (griner) der ville min chef bare tit komme for sent...

Birgitte: jah...

Anne: der tilpasser man det... når man begynder at lære chefens vaner, så vidste jeg konsekvent da jeg arbejde i Sydfrankrig, der vidste jeg at min chef kom 10-15 minutter for sent.

Birgitte: det gør de jo også, det er jo slet ikke, det har vi talt om med mange af de kunder vi har, altså franskmænd, der kommer ind øh... som undrer sig over det der med "hvordan kan I være så punktlige?"

I: jahr.

Birgitte: altså "hvordan kan I alle sammen være der til tiden?"

I: jahr.

Birgitte: fordi altså der var en der stod og sagde det så sent som for en uge siden tror jeg. Det havde hun, altså hun havde svært ved selv at ligesom planlægge

Anne: mmm

Birgitte: at kunne være et bestemt sted på et bestemt tidspunkt

Anne: mmm

Birgitte: og der tror jeg du har ret i det der med at så kommer folk lidt dryssende men selvfølgelig ikke hvis det er et ultravigtigt møde og du har folk der kommer udefra, men der bliver nok set blødere på det end der gør i dk hvor i dk har alle den holdning at hvis ikke du er der til tiden, jamen så er det også et eller andet med at så spilder du de andres tid. Det kan du sgu ikke være bekendt altså.

Anne: hm nej, men jeg tror i Frankrig der spilder man også tiden mindre fordi ofte så starter dagsorden meget senere end mødet starter, så bliver der snakket, så bliver der drukket lidt kaffe.

Birgitte: (afbryder) (utydeligt)

Anne: (afbryder) Man forventer at folk kommer for sent.

Birgitte: jamen jeg tror ikke de er særligt effektive

Anne: nej (griner)

Birgitte: franske arbejdere bruger meget tid omkring kaffeautomaten eller i kantinen eller ud og ryge en smøg eller hvad det nu kan være. Og det er også medvirkende til eller en af årsagerne til at deres arbejdsdage bliver så lange, de skal jo stadig nå at lave en eller anden vis mængde arbejde.

Det er jo klart at hvis dalrer rundt, så hænger de ved det ene skrivebord og så ved det andet skrivebord øh, og så skal de lige have noget frokost og så skal de lige ud og gå lidt...

Anne: i halvanden time

Birgitte: ja ikk?

Anne: (griner)

I: det er faktisk sjovt I lige siger det for det er faktisk, jeg arbejder ude på Docken og skulle være projektkoordinator på en udstilling der hedder fransk affære

Birgitte: mmm

I: hvor at chefen på Docken og en franskmand, det er de to der har lavet det koncept og ham skulle jeg så arbejde sammen med ham franskmanden, som aldrig var der, altså han arbejdede hjemmefra så vi ringede sammen en gang om dagen, det var den kontakt vi havde ing? Hvor vi... men det blev simpelthen, det blev aflyst fordi at vi ikke kunne få udstillere nok fordi og det er jo ikke fordi at det... jo det var hans skyld...

Anne og Birgitte: (griner)

I: for det var ham der skulle skaffe dem hjem, men han var simpelt hen ikke, altså han kunne ikke nå, fordi den måde han gør det på er jo typisk fransk tror jeg. At han vil meget gerne mødes med de her kunder og så skal de ud og spise frokost og sådan...

Anne: ja ja ja hele den der proces man skal igennem

I: ja. Det er som om der skal skabes...

Birgitte: (afbryder) er Docken, nu er det jo længe siden jeg har været hjemme, men er det et udstillingssted?

I: det er ja, det er bare en stor, det er et eventsted hvor man kan booke sig ind og så kan der blive holdt

Birgitte: men hvorfor skulle han have kunder?

I: nej øh til udstillingen der, fransk affære ing? Der skulle de...

Birgitte: eller var det andre udstillere han skulle lave samarbejdsaftaler med?

I: ja. Lige præcis, som skulle være der, så ville det være en slags messe ”kom og smag noget fransk vin”

Birgitte: Ja? Og han fik ikke fat i nogen?

I: ikke nok, fordi, han kunne ikke nå og øh...

Anne.: sætte møder op med dem, lave frokostaftaler

I: altså når han ville gøre det på den måde, så var der simpelthen ikke tid til øh...

Anne: det er jo også det der er det effektive i de der systemer. Man kan jo sagtens have et arbejdsforhold med en i to måneder over email og ikke vide hvordan de ser ud. Det oplevede jeg tit på ambassaden. Der er ikke nogen, det har også noget at gøre med afstanden, nu var det i Frankrig, men det var tit sådan at det først var efter to-tre måneder hvor man sagtens kunne få lavet eller ordnet en masse ting også hen over telefonen og sagtens få etableret en form for tillid ud fra at man ikke har haft alle de her høfligheder og stadig godt kan få en eller anden form for arbejdsforhold, tror jeg i hvert fald.

I: det er også min fornemmelse at der...

Birgitte: næ det kan jeg da heller ikke se at der skulle være noget i vejen for. Det er et spørgsmål om hvordan man formår at kommunikere, om det er på telefonen eller skriftligt via mails ikk?

Anne: mmm, ja.

I: præcis, ja.

Anne: men ellers kan det være den der høflig blokerer for mange franskmænd fordi de vil gerne de der, det skal være på den der måde.

Birgitte: nej han lyder som sådan en kunstner der bare ikke få snøvlet sig sammen...

I: (afbryder) det havde jo nok også noget med det at gøre ing? Ja.

Birgitte: da jeg arbejdede på den (udeladt), da København var kulturhus i 96, så alle franske kunstnere i alle genrer gik igennem os.

I: mmm

Birgitte: fordi vi stod som formidler og lavede samarbejdsaftaler med de danske udstillingssteder, teatre eller dansescene eller hvad det nu var, men der synes jeg da, de fleste af dem var da gode nok til at få deres ting igennem men...

Anne: men jeg tror stadigvæk at hele, når man tænker over det, at hele den her struktur vi danskere bruger i vores arbejde, det med at være effektiv. Altså det er effektivt på email og man behøver ikke mødes op nødvendigvis hele tiden og jeg selv, det er ikke engang et arbejdsseksempel men jeg blev kontaktet af (...)

(Birgitte løfter fingeren for at ville sige noget)

Birgitte: Ja nej, jeg kom lige til at tænke på noget, jeg siger det bagefter.

Anne: ja. Jeg blev kontaktet af den franske ambassade fordi jeg har hjulpet det franske institut med noget og, her i Danmark, og så på den franske ambassade er der en der skriver om jeg vil komme forbi, det går så op for mig at det er ambassadørfruen, der ringer til mig og hun ville egentlig bare spørge mig og jeg ville vise hendes søn rundt på CBS, sådan en rundtur, fordi jeg jo læste på CBS. For at få mig til at gøre det inviterer hun mig med op i ambassadørboligen og spiser frokost med dem. Igen det der med, du kan jo bare, jeg havde sagt ja over mail. Hvis ambassadørfruen beder mig om noget så skal jeg nok sige ja. Men så fik jeg rundturen og fik spist frokost og tak og vin og det hele og så viste jeg hendes søn rundt på CBS. Så hele det der maneger rundt for at nå til noget jeg nok bare havde sagt ja til lige meget hvad.

I: jahr

Birgitte: Noget for noget

Anne: Ja, det er en meget høflig måde... selvfølgelig vil jeg vise rundt.

Birgitte: Nej, det du snakkede med at arbejde, der tror jeg også. Vi har jo en stor, større og større mulighed i Danmark for at kunne arbejde hjemmefra.

Anne: mmm, ja.

Birgitte: Der er stor tillid til medarbejderne og det er jo stadigvæk ikke blevet udbredt i Frankrig. du skal jo helst sidde så chefen nærmest kan se dig i åbne kontorlandskaber og der er ikke nogen der rejser sig før chefen er gået vel?

I: nej

Birgitte: øh, på en arbejdsdag. De forventer ikke, det er ligesom om de ikke kan stole på at hvis ikke lige der er pisk over nakken så laver folk, altså... folk skal nok lave noget uden at de har pisk over nakken ikk? Det tror vi på i Danmark, det fungerer jo også upåklageligt.

I: mmm

Birgitte: I Frankrig, det har det svært ved.

I: jahr

Birgitte: og stole på

I: Hvad så med øh, en frokostsituation? Nu talte vi om et møde før. Hvordan er en frokostsituation på en dansk arbejdsplads, eller på jeres arbejdsplads?

Birgitte: Vi har, altså det er meget svært hos os fordi vi, altså, alle councellors har egne kunder så vi har virkelig skiftende arbejdstider. Så er vi ude med en, så er vi ude med andre, vi ved ikke hvad hinanden laver sådan set.

I: nej...

Birgitte: så vi har sjældent fælles frokost, sådan set.

I: ok.

Birgitte: så skal det aftales, og så har vi en rundmail...

Anne: tænker du frokost med kunder eller

I: nej altså bare på en arbejdsdag når I skal spise frokost.

Anne: en halv time.

I: ja.

Birgitte: men sammen?

Anne: næsten. Men nu var det også sådan at på (udeladt) som en hver anden dansk arbejdsplads, der er det noget med, at det står i den kontrakt vi skriver under på, at der er en halv times frokostpause.

Meget ufransk selvom man var i Frankrig at kun have en halv time. Og så var der undtagelser når nogle havde kunder, så tog de jo så ud i byen og spiste i et par timer...

Birgitte: Jamen, så må du da have arbejdet sammen med Louise?

Anne: ja ja

Birgitte: konsulen.

Anne: ja ja

Birgitte: hende har jeg læst med herude på CBS.

Anne: søde Louise!

I: nej hvor sjovt!

Anne: søde søde Louise

Birgitte: ja...?

Anne: ja ja, jeg var i handelsafdelingen med hende på et tidspunkt.

Birgitte: okay.

Anne: så men nej det var øh...

Birgitte: jeg har nemlig spist frokost med hende nogle gange i Paris.

Anne: jahr, jahr, men men det var så underligt at have hele den der med at man arbejdede tit sent, men der var stadigvæk den der halve times frokostpause og selvfølgelig overholdt man det ikke helt. Man skulle lige ud og hente noget mad i byen og lige, i Paris skal man jo lige rundt og købe en sandwich og så videre. Men det var stadigvæk en halv time og det var så vidt det var muligt sammen med nogle andre. Man spurgte ”vil du med ud og spise?” og sådan noget.

I: mmm

Anne: men hvis man havde rigtig travlt, så var det oppe ved bordet ved computeren.

I: jahr.

Anne: bum! Sandwich,

I: mmm. Okay, nu har jeg en situation til her...

Birgitte: mmm

I: I skal forestille jer I er til møde med en kunde. Vinduet er åbent og du fryser. Hvad vil du gøre?

Birgitte: Og du sidder i Danmark?

I: Ja, i Danmark.

Birgitte: Ja, så ville jeg bede om at få vinduet lukket. Hvis jeg sidder hos dem og hvis jeg var hos mig selv. Så ville jeg spørge om det gjorde noget, at jeg lukkede vinduet fordi jeg frøs.

I: ja...

Anne: jahr.

Birgitte: Det, det...

Anne: jeg ville selv lukke vinduet, tror jeg. Eller så ville jeg sige ”er det okay jeg lukker vinduet?”.

I: mmm

Anne: eller hvis der var en person der var tættere på end mig, spørge om de gider at lukke vinduet. Eller man ville nok også spørge om det gør dem noget.

I: ja...

Anne: eller man må... jeg tror nogen gange jeg helt automatisk... jeg gjorde det her til morges på mit kontor. Jeg arbejder også på CBS her. Vi har et kontor herovre (peger ud af vinduet) for studenterforeningen jeg er med i.

Birgitte: hvilken en af dem?

Anne: CBS students, det er bare den overordnede.

Birgitte: nå okay.

Anne: Ja, ja... hvor jeg bare sagde, jeg sagde ”er det ikke varmt herinde?” og så åbnede jeg selv vinduet uden at spørge. Det der med, du ved... man konstaterer

Birgitte: Jo, men det er jo så også, altså...

Anne: ja! Ja! Det er uden en kunde kan man også sige ikke?

I: jahr jahr.

Anne: Men man konstaterer ligesom ”er det ikke varmt herinde?” og så åbner jeg vinduet for netop at få noget luft ind.

Birgitte: Altså, hvis det er en meget vigtig kunde...

Anne: jahr! Jahr!

Birgitte: ... og man kan se at vedkommende ikke synes det er koldt eller tværtimod er ved at dø af varme eller sådan noget, så kunne man måske også overveje lige at tage en sweater på.

I: Fordi det ville være...

Birgitte: mere høfligt over for vedkommende og gøre vedkommende tilpas, ikk? Hvis det er personen der er på besøg.

I: mm. Og hva? Prøv at forestil jer samme situation med jeres chef.

Birgitte: det samme...

I: ingen forskel?

Birgitte: nej, det tror jeg altså ikke.

Anne: hmm...

Birgitte: altså det skal være konsensus ikke?

I: jo...

Birgitte: man skal være enig...

Anne: tonen ville nok være en anden. Jeg havde en meget, min chef på (udeladt), Christian, halv dansk halv fransk, var meget uformel ”her er pisse varmt herinde” ellers sådan, du ved, der var ikke sådan en øh du ved, en tone var ikke sådan, det var jo bare sådan ”skal vi ikke lige lukke vinduet” eller sådan... måske mere et sådan retorisk spørgsmål...

I: jahr.

Anne: end så meget... ja...

I: mm. Var det så det samme hvis det var jeres kollega?

...

I: ingen forskel?

Birgitte: Nej, det synes jeg ikke. Altså... og vi har det faktisk, vi åbner vinduer hele tiden hos os fordi vi sidder, vi har vinduer mod syd så når solen kommer så (gør som om hun er ved at omkomme) vi er ved at dø af varme.

I: og så gør I det bare?

Birgitte: ja... eller nogen gange så er det så lige øh ”gør det noget?” ”kan vi ikke lige lukke vinduet?” eller, nå men vi er nødt til at have det åbent men hvis det er nogle der sidder i træk så lige prøve at finde en anden løsning.

Anne: Det er hvert fald sådan konsensusføgende på en anden måde. Jeg tænker tit sådan, jeg åbner vinduet nede på kontoret fordi det er en glasboks vi sidder i og siger jeg nogen gange det der med at ”okay... vi har lige gennemtræk så må I sige til hvis det bliver for koldt.” så er det mere sådan jeg gør tingene først og så spørger jeg efter...

I: mmm

Anne: øhm... ja.

I: Okay, så forestil jer, at I er til møde igen og din kollega har fået den eneste dårlige stol, der er ved et tilfælde. Og hun beklager sig, men hun beder ikke om at bytte. Hvad ville du gøre?

Birgitte: det kommer an på hvordan den klage kommer ud, hvis det er meget sådan, at ”jeg kan ikke holde ud at sidde på den”

Anne: Ja, ”Hvor sidder jeg dog dårligt”

Birgitte: Ja, så kunne jeg da godt finde på at foreslå, ”jamen så tag min, tag min stol, eller også går vi ud og finder noget andet”, eller....

I: Hvad hvis hun beklager sig meget indirekte?

Anne: Ja men man tager det jo stadigvæk som en hentydning og det tror jeg måske også er klassisk dansk, det der med at manman siger det ikke direkte... man sidder lidt uroligt på stolen (rykker sig rundt på stolen for at vise) Man behøver ikke engang sige noget, så kommer der nogen gange nogen, der siger: ”Skal vi bytte, eller finde en anden stol?” så... men hvis det er en kollega, så ved jeg ikke.... men jeg ville nok også bare spørge, skal vi ikke bare bytte.

I: Okay, I skal bede jeres kollega om en tjeneste, øh, som betyder, at hun skal blive på arbejde en halv time længere. Hvad er jeres fremgangsmåde? Hvordan ville I spørge?

Birgitte: Jamen ved vi noget om bevæggrunden om hvorfor vi er nødt til at spørge kollegaen om det?

Anne: Sikker noget med at vi ikke selv kan nå det

I: Ja

Anne: Og det skal sikkert laves den dag, er det sådan noget vi tænker?

I: Ja

Birgitte: Altså inde på vores kontor, der er det, som sagt alle har egne klienter, men samtidig så er vi jo et team og det er der sat fokus på. Det vil sige, hvis du har legitim grund til at være forhindret i noget, jamen så bliver det at du enten lige aftaler med den du sidder overfor eller din bedste kollega, eller hvad man nu skal kalde det, eller også så er det en rundmail simpelthen, fordi at opgaven skal løses og der er nogen der må byde ind. Øh, men det nemmeste er hvis man lige kan aftale det; ”kan du det, så giv mig noget en anden dag, så kan du gå tidligere og så kan jeg hjælpe dig med noget der.

Anne: Ja det bliver mere sådan en forhandling, altså på (udeladt) var det jo ikke så tit at jeg skulle bede nogen om at blive, jo nogen gange var de andre praktikanter (uf) det var ofte nogen af dem jeg arbejde for, som havde super travlt og som så kom ind på kontoret og spurgte: ”Anne, har du nogen planer i aften? Kan du ikke blive lige halvanden time mere, det blev også tit noget med at så finder vi en ekstra fridag og nogle ugers tid, lige nu har vi klimatopmøde”... du ved, så det blev mere sådan først spørgsmålet,” har du noget du skal i aften, det ville være virk’lig virk’lig virk’lig fedt, hvis du kunne blive lidt ekstra i aften” Det var altid sådan en... det var ikke noget tvang, men det er en måde at sætte noget op...

I: Altså nogen tjenester, eller noget, der gør det attraktivt for dig?

Anne: Ja, sådan... også fordi man gerne vil hjælpe personen hvis de har super travlt..

I: Hvad så hvis I bliver spurgt om det samme af jeres kollega, men du har virkelig ikke tid, hvordan ville I afvise det?

Birgitte: Forklare hvorfor jeg ikke har tid, altså hvis ikke jeg har tid, så er det vitterlig fordi at der er en rigtig rigtig...

Anne: God grund!

Birgitte: Ja, som kan forklares, som kan beskrives, som kan argumenteres for. ”Beklager” altså hvis jeg i forvejen er ved en anden kunde, så kan jeg jo ikke påtage mig at tage en eller anden et eller andet sted hen.

Anne: Sådan noget med, det vil jeg rigtig gerne men ...

Birgitte: Ja jeg ville gerne have gjort det, men jeg kan ikke... eller jeg sidder i Jylland, hvad ved jeg, ikke?

Anne: Ja, der er en årsag

I: Okay, så forestil jer, at I skal fortælle en kunde, at han alligevel ikke kan få den ønskede service, hvordan ville I gøre det?

Birgitte: Det er jo det, det er jo det (Griner) men igen, det kommer an på hvorfor det er, altså, hvis det er et tilfælde hvor vedkommende har en forventning om at få en eller anden form for service, men det f.eks. ikke er indeholdt i det der er bestilt. Så må man jo forklare, at du har bestilling på det og det og det indeholder præcis det og det, der er de og de services. Det du beder om, det er simpelthen ekstra, det kan vi desværre ikke tilbyde. Det er bare ikke dækket af det du har bestilt. Vi kan godt tilbyde det, men så bliver vi nødt til at putte et tillæg på den pris, der er aftalt på nuværende tidspunkt for den pakke eller den ordre du nu har lagt, ikke?

Anne: Ja det bliver tit sådan noget med at man talte i telefon med en kunde eller mail, men den der med ”vi kan desværre ikke tilbyde det, jeg er virkelig ked af at skulle sige, til gengæld...” nogen gange kan man komme med et alternativ eller noget andet, på en eller anden måde ”Push in the blow” (uf) Altså en måde at være sådan, det kan godt være vi ikke kan det, men så kan vi til gengæld...

(Taler lidt i munden på hinanden)

Birgitte: Ja altså hvad det er de ikke kan få, ikke? Hvis det er noget som slet ikke ligge inden for det arbejdsområde, som... så må man jo...

I: Men hvad hvis det var det og I så af en eller anden årsag simpelthen ikke...

Birgitte: Hvad skulle det være?

I: Ja det...

Birgitte: Altså det eneste jeg kan komme på, det er at det ikke er dækket af den pris, øhhh

I: Hvis der nu var sket en fejl i jeres system, et eller andet, nu ved jeg godt...

Birgitte: Jamen det kan sagtens ske...

I: Sådan så en service I normalt kan tilbyde simpelthen ikke var muligt på den dag, hvor kunden gerne ville have det, eller sådan....

Birgitte: Undskyld, rigtig meget, og netop prøve på en eller anden måde at finde noget at tilbyde...

Anne: Råde bod, på en eller anden måde, ikke?

Birgitte: Og tilbyde noget compensation i en eller anden forstand...

Anne: Ja så man i hvert fald ikke mister kunden på det.

Birgitte: Hvor de går ud med stadigvæk en eller anden fornemmelse af...

Anne: "Det var sødt af dem"

Birgitte: Ja, "de gjorde hvad de kunne" (griner begge to)

Anne: Og netop forklare hvorfor....

Birgitte: Være venlig og...

Anne: Ja helt sikkert

Birgitte: Diplomatisk, altså jeg har haft nogen kunder, hvor man...

Anne: Har lyst til at være det modsatte, ikk?

Birgitte: Ja, hold kæft altså, har haft lyst til at hive sig selv i håret bagefter, når man er færdig på telefonen, bare: (lavmælt skrigelyd) Altså som går ud over alle rimelighedens grænser, ikke

I: Men hvad gør du så i sådan en situation?

Birgitte: Der går jeg i den modsatte grøft, der bliver jeg så sød (Anne griner samtykkende) og venlig og forklarende for ikke og ryge over i et eller andet hvor jeg, du ved. Jeg kunne aldrig finde på bare at cutte dem af eller noget, altså... og jeg bliver ekstremt tålmodig og de kan sige hvad de har lyst til, fordi altså de skal jo bare have det ud. Tit og ofte er det sådan at hvis du bare tager imod, så på et eller andet tidspunkt, så er luften gået ud af ballonen og så er det du kan begynde at tale med folk igen og så kan du gå i en reel dialog og så kan du prøve ligesom at finde ud af, ja men hvad kan vi så... hvordan skal vi så klare det her, hvad skal vi tilbyde, eller... jeg vil kunne hjælpe dig i stedet for eller hvad det nu måtte være ikke?

Anne: Jeg bliver nærmest også bare venlig i sådan en trods eller sådan i min egen stædighed, nå men så! Hvis nogen havde ringet til mig og nærmest, altså de råber ikke, men de er virkelig sure over et eller andet, så bliver jeg også bare sådan, ”ja men prøv at hør, vi skal nok finde ud af det. Selvom man bliver mere og mere irriterede på den, så prøver man også bare at være sådan... finde sådan en indre ro... i hvert fald ikke hidses op, fordi...

Birgitte: Nej for så kommen man jo ingen vegne. Der må ligesom være fokus på bolden

Anne: Men det kan være svært med franskmænd nogen gange, når vrede franskmænd ringer (Ser opgivende op i loftet)

I: det må du godt fortælle!

Anne: De bliver bare ved i et væk, det er sådan, det var jo mig nede på (udeladt), der skulle tage telefonen. Jeg skulle tage telefonen på alle indkomne kald til handelsafdelingen, det var jo mig... hvis det ellers var en specifik person de vidste de skulle tale med og nogen gange hvor man bare sådan havde en kunde eller en virksomhed, hvor man konsekvent ville have, jeg kan ikke engang huske hvorfor længere, en virksomhed ville snakke med den overordnede chef. Og jeg var bare sådan altså det kan du ikk, du har mulighed for at snakke med min chef, men du kan ikke snakke med ... men de ville snakke med den overordnede chef, og blev bare ved og ved og ved og finder også på en eller anden måde ud af, og det har også noget med hierarki at gøre, at jeg er stagiaire ...

Birgitte: Nej så er du ikke så interessant at tale med, for du kan jo ingenting...

Anne: Ja det kan man jo i en dansk virksomhed, men det forstår de jo ikke. I dansk øjemed, der har jeg jo ...

Birgitte: Men du kan jo ikke træffe beslutninger, så derfor er du ikke...

Anne: Og så blev han jo sur og sagde, ja men jeg vil snakke med en der, uden at sige det direkte, men en der er vigtigere...

Birgitte: Men det har jeg da også selv gjort i Frankrig, hvis jeg har skullet klage over et eller andet, hvor jeg ikke har kunne komme igennem, jamen så må jeg snakke med din chef, og chefens chef og chefens chefens chef, nogen der kan give mig et reelt svar eller nogen, der kan løse mit problem...

Anne: Og det ligger os sååå, altså man vil gerne have fat i den rigtige og i Frankrig er det vigtigt at få fat i den rigtige, hvor i Danmark kan man jo ofte bare få en mail af den stagiaire, eller hvem det

nu er. Altså jeg fik jo også tit, jeg fik løst ham, jeg fik tilfredsstillet ham med at han fik min chefs mail og så må du skrive til ham og så kunne han få et svar tilbage og så kunne han ringe tilbage og så ligesom komme lidt længere op. Men øhmmm

I: Så det er et spørgsmål om respekt?

Birgitte: Det er et spørgsmål om, tror jeg, for franskmændene i hvert fald hvis det er sådan (peger over mod Anne) at du skal have fat i nogen, der reelt kan gøre en forskel, som har mandat til det, har k..., det kan jeg ikke huske hvordan man siger på dansk, men det andet er også et eller andet med, at man skal føle at man taler med nogen, der er på ens eget niveau, det trækker lige som, altså al respekt (henvendt mod Anne) men at talen med en stagiaire, altså helt ærligt, hvis du sidder som i en eller anden virksomhed..

Anne: Så skal du ikke snakke med en stagiaire

Birgitte: Så bliver du rødglødende af raseri, hvis det er den eneste du kan få i tale.

I: Hvorfor er det anderledes i Danmark, hvad er det, der gør at...

Birgitte: Respekten for det enkelte menneske, vi forventer, at hvis de sidder på den post, ja men så er de vel veluddannet og i stand til at varetage den stilling og de opgave, der hører med...

Anne: Vi ser enkelt personen anderledes, tror jeg...

Birgitte: Ja større respekt for individet i Danmark helt klart og i selvstændighed, at folk kan tænke selv og tage affære med hvad der nu skal gøres

Anne: og at man ligesom på en eller anden måde i Frankrig opnår respekten jo højere du stiger, altså i Danmark, der er så flad struktur, altså alle er jo ikke helt lige, selvfølgelig er man ikke det, men udefra set kan det være svært at se hvem er hvad, altså hvem er chefen her og hvem er...

Birgitte: Respekt mere for titlen, end for det der reelt er resultater ikke og omgangstone eller noget.

Anne: I Frankrig var der jo også... der var jo tit kunder der ikke vidste at det var mig der sidder og håndtere opgaverne, altså jeg havde mine egne kunder, sådan start ups hjemme fra Danmark der gerne ville i gang i Frankrig, at de snakker med en praktikant, det er jo lige meget, altså det er super fint og de kan få noget gratis konsultation til at starte med og så kan de begynde at betale senere. At de bare får noget hjælp, de er så glade og så taknemmelige. Og det er så fedt at få hjælp til at oversætte den der lille folder, vores folder, alle de der små ting, det er de så glade for. Men

hvorimod franskmændene, der gjorde jeg det jo sådan lidt ”incognito”, så var det min, en af dem som arbejdede med kulturdelen af handelen. Så lavede jeg det for hende og sendte det til hende og så sendte hun det videre, som om det var hende der havde lavet det.

Birgitte: Ja klart

Anne: Ja, fordi det virker, så kan det godt være at der er mig der har oversat alle de lovtekster for en fransk virksomhed, det er lige meget.

I: Ja, jeg vil lige vende tilbage til det du sagde med at jo mere besværlig en kunde er, jo sødere bliver du i din tone

Birgitte: Ja

I: Hvordan ville det skinne igennem, hvilket ordforråd ville du bruge, hvordan ville du formulere dig?

Birgitte: Utrolig venlig og høflige og meget respektfulde formuleringer, vendinger, altså og høre altså i forhold til, altså ren kommunikation, jeg forstår hvad du siger, jeg kan godt høre dette er et problem, jeg anerkender der er sket en fejl, jeg påtager mig den fulde skyld, eller hvem det nu er og... ja på den måde tror jeg.

Anne: Og tonen bliver også, altså man prøver at holde sig mere rolig, ikke?

Birgitte: Også og skrive, altså hvis du får sådan en (viser med hænderne et tastatur) Okay, så starter vi fra en ende af dikke dikke dikke (tapper på bordet med fingrene) Formuleringer og forklaringer og detaljeret og læse sig selv igennem 15 gange, for det er man så dårlig til i Danmark-det er man sikkert også i Frankrig (vender sig mod Anne) det er slet ikke nær det, for sådan noget irriterer mig grænseløst, når folk ikke bruger lidt tid på at sørge for at kommunikationen er i orden.

Anne: Jeg tror også jeg tænkte ekstra over det, da jeg var i Frankrig om jeg havde skrevet det rigtige navn, eller madame elle monsieur og så et eller andet, altså nogen gange kunne man jo ikke se det, hvis de bare skriver j og så deres efternavn, om det var madame elle monsieur man skrev til. Om man skrev de rigtige *je vous pris* alle de der lange åndssvage høflighedsfraser man har på fransk. Jeg læste meget mere mails og det er også fordi jeg ikke er fransk født, jeg læste meget mere mine mails igennem med de franske, i forhold til de danske, særligt hvis der var nogen virksomheder hvor man følte man var sådan lidt, du ved venskabelig, en samtale kørende i forvejen, så kunne man

godt skrive lidt mere utjekket, men man burde tjekke lidt mere i Danmark, det er rigtigt. Men man tænker måske ikke så meget over det.

Birgitte: Selvom man skriver på dansk synes jeg i høj grad man skal tjekke sig selv igennem, hvis man er dansker og skriver på dansk og ikke tjekker sig selv igennem, så er det noget sjusk

Anne: Ja

Birgitte: Simpelthen, altså, jeg kan ikke sige det anderledes. Der er ikke nogen undskyldning for ikke at gøre det korrekt.

Anne: Men der er stor forskel på om, altså man kunne få e-mails med smiley i, det ville aldrig ske på fransk

Birgitte: Jo

Anne: Ahhh, jo en (uf) hun skriver altid smileys, men de andre, de er meget...

Birgitte: Men ikke hvis du først har etableret dig og har en dialog og så videre, så bliver måden at kommunikere på da meget mere blødt op. Og hvis du har mødt folk og der er sat ansigter på og der ligesom er (uf) altså så skriver folk på en anden måde, de skriver på en anden måde, så (puster ud) okay så behøver vi ikke at skulle stå der og være pustet op, at vi skal positionere os hierarkisk i forhold til modparten, ikk?

Ann: Jeg var til flere events exposés med en fransk chef for et dansk firma i Frankrig, og hun var simpelthen efter jeg sådan havde mødt hende, for det havde været sådan meget officielt over e-mails, men efter jeg havde mødt hende flere gange, og vi havde skrevet sådan flere gange frem og tilbage, så var hun også meget mere afslappet

Birgitte: Det er da klart ja

Anne: ...og simpelthen det sødeste menneske og jeg tror også at selvom man siger at franske med stagiaire, og de har den der hierarkiske, når de så først møder mig i virkeligheden... jeg har også mødt CEO'en fra Kroenenburg? *(nogle navne jeg ikke kan høre)* det er jo nogen rigtig søde mennesker, man skal jo bare lige møde dem på netop de der termer som er lidt mere sociale, altså over en, hvis der havde været en aperitif-outlet eller noget vin og sidde et eller andet lækkert sted hvor man kan sidde og kigge ud over Eiffeltårnet, så bliver de lidt mere interesseret i hvem man er, end når det er der dersens arbejdsmode, hvor man er stresset og man skal bare have udført noget og

man skal have gjort det fra den person, der kan gøre det for en. Så når man først har lært en at kende, så bliver det lidt mere afslappet

45.42

I: Hvordan ville I reagere over for en kunde, der er kommet for sent til jeres aftale to gange i træk? Hvor går grænsen?

Birgitte: Det er et godt spørgsmål, det kommer virkelig an på hvem den kunde er

Anne: Samtykker: Mmm, griner (uf)

Birgitte: Ja, det vil jeg nok sige, er det kunden der sørger for af du får brød på smørret, eller smør på brødet, så tror jeg at man bare sådan finder sig i det, venligst siger: Nå for søren godt du kom, ej det ved jeg ikke altså.... øhhh, altså det er jo i princippet noget sjusk, altså

Anne: Jeg tror man vil...

Birgitte: Det er jo noget sjusk, der er jeg nok lidt firkantet....

Anne: jeg ville nok også blive lidt irriteret, men det er jo det der er... det er forskellen hvis man er i Frankrig, så værner man sig til det, man tager sig ikke af det, det er bare... men hvis det er i Danmark og det sker to gange, det er nemmere at håndtere og tilgive, hvis de siger undskyld når de kommer ind af døren... end hvis de ikke siger noget...

Birgitte: Altså jeg sad lige og tænkte på, i forhold til hvis det ikke lige var en kunder, men venner og veninder, franske, der er nogen, der konsekvent kommer for sent... sådan noget, der påtaler jeg det, og siger det synes jeg simpelthen er irriterende, fordi jeg gør mig virkelig umage for at være her til tiden og så synes jeg det er noget pjat at du først kommer 20 min senere...

Anne: Ja, jeg har nået at drikke to glas vin i mellemtiden (griner)

Birgitte: ja, nej ikke så meget det, men hvis det så er at folk, nå men det er da helt naturligt, så synes jeg det er provokerende, men hvis de kommer og siger undskyld og det er jeg sørme ked af, hvad ved jeg metroen var gået i stå... eller hvad ved jeg, øhm så er det jo fair nok, ikke? Men hvis der konsekvent er dårlige undskyldninger og det bare bliver ved ikke? Nå men altså så kan det jo ende med, at vi mødes på et eller andet tidspunkt og så kommer man selv for sent, eller man sætter tidspunktet et kvarter... øh

Anne: Jeg inviterer konsekvent mig og mine franske venner en halv time tidligere, end jeg i virkeligheden selv kommer, fordi jeg ved de kommer for sent... de kommer altid for sent til de cafe-møder man har med dem. Men jeg tror i virkeligheden at hvis folk siger undskyld, så kan man acceptere det lidt bedre, også selvom de sker to gange... måske er personen bare en, der kommer for sent meget, men hvis hun begge gange siger, det er jeg virkelig ked af... undskyld.... men hvis der ikke bliver sagt noget og hun bare kommer stormende ind...

Birgitte: Altså snakker du om dansk kun eller om fransk kun? Præciserede du det?

I: Nej det gjorde jeg faktisk ikke, men lad os nu tale en dansk kunde.

Anne: De ville oftest sige undskyld...

Stilhed lidt

Birgitte: Det ville de jo formentlig nok...

Anne: Hvis de ikke gjorde det ville man undre sig, hvis de bare kom ind...

Birgitte: Men det kommer an på hvor kunder er i... altså om det er en "kunde-kunde" eller om det er en samarbejdspartner, ikke?

Anne: Ja jo helt sikkert, det er rigtigt

Birgitte: Det kommer an på hvor meget man har brug for dem, tror jeg... desværre altså, set i det lys.

I: Altså hvis ikke du havde specielt meget brug for dem?

Birgitte: Så ville jeg nok bemærke det, måske i sjov

Anne: Ja ja ja

Birgitte: Nå det var da ærgerlig, vi har allerede drukket 4 kopper kaffe, eller nå ved du hvad vedkommen er desværre lige gået ud, fordi vi troede vi skulle starte kl...10

Anne: Ja

Birgitte: Så øhm, hun er lige gået ud og ordne nogle andre ting, hun kommer lige om lidt... altså et eller andet, på en venlig vis, gøre opmærksom på, at det har man bemærket og at det ikke faldt i så god jord, ikke?

I: Og hvis det var en samarbejdspartner, rigtig vigtig, var det så det samme?

Birgitte: der tror jeg altså stadig jeg ville sige det... øhm, altså alt kommer jo an på konteksten, ikke? Men altså vi har nogen gange nogle dag, hvor programmet er så hårdt pakket, at, og vi skal rundt og vi skal det ene og det andet og hvis ikke vi kan få de ting til at spille og de mennesker vi skal mødes med, som er samarbejdspartnere i den ene eller den anden sammenhæng, hvis ikke de også er der til tiden, så bliver hele vore program jo forrykket og så falder det til jorden, ikke? Og sådan noget, det er irriterende, når man ved at hvis folk bare gjorde sig lidt mere umage, så kunne det sagtens hænge sammen, de ville få mere ud af det og vi ville få mere ud af det, ikke?

Anne: Man ville jo nok kommentere på det, fordi man bliver jo irriteret, når det vælter hele ens tidsplan, men man ville jo nok kommentere på det med tidsaspektet; altså nu har vi så og så lang tid tilbage, ikke?

Birgitte: Det kunne så også være ikke, altså ærgerligt at vi ikke kan nå at tale om det, det må vi gøre en anden gang.

Anne: Ja ja (nikker)

Birgitte: (nikker) ja

Anne: Det er nok sådan den blødeste måde at gøre det på.

I: Okay, så skal I bede jeres chef om en lønforhøjelse

Anne: Uh

I: Hvordan gør man det, ordvalg, attitude

Birgitte: Jeg har jo været selvstændig i mange mange år, så....

I: Okay så det er slet ikke relevant?

Birgitte: Jo, men altså...

(stilhed lidt)

Birgitte: Som sådan ville jeg jo gøre det på baggrund af, at jeg synes jeg har fortjent det, men hvis jeg synes jeg har fortjent det, så skulle det være der jeg decideret kunne argumentere for det og jeg kunne præsentere nogle eksempler, nogle beviser, hvad kalder man det...

Anne: Ja sådan en struktureret plan over hvad har jeg gjort de sidste

Birgitte: Hvad har jeg bidraget med, hvad har jeg gjort for at bidrage til indtjeningen med, flere eller større kundeunderlag, eller... at det er 5-stjernet alle feedback på alle kunder, det er topkarakter, øhm, det ville i hvert fald være velovervejet og velargumenterende, helst så han eller hun ikke havde noget at kunne sige, andet end selvfølgelig.

Anne: Starte med at sige alle de argumenter og så komme frem til lønforhøjelsen, altså man kan jo ikke starte med at sige: "Kan jeg få noget lønforhøjelse?"

Birgitte: Det ku jo, altså det tror jeg nu nok at jeg ville, indkalde til et møde, jo (nikker)

Anne: Ja sige (nærmest i munden på Birgitte)

Birgitte: at jeg godt ville have en samtale om

Anne: Løn

Birgitte: Ja, det tror jeg, jeg ville melde klart ud, også for ligesom at give chefen mulighed for at forberede sig

Anne: Ja at kunne...

Birgitte: Og så kan det være at tingene falder positivt eller negativt, eller modtaget positivt eller negativt, men så vedkommende også har mulighed for at forberede nogle argumenter

Anne: Ja

Birgitte: Tilbage, ikke, eller modargumenter, kalder man det vel ikke? Eller forklaringer, øh det kan jo også være, altså man ved jo ikke nødvendigvis hvordan økonomien er i den virksomhed... så altså give chefen mulighed for at, ja måske komme med nogle nøgletal og sige men altså, det er bare ikke lige nu. Der er ikke plads til at forhandle løn. Jeg kender alle dine argumenter, alle dine resultater, men der er bare ikke penge til det, altså, så kan man jo ikke sige noget

Anne: Nej...

Birgitte: Så kan man sige, nå men hvad skal vi så gøre for at få nogle flere penge i kassen (Smiler)

I: Okay men hvad med ordvalg, kan du forestille dig... hvordan vil du indlede den samtale med din chef om lønforhøjelse?

(stilhed lidt)

Birgitte: Jeg tror at ville melde klart ud med det samme og sige, at jeg har bedt om det her møde, fordi at synes det er... jeg ville gerne, jeg synes.... ja det ved jeg ikke, jeg synes det er nu det skal.... jeg kunne godt tænke mig at tale om muligheden for at få en lønforhøjelse, fordi at jeg synes jeg har leveret det og det og det i så og så lang tid.... der er gået lang tid siden sidste forhandling, eller... jeg tror jeg ville være ret direkte i hvert fald. Det kunne jo også være, nu siger du det er dig selv, der indkalder, det kunne jo også være den anden vej, at du bliver indkaldt til medarbejdersamtale, hvor du så kan gennemgå alle ting, altså hvordan fungerer det, hvordan går det og hvordan er opgaven og hvordan er resultaterne, hvor chefen selv vil ligesom lægge op til... måske åbne en forhandling, øh, eller som er helt klar...

I: Hvilket ordvalg, ville dit ordvalg så være anderledes i sådan en situation, hvor du ikke selv havde indkaldt?

Birgitte: Nej altså jeg har siddet og forhandlet løn og hvis jeg vil have en lønforhandling, eller hvis jeg vil have en lønforhøjelse, så ville jeg jo bruge alle de argumenter jeg kan komme i tanker om, øhm

Anne: Men jeg tror ikke det er alle der er særlig gode til det, det har man jo fundet ud af, der er mange der går rundt om den varme grød-

Birgitte: Specielt kvinder

Anne: Nemlig, de får jo tit også meget lavere løn-

Birgitte: Og det er noget fis

Anne: Enig

Birgitte: Altså hvad det angår, synes jeg ikke man skal sætte sit lys under en skæppe, men samtidig så skal det også være, altså... det skal jo have, det skal være velfunderet...

Anne: (uf)

Birgitte: Man kan ikke bare gå ind og sige, jeg synes jeg gør et skide godt stykke arbejde, kan jeg ikke lige få en lønforhøjelse, vel altså. Man skal selv have tage, altså jeg ville selv være meget bevidst om at komme med nogle argumenter, jeg ville sætte mig i chefens sted, simpelthen og når man selv har siddet som chef også, ikke. Hvis folk kommer med nogle argumenter som ikke kan

modbevises, ja men så kan man jo ikke andet, altså så er den eneste årsag til at du siger nej til en lønforhøjelse, ja men det er så fordi at der simpelthen ikke er nok turnover i virksomheden til at der kan trækkes noget ud, altså...

Anne: Ja (nikker)

Birgitte: Altså med mindre at så skal der fyres to andre

Anne: Men der tror netop også at desværre kvinder tit laver den der, altså bliver en undskyldning når de går ind i lokalet, eller det bliver den der med, at jeg er godt klar over, at det har være svært... så det kommer ofte en masse undskyldninger inden man kommer frem til... i stedet for at præsenterer det er det her jeg gerne vil sige og det er det her jeg gerne vil opnå med samtalen, det bliver sådan noget...

Birgitte: Altså hvis man ved inderst inde at man har gjort et smadder godt stykke arbejde og... ja f.eks. har hevet nye kunder ind, man ved at man har sørget for at man har bevaret en eller anden stor kunde, at det er takket være de der ekstra timer, de der weekender, der også lige blev lagt oveni, og at man er gået "the extra mile" virk'lig... øhm og har behov for en økonomisk anerkendelse, men hvis man ved man virk'lig, altså er helt i ro med sig selv, sådan forholder det sig, så skal man jo kunne rette sig op og sige til folk lige i øjnene, ikke?

I Hvad så hvis i skal have lov til at gå en time før, hvordan vil du bede om lov?

Birgitte: Det kan jeg slet ikke forholde mig til, altså for det første har vi flextid inde hos os, og i alt for mange år har jeg været min egen chef, så det har jeg simpelthen ikke øh nej.

Anne: Det har jeg bedt om et par gange, det var nede på (udeladt), det var sådan noget med, man havde fri kl. fem-halv seks, det var mere sådan noget med at få lov til at gå til tiden, nærmest, hvor man var, altså jeg gik både til noget pilates og noget kor og sådan... øh.... man planlagde det nærmest i løbet af arbejdstiden, noget man skulle have tilladelse til, men det var også sådan noget med, eller hvis jeg skulle til en eller anden udstilling, hvor der var en reception, eller et eller andet i Paris ikk? Så var det også mer' sådan den.... tilgang hvor jeg tit gik ind og spurgte min chef sådan... nå men Christian, har du brug for mig mere i dag, eller er der noget der ligger og er presserende, det blev indledt med et spørgsmål og så smilte han jo ofte fordi han godt vidste at jeg ville spørge om, eller at jeg ville have en eller er det okay at jeg går en halv time før, er det okay at jeg går kl. halv 5 eller at jeg går til tiden...

I: Så sådan lidt indirekte?

Anne: Ja ja, altså det var jo ikke sådan noget med, jo altså hvis det var sådan en dag, hvor jeg vidste at det ville blive stille... hey er det okay, jeg har en veninde på besøg, er det okay at jeg går kl.... men altid med årsagen først og med altid den (uf) at hvis han virkelig havde brug for min hjælp eller der var andre i afdelingen, der havde brug for min hjælp, så kunne jeg blive...

Birgitte: Det kommer jo også an på altså hvis der ikke lige er aftalt flextid, ikk, men hvis du altid har været...

Anne: Fleksibel

Birgitte: Ja, altid har være den, der sagde ja til at blive ekstra og altid... så har du jo på en eller anden måde oparbejdet noget goodwill, som du så kan trække på ikke? Og altså en god chef vil jo også kunne se det, der er jo ikke noget problem, altså

Anne: Det er altid et spørgsmål fra min side, men det er selvfølgelig også når jeg i klima-topmøde-ugen har arbejdet til kl. 10-11 om aftenen, så bli'r man også sådan ugen efter, hvis de spurgte mig, skal du ikke lige gå to timer før, eller hvorfor er du her stadig Anne...

Birgitte: Og det synes jeg er godt, det er en god måde at få folk, altså en indirekte måde at sige, jeg har faktisk bemærket at du har givet den en ordentlig skalle, nu skal du passe lidt på dig selv, eller... gå ud og drik et glas vin eller spis noget frokost eller...

I: Så har jeg en sidste ting, noget jeg lige kom i tanker om jeg ville spørge dig om. Jo det er egentlig bare, hvad skal der til for at I ville opfatte nogen som uhøflige på jeres arbejdsplads i Danmark?

Birgitte: Altså kollegaer, snakker vi om?

I: Ja

(Stilhed nogle sekunder)

Birgitte: F.eks. inde hos os, der har vi en kotyme om at når man kommer, så går man, vi har flere forskellige lokaler, men ellers så har vi det åbent, at man går en runde og siger godmorgen til alle og når du går uanset, hvis du går kl.12, fordi du skal ud at være med nogle kunder, men du ved du ikke komme resten af dagen, så går du rundt og siger hej hej, vi ses i morgen. Øhm hvis der var en af kollegerne, som konsekvent bare skred forbi skrivebordet og ikke kiggede og ikke sagde godmorgen og...

Anne: Man undrer sig lige lidt, ikke?

Birgitte: Så ville jeg synes det var uhøfligt altså en gang, måske jeg lige var på telefonen,

Anne: Hvis man lige har travlt...

Birgitte: eller et eller andet, men hvis det var konsekvent, så ville synes det var uhøfligt, altså sådan en ting, ikke?

Anne: Men det gør vi også meget på (udeladt), når man kom ind om morgenen, gik man rundt til alle kontorerne og at tjekke, hvem var mødt ind indtil videre og så gik man rundt og sagde godmorgen og hvis man havde super travlt i løbet af eftermiddagen og skulle til et eller andet møde og kom ikke tilbage, så går man hurtigt ud af døren, men man siger altid lige farvel, det tror jer...

Birgitte: Det er uhøfligt at blive ved med at fylde ud i køkkenet, når der er en opvaskemaskine, altså det er jo almindelig omgangsform, men hvis de er de samme, der hele tiden... bare lader bunkerne stå... det ville jeg synes var ualmindeligt uhøfligt.

I: Hvad så med en kunde?

Birgitte: Altså de går jo ikke i køkkenet, men hvad kunne være uhøfligt?

I: Ja.

Anne: Jeg synes det er lidt underligt hvis man ikke får øjenkontakt med dem...

Birgitte: Med kunden?

Anne: Ja, men det er ikke decideret uhøfligt, men jeg kan nu godt li' at når man gi'r hånd at man sådan kigger hinanden ind i øjnene, men at det bliver sådan lidt, nå men så tænker man at de er sådan lidt socialt akavede, men at det bliver sådan måske sådan lidt mere underligt, end det blive uhøfligt, men det er sådan en del af høfligheden...

Birgitte: Det ville jeg ikke kalde uhøfligt, altså den der så har personen nok et... problem

Anne: Ja ja, men det... er jo en del af høfligheden at man siger hej og kigger hinanden i øjnene, ikk? Ja hvad skulle de ellers gøre, der var uhøfligt... tage telefonen under et møde,

Birgitte: Ja, det ville være uhøfligt!

Anne: Eller sidde og kigge på deres telefon hele tiden under et møde...

Birgitte: Sidde og skrive sms'er eller et eller andet... mangel på opmærksomhed af den ene eller den anden årsag, sidde med sin computer mens man sidder i dialog, sidde og lave alt muligt... det ville være uhøfligt!

Anne: det ville også være irriterende med ens venner, det der med mobilen, altså at folk bare, altså fuld opmærksomhed er nok det man sætter pris på og som er en meget høflig ting at gøre, så alle de ting og medier man kan bruge, alt det der afbryder ens tankestrøm, talestrøm, whatever, det kan være irriterende.

I: Ja, så har jeg faktisk ikke mere!

Bilag 2 Fokusgruppeinterview Céline og Pierre

I: Quand je dis « de la politesse » et « les danois » quelles sont vos premières pensées ?

Céline : La politesse et les danois en... ?

I : Oui

Céline : OK... sans comparer aux français, c'est juste les danois ?

I : Oui.

Céline : OK.

Pierre : OK, la politesse et les danois.

I : Ouais.

Pierre : Bah, en tout cas, moi, quand je suis arrivé ici euh, j'avais l'impression que oui les danois étaient très indisciplinés euh...

Céline : Ouais... ?

Pierre : Je me rappelle par exemple que personne m'a dit « excusé moi, est-ce que tu peux te pousser ? » ou « Jeg skubber lige til dig. »

Céline : Ouais.

Pierre : C'est comme si on a pas le choix, quoi !

Céline : Ouais !

Pierre : Bien par exemple quand c'est quelqu'un qui te marches par les pieds dans le métro bah il y a personne qui dit « désolé ! » euh ... c'est comme si le fait de désoler c'est quelque chose de tellement euh ... gros quoi ! Tu vois ? c'est une défaite quoi ! (de taler i munden på hinanden)

Céline : Oui, moi je suis d'accord.

Pierre : Une défaite énorme !

Céline : Moi, quand je suis arrivé ici quand on... fin... j'avais habitude de dire « désolée » de temps en temps...

Pierre : mhmm

Céline : Quand je dis « désolée » aux danois, ils trouvent ça bizarre par exemple !

Pierre : Ouais, ouais !

Céline : et euh c'est vrai que par rapport à la politesse, par exemple quand on entre dans un magasin, non quand vous sortez d'un magasin...

Pierre : mmm

Céline : normalement, on laisse sortir la personne et...

Pierre : oui bien sûr !

Céline : avant d'entrer. Et par exemple au Danemark (uf) tu ouvres la porte pour sortir et vous rentrez et ils vont pas forcément laisser sortir avant, par exemple. Sur ce point-là, je suis d'accord, ils sont indisciplinés, sur ce point-là.

Pierre : tu penses surtout à toi-même, ouais. Oui, je me souviens bien, on arrêtais... fin... Tout comme toi, on disait oui euh « arrête de dire désolé. T'as rien fait de mal quoi » mais on dit désolé ou pardon parce-que euh on dit pas « politesse », c'est pas parce-que euh je, je, je prends la responsabilité d'un acte euh mal fondé...

Céline : Ouais, c'est ça. C'est normal.

Pierre : C'est normal de dire euh... par contre dirait que les danois sont beaucoup plus disciplinés dans le trafic quoi, fin en voiture.

Céline : oui.

Pierre : en voiture, peut avoir quelqu'un par exemple qui euh qui démarque pas quand le feu est ouvert et personne est derrière...

Céline : Oui, ils sont plus (bliver afbrudt)

Pierre : Ouais. Paradoxalement, ils sont très indisciplinés à vélo. Si tu fais un faux pas à vélo, alors on a envie de t'assassiner quoi

Céline : (griner) Oui, si tu attends trop longtemps (de taler i munden på hinanden)

Pierre : Je comprends pas pourquoi il y a telle différence entre deux modes de transport ! (griner)

Céline : C'est vrai parce que j'ai l'impression un peu que la politesse, par exemple au Danemark c'est plus (uf) aux règles. (uf) poli pour respecter les règles de vie – je ne sais pas, dans le transport en commun etc. fin ... (mobil siger en lyd) pardon ! (uf) ils vont laisser la place à une personne plus âgée et par exemple dans les « silence zoner » euh il vont vraiment pas parler etc. fin...

Pierre : Ouais.

Céline : ils respectent les règles et ça dérend poli. Mais par contre, euh quand il y a pas forcément des règles, dans le transport en commun en particulier, je trouve qu'ils parlent super fort ! ils vont pas respecter un peu la petite bulle du voisin qui n'a pas forcément envie d'écouter donc toute la conversation du voisin euh ce qui (uf)

Pierre : Ouais...

Céline : sur ce point-là, je pense que la politesse est un peu... je sais pas...

Pierre : Ouais mais euh on a une conception de politesse très différente. Fin, prend la politesse par exemple, moi j'habite (udeladt) et euh je sais pas moi fin... si je fais un manger et il y a du monde

autour de moi, c'est normal que euh je propose un petit peu « ah vous voulez pas (uf) » et euh au début les gens ils font la manger pour eux et moi je mangeais tout seul (griner). Il y avait aucun contact avec eux. C'est comme si... une fois j'ai demandé et j'ai eu cette réponse : « non mais j'ai pas assez. J'ai pas fait assez pour moi. Moi, je veux juste goûter un petit peu. Fin je m'intéresse, je veux justement connaître à la personne, quoi.

Céline : mmm, ouais.

Pierre : mais euh ça peut être aperçu comme du manque de politesse de notre part.

Céline : Moi, j'ai un autre exemple, par exemple euh en soirée, tu invites des gens en soirée fin tu invites les gens chez toi, c'est eux qui viennent chez toi etc. et bien sûr tu as acheté de la boisson, de l'alcool etc. et par exemple s'ils vont venir, ils vont ramener peut-être deux ou trois bières, comme ça ils ont assez pour eux. Ils viennent en soirée et ils ramènent de l'alcool pour eux. Ils vont pas forcément ramener un peu plus pour la soirée ou pour remercier un peu la personne qui les a invités.

Pierre : Ouais voilà.

Céline : par exemple ils vont ramener une bouteille de vin mais ils vont pas en ramener deux. Moi, je trouve ça, c'est quelque chose qui m'a un peu dérangé aussi.

Pierre : Ouais, il y en a qui partage pas, c'est vrai qu'en France dans une soirée tu mets sur la table c'est commun...

Céline : Oui, tu laisses pas ça dans ton sac plastics à côté de toi...

Pierre : Voilà, exactement, sinon dans les soirées aussi quand tu arrives, quand tu entres, je sais pas, peut-être la chambre d'une personne les danois par exemple font un petit « coucou » là « salut tout le monde »

Céline. Ouais...

Pierre : et ils vont se casser avec leurs potes.

Céline : Ils vont pas prendre le temps de dire « bonjour » ...

Pierre : (afbryder) ils vont pas prendre le temps de dire « bonjour » individuellement par exemple.

Céline : Ouais.

Pierre : et ça, oui, ça peut aussi s'être interprété comme...

Céline : Ouais.

Pierre : euh de l'impolitesse.

Céline : mais par contre, autre chose c'est, pour dire qu'ils sont polis quand même, ils sont très à l'heure. Je trouve que c'est un ton de politesse qu'on trouve pas partout non plus. Tu as rendez-vous avec quelqu'un à 14H et la personne va être en avance. Par exemple en cours, il faut vraiment être à

l'heure. Par rapport à ça, je trouve qu'ils sont quand même ... ce forme de politesse je respecte beaucoup quand même.

I : et euh la politesse et les français ? Quelles sont vos premières pensées ?

Céline : Bah (griner) par rapport à ce qu'on a dit par exemple nos formes de politesse c'est par exemple la galanterie. J'ai l'impression que c'est quelque chose qui n'existe pas au Danemark. Fin, c'est quelque chose qui existe vraiment en France : de tenir la porte, de proposer un verre, de prendre soin à la personne, c'est une forme de politesse qui nous est vraiment cher en France, je l'ai impression. Pour en tout cas, je trouve. Au final, dès que je rentre en France, je vais être étonné par la politesse des français alors car avant je pouvais (uf). Par exemple, les voitures elles vont s'arrêter pour laisser passer, j'ai jamais, fin j'attends alors que ... fin par exemple au Danemark, en voiture, si c'est leur progrès et s'il y a un piéton et on va faire un avancement ils vont pas s'arrêter...

Pierre : Au Danemark ?

Céline : Ouais... ?

Pierre : Je l'ai impression envers en fait.

Céline : ah ouais ?

Pierre : Ouais, en tout cas à Paris euh... (gå r i stå)

Céline : Mais à Paris ça m'a étonné... mais c'est plus la galanterie peut-être que la politesse je sais pas...

Pierre : Je sais pas en fait, il y a plusieurs cultures différentes en France...

Céline : Ouais.

Pierre : Moi je suis grandi en Bourgogne euh ouais... en région de cent mille habitants et voilà, fin, je compare beaucoup la Bourgogne au Danemark parce que les gens sont plus respectueux en voiture. Donc, à Paris il y a aussi des gens qui viennent de partout dans le monde...

Céline : Oui.

Pierre : donc, c'est une culture un peu plus métissée on va dire. Les gens sont un peu plus agressifs mais euh c'est vrai que on est habitué à ... quand tu entres dans une boutique tu entends le « bonjour monsieur » (i skingert toneleje) (griner)

Céline : Oui oui (griner)

Pierre: « Bonjour madame » (i skingert toneleje) (griner)

Céline: Oui oui!

Pierre: "qu'est que je peux faire pour vous?" (griner)

Céline : Oui oui (griner)

Pierre : En comparaison avec le Danemark, quand tu rentres dans une boutique c'est achète quelque chose, achète rien (griner)

Céline : Oui, c'est vrai, c'est vrai.

Pierre : mai quoi d'autre ? fin... ça peut être aussi un peu conçu comme une politesse « de façade ».

Céline : Oui !

Pierre : Voilà ! C'est-à-dire que t'as pas de choix en fait, il faut que tu sois poli parce que c'est un code social.

Céline : Ouais mais c'est-à-dire quand même naturellement parce que...

Pierre : (afbryder) Oui naturellement mais ça peut être « fake ».

Céline : Oui mais par exemple...

Pierre : (afbryder) plus « fake » qu'ici. Ici au Danemark, un mec t'aime pas, il t'aime pas...

Céline : Ouais... ?

Pierre : il te le fait comprendre.

Céline : Oui, mais pour moi, j'aime pas l'idée de pas tenir la porte à quelqu'un qui sort d'un magasin pour laisser sortir...

Pierre : Oui moi non plus, moi non plus

Céline : Jamais ! Je te permettrai de rentrer ! Pour moi, je trouve ça normal.

Pierre : Oui oui c'est normal mais j'adore qu'au Danemark les gens sont très souriants « ah c'est incroyable ! » (griner)

Céline : Oui c'est incroyable ! Oh la la, je sais pas, mais ça m'étonne un peu... mais bon après euh en France il y a de l'impolitesse ... si on nous arrête dans la rue pour demander le chemin fin après c'est très parisien en fait, j'ai en peu du mal à dire « La France ». Dans mon exemple c'est surtout Paris, on a mal temps de rendre service, à montrer le chemin ou euh je sais pas montrer sur un plan « quel chemin est-ce qu'il faut qu'on prenne » « non non j'ai pas le temps ». C'est quelque chose qui arrive souvent au Danemark : on prend le temps pour expliquer etc.

Pierre : C'est vrai.

I : OK, au lieu de travail en France, à une entrevue, entrevue de travail en France, comment est-ce que la politesse se reflète, se montre ?

Céline : Un entretien d'embauche par exemple ?

I : Non, entre le patron et...

Céline : Ah oui,

Pierre : Pendant une réunion ?

I : Oui.

Pierre : Bah, il y a plus de stresse (griner)

Céline : (nikker)

Pierre : Il y a un rapport hiérarchique beaucoup plus incliné, on va dire. Moi, je travaillais par exemple au (udeladt) à Paris et je sais que j'avais peur de mon manager parce que c'est elle qui décidait euh si j'arrive à l'heure, elle m'engueulait, elle avait un pouvoir sur moi qu'elle devait exercer parce que je sais pas, tous les managers sont comme ça mais je pense qu'il y a un rapport de méfiance beaucoup plus développé qu'ici au Danemark. Tous mes managers me fait confiance. Tu parles quand tu veux, tu viens quand tu veux. Que tu fasses ton boulot... j'ai jamais eu cette confiance de la part de mon manager français.

Céline : Je suis d'accord en source que la hiérarchie ça se fait vraiment sentir pour le coup. Ton chef, tu sais que sais vraiment ton chef. Il y a plus de pression par exemple tu viens à l'heure parce que tu as peur de te faire engueuler, tu fais les choses bien, tu restes au...

Pierre : (afbryder) Tu restes au travail...

Céline : (afbryder) tu restes au travail jusqu'au, quand on te dit « tu peux partir ». C'est comme ça.

Pierre : Selon les apparences en fait.

Céline : Ouais. On permet moins de choses qu'au Danemark. En France ça se fait alors ressentir, c'est sûr. Et après du coup ça fait qu'il y a plus de politesse. La politesse se fait quand même plus ressentir quand tu communique à une ton basse fin, il y a forcément le vouvoiement, fin tu tutoie jamais ton chef...

Pierre : Si c'est ton chef direct peut-être que si ouais ouais

Céline : Ouais.

Pierre : Non, franchement j'ai jamais vouvoyé mon manager.

Céline : ah ouais ?

Pierre : Ouais. C'est seulement si par exemple c'était, je sais pas, le manager de source humaine ou c'est vraiment quelqu'un important. Voilà tu dis pas « tu » direct ou après si tu vois que d'autre personne de même grade de toi lui dis « tu », là tu dis « tu ».

Céline : Ouais. J'ai pas trop d'exemples non plus.

I : Pendant l'heure du déjeuner au travail ? Comment est-ce qu'on est poli ?

Céline : Ah ça, je sais pas...

Pierre : Alors, pour le coup, on vouvoie le cuisinier. Si on a une cantine au centre de travail, oui on vouvoie le cuisiner... non je pense aussi que c'est assez spécifique, le cuisinier si c'est une

personne d'un certain âge, donc c'est plus un respect d'un certain âge pour euh... mais sinon je ne sais pas... pendant la pause de déjeuner... on déjeune pas avec les gens qui sont... qui sont pas parmi lesquelles avec qui on a habitude de travailler... quotidiennement, c'est la proximité.

Céline : Oui c'est ça. C'est plus les collègues, nos collègues du même secteur. On va pas forcément déjeuner avec le chef ou quoi. On va déjeuner peut-être avec les gens un peu de la même hiérarchie.

Les groupes, ils sont quand même bien définis en France, je trouve.

I : Oui, OK. Alors, imagine-toi que tu te trouves à une entrevue avec un client. La fenêtre est ouverte et tu as froid. Qu'est-ce que tu ferais ?

Céline : euh...

I : C'est un client important.

Céline : Ok. Si j'ai vraiment froid...

Pierre : Je suis le client, tu me dirais quoi ?

Céline : je pense que je dirais : « excusé moi, est-ce que ça vous dérangeriez qu'on ferme la fenêtre ? » fin, tu vois ? (griner) comme ça non ? On peut demander, non ?

Pierre : (griner) Ouais ouais. Moi, je dirais : « Il fait un peu frais, vous trouvez pas ? » (griner)

Céline : (griner) Ouais, fin tu vois si tu demandes...

Pierre : (afbryder) Fin je demanderais pas en fait pour ma pomme, je demanderais d'abord pour voir si le client a froid en espérant qu'il a froid...

Céline : Ouais...et tu vas quand même demander au client avant, un peu personnel mais tu vas quand même... tu vas pas juste fermer la fenêtre. Fin, je sais pas fin... il faut demander chaque fois « est-ce que ça vous dérange, est-ce que ça vous va si on fait comme ça ? » tu vas demander au client avant.

I : Et la même situation avec le patron ?

(stilhed)

Pierre : (griner)

Céline : Je ne sais pas (griner)

Pierre : Le patron...

Céline : Moi je sais que je suis assez timide. Je pense que...

Pierre : Je pense que je partirais du principe que c'est lui qui a ouvert la fenêtre donc euh parce qu'il a chaud, je vais pas le contrarierai...

Céline : Ouais, c'est ça.

I : et un collègue ?

Pierre : bah un collègue (trækker på skuldrene)

Pierre : Un collègue de même grade ?

I : Oui.

Pierre : « On ferme la fenêtre ? »

Céline : Oui. « ça te dérange si on ferme la fenêtre ? »

Pierre : (i munden på Céline) « Il fait froid ah ? Franchement. »

Céline : Mais le patron, non ! (griner)

Pierre : Sans des difficultés...

I : OK, tu es à une entrevue. Ton collègue a eu la mauvaise chaise, elle se plaint mais indirectement.

Qu'est-ce que tu ferais ?

Pierre : elle a eu la mauvaise chaise ?

I : Oui, une chaise qui fonctionne pas...

Céline : Oui qui dit « ah c'est énervé, cette chaise euh... »

I : Oui.

Pierre : Une collègue ?

I : Oui.

Pierre : « prend l'autre chaise ! » (griner)

I : (griner) comme ça ? directement.

Pierre : Oui. « Prend l'autre chaise »

Céline : Oui, fin je pense pas que je lui proposerai ma chaise ! »

Pierre : Non !

Céline : Par exemple...

Pierre : est-ce qu'il y a autres chaises disponibles ?

I : Peut-être, oui...

Pierre : bah, s'il y a d'autres chaises disponibles...

I : Mais elle demande pas de changer.

Pierre : Mais elle se plaint, elle se plaint.

Céline : ah, elle demande pas, mais elle se plaint.

Pierre : Oui, mais je lui dirais « prend l'autre chaise ! » « prend l'autre chaise ! » Bah, c'est évident ! (griner)

Céline : Ouais, « prend l'autre chaise ! » ouais.

Pierre : « Pourquoi tu te dis du mal ? »

I : et s'il y a pas d'autres chaises disponibles ?

Céline : Bah... « ah bon ? ah bon bah... » (peger ned på stolen) (griner)

Pierre: Moi, je suis très gentil (griner)

Céline: Toi, tu lui proposerais ta chaise ?

Pierre : Franchement, je pense que si je suis avec une femme je lui proposerais ma chaise.

Céline : oui ! c'est ça !

Pierre : Voilà !

Céline : Si c'est féminin, oui...

Pierre : Mais si c'était un autre mec, non !

Céline : Non, on s'en fou... on connais les filles...

Pierre : Mais si c'est quelqu'un de plus âgé, oui.

Céline : oui.

Pierre : Soit plus âgé, soit le sexe opposé.

Céline : OK, moi le sexe opposé, je garde ma chaise personnelle...

Pierre : (griner) plus âgé ?

Céline : Plus âgé, oui. Mais après euh s'il y a pas d'autres chaises euh peut-être que le proposerais mais je le penserais pas. Je espèrerais que la personne me dit « mais non c'est pas grave ». Je garde ma chaise quoi.

I : OK, il te faut demander à ton collègue un service qui va résulter à une journée de travail plus long pour elle. Comment est-ce que tu demandes ?

Pierre : Tu peux demander en service à un collègue. Euh... je demanderais « Céline, est-ce que tu peux me rendre en service ? Je t'en voudrais ça »

Céline : « Ok, c'est quoi ? » (griner)

Pierre : (griner) « Je te donnerais ça, quand tu voudras »

Céline : Moi je dirais euh « voilà, j'ai en service à demander. Par contre, je m'excuse en avance, ça dure un plus longtemps mais c'est important. »

Pierre : mmm

Céline : Je m'excuserais vraiment !

(I munden på hinanden)

Pierre : Après, ça dépend si tu es très proche du collègue.

Céline : oui oui ! Mais sinon...

I : pas très proche.

Céline : Pas très proche ? « Excusez-moi, ça te dérangerait pas de prendre un peu de temps pour faire ça pour moi ? » « ça m'arrangerais... » mais t'as raison...

Pierre : « Et puis je pourrais t'aider la prochaine fois »

Céline : Ouais.

I : Et si ton collègue demande le même service mais tu n'as pas le temps, comment est-ce que tu rejettes ?... T'as vraiment pas le temps mais

Céline : Fin je pense que je dirais ; Je suis vraiment désolée j'ai pas le temps mais, si tu veux demain j'ai le temps pour le faire donc

Pierre : Il doit être fait aujourd'hui le service ?

I: Oui

Céline : Ah OK...

Pierre: Beee, moi je dirais, écoute-là je sais pas comment faire est-ce qu'on peut s'asseoir deux minutes pour que tu m'expliques de quoi il s'agit. Pour voir un peu comment je peux t'aider, si c'est urgent ou ?

Céline : Oui, présenter ça, oui... je pense présente la raison mais la prochaine fois promis je t'ai ...

I : Donc, c'est pas un problème de demander ça, en France.

Céline : Non ! Un service comme ça ? Non.

Pierre: Non, non, il faut demander ces collègues. On arrive pas à travailler en groupe mais on conçoit ça un peu comme étant, comment dire d'écrit des (uf) petit à petit comme ça on peut demander des choses à des collègues plus tard. Si on aide un collègue on a le droit de te re-aider plus tard.

Céline : (afbryder) C'est le demande-demande.

Pierre : C'est toujours une pensée individualiste, mais je dirai pas qu'on le fait pour le plaisir d'aider.

Céline : Si je te rends un service, mais j'estime pour la prochaine fois tu me rends un service aussi quoi.

Pierre: Oui. Mais sauf que c'est sous-entendu...

Céline : Oui, tu vas pas le dire ...

Pierre : (afbryder) je fais ça mais attention. Il faut qu'on souvienne. La prochaine fois que j'aurai besoin de toi, il faut que tu sois prêt.

I: Mais si c'était le chef qui a demandé ça et tu n'as vraiment pas le temps

Pierre : J'ai vraiment pas le temps. Ben, là aussi je dirais est-ce qu'on peut... je ne dit pas non toute suite... j'irais : est-ce qu'on peut ... on peut s'asseoir dans la salle de réunion, on peut discuter, voir si c'est urgent.

I: Mais si c'est urgent, mais tu n'as vraiment pas le temps

Céline : Mais ça dépend en fait. « Je dois prendre un train mais désolé j'ai pas le temps ». Mais si c'est juste parce je dois rentrer parce j'ai un rendez-vous avec un ami, je pense que je le ferai quand même pour le patron.

Pierre : Ouais, et si c'est vraiment une question de vie ou mort.

Céline: Oui, là je le fais.

Pierre: Je reste oui, mais je dis pas oui ou non des débuts...

Céline : (afbryder) Ou sinon, dire...

Pierre : (afbryder) je vais voir de quoi il s'agit si c'est vraiment quelque chose...

Céline : Sinon, je promets rien, mais je vais voir quoi je peux faire, un peu...

Pierre: Mais ça c'est en nom de guisé (uf).

Céline : Oui ! mais bon...

Pierre : (afbryder) En fait, ce que tu voudrais savoir c'est la première réponse, ce qu'on va dire toute suite après. Ben, moi je dirais, on s'assoit deux-trois minutes et on le discute.

I : Ok.

Céline: J'ai pas trop envie... Moi je saurais pas ce que je ferais, je ferais une petite crotte...

Pierre: J'étais confronté avec ça un ou deux fois.

Céline : Ah oui ?

Pierre : Ah ouais, j'apprends de ne jamais dire oui par peur de dire non, parce que si tu dis oui, fin voilà quoi, t'arrives, tu travailles et t'es même pas payé pour les heures supplémentaires. Donc voilà, t'as une vie aussi.

I: Mais est-ce que vous pouvez expliquer, est-ce qu'il y a une hiérarchie en France ?

Pierre: Une hiérarchie ? Oui oui bien sûr qu'il y a une hiérarchie !

I: Comment ça se montre ?

Céline: On va dire que... fin il y a des niveaux différents fin en fonction de poste tu es égales avec un certain nombre de personnes, après il y'aura le directeur.. fin, je sais pas comment ça se ressort. Je sais même pas comment l'expliquer. C'est juste t'es positionné en fonction de ton travail, par exemple, comme par exemple déjeuner, tu vas déjeuner avec des gens un peu en même niveau comme toi. Tu vas pas forcément déjeuner avec ton patron quoi. On tire un peu dans les relations aussi au sein de ton travail. Fin au sein d'une entreprise par exemple. Tu vas être ramené avec des gens qui travaillent un peu dans le même secteur peut être un peu plus haut positionné que toi – pas ton serf. Tout le monde un peu groupé.

Pierre: Moi en France. Moi j'étais étudiant donc j'ai fait vraiment des boulots ou t'étais vraiment bas d'échelles hiérarchiques. J'ai fait par guide sur (uf) sur le train Thalys entre Paris, Bruxelles et Amsterdam. Et je sais que j'ai voulu une certaine impression parce que j'étais noté, j'étais surveillé... va dire dans le (uf), j'avais un manager par exemple qui pouvait venir n'importe quel moment dans les trains de se mettre debout et regarder travailler, surveiller, au doigt à l'œil au ce que je fais mal ce que je fais mal... voilà... si je fais quelque chose de mal par exemple si j'ai oublié de donner quelqu'un du sucre ou je sais pas de n'importe quoi, le manager viendra me dire : « pourquoi tu as fait ça ? ». Je sentirai un peu il va me culpabiliser. En deux minutes à la fin.

I: Et c'est le même au Danemark ? La relation entre le chef et les...

Céline: Je pense que fin au Danemark c'est pas du tout la même pression ils vont pas de tout faire le sentir comme un employé fin moins bien positionné que par exemple fin... Moi où je travaille à (uf) je travaille avec mes chefs et fin on travaille dans la même manière c'est pas comme moi je suis sous pression parce ils sont là. Je me prends plus comme un collègue de travail qu'autre chose parce que il me le fait pas sentir comme il a plus de pouvoir que moi par exemple. Alors qu'en France par exemple quand j'ai travaillé comme hôtesse dans des événements etc. il y avait toujours les hôtesses en chef qui étaient là pour nous surveiller, nous les hôtesses normales on va dire et c'est vrai que

voilà si elles débarquaient on était toute comme ça (*geste de main*) faire les conscients bien... (uf) voilà pour nous observer. Pour nous faire des rapproches, si on était mal coiffé ... (uf) ... Alors fin au Danemark, je sais pas déjà, fin, tu vas pas avoir la même impression quand ton chef il va débarquer tu vas pas dire oh la la non c'est tout il faut que je fasse le truc super bien et je m'en range et je pense en France c'est justement ça t'as la pression là que t'as pas forcément au Danemark moi je trouve.

Pierre: Moi, je vois deux conceptions différentes des entreprises du monde de travail ; En France une entreprise c'est une délimitation, une zone délimitée de ta vie. Eh, très très clair qu'on vas pas mélangé avec tout autres aspects. Alors qu'ici au Danemark le lieu de travail est très social et commence à entrer dans ta vie privée. Eh, la distinction entre la vie privée et la vie au travail est très très marquée en France, alors qu'ici il a 'fredagsbar', fête de travail 'sommerfest', 'julefrokost', 'påskefrokost',

Céline : Les enfants peuvent venir au boulot aussi.

Pierre: Ouais ouais exactement. Ils peuvent venir au boulot. Vraiment tes collègues deviennent tes potes en quelques sortes. Je sais que par exemple quand tu embauche quelqu'un ici au Danemark tu essaies de voir si éventuellement t'as bien d'entretien avec lui voilà pour un but social. C'est pas vraiment une priorité tu sors les meilleures de la côte des compétences c'est vraiment ton côté social qui prime est-ce que vous allez bien vous entendre est-ce que vous pouvez bien communiquer ensemble. Ce qu'il prime leurs recruteurs danois. Alors pour les français il va voir une personne avec les meilleures notes en fait les côtés sociaux ils s'en fichent ils le vont pas côtoyer pour l'entreprise il y a pas de 'fredagsbar', il y a pas de fête d'entreprise. En fait, on se mélange pas de tout en dehors du cadre stricte de travail.

Céline : Là où je travaille ils ont organisé un jour pour voir la 'fabrikken', la production pour voir comment ils les faisaient, les produits... Vous allez nous nous habitons à côté, donc peut-être on prend un verre sur notre terrasse ce soir. Et on arrive et fin moi je m'attendait une production et fin la terrasse. Et on est allé et en fait on est chez eux, chez mes chefs, et c'est un couple, et on est allé chez eux, et on a diné chez eux ou ils habitent, c'est vraiment leur intimité quoi. Et après on voit la production et on est retourné chez eux pour manger, parler un peu de tout et rien et avoir une journée sympa, mais ça n'arriverais jamais en France, fin ton chef il n'invitera jamais tous ces employés pour venir chez lui et voir son intimité comme ça. Donc ça c'est quand même une grande

grande différence. Même moi par exemple j'étais un peu mal à l'aise, pour tous les autres c'est peut-être normal mais moi je trouve ça un peu bizarre, un peu de (uf) dans leur intimité comme ça.

I : À cause d'un problème technique. Il faut dire à un client qu'il ne peut pas avoir le service qu'il a demandé. Comment est-ce qu'on fait ça ?

Pierre : Mais ça en fait, c'est par exemple ; j'attends le métro qui est en retard. La société de métro s'excuse. Ici au Danemark on te dit on est en retard mais personne te dit : « vi undskylder for ulejligheden ». Non... C'est en retard c'est en retard, que-ce que tu veux faire. Donc il y a un défaut, il faut que tu le fasses mais c'est pas ta faute tu peux faire rien (uf). Alors que voici il y a un défaut, après ça dépend de quel produit on parle... s'il y a un défaut on va s'excuser.

I : Quels choix des mots ?

Céline : Je sais pas... pourquoi...

Pierre: C'est verbal ou c'est par email ?

I: C'est verbal

Pierre: C'est verbal ? Je n'ai voulu pas m'excuser (griner)

Céline: Non on ne dit pas ça.

Pierre : On dit...

Céline : Moi je sais pas...

Pierre: « Vous m'en voyez désolé. »

Céline : Oui, voilà.

Pierre : « Vous m'en voyez désolé. Je suis navré on a pas votre produit, je suis navré. Veuillez m'excuser du défaut ».

Céline : Donc voilà. Si tu t'excusais, ce serait toujours à nous la faute. On va pas remettre les fautes à eux...

Pierre : (afbryder) Les fabricants

Céline : Je pense que c'est à nous, nous nous excusons, c'est à nous personnelle.

Pierre: Oui exactement, on va pas dire directement « ah c'est une faute du fabricant ». Non. Fin contactez le fabricant.

Céline : C'est notre responsabilité donc...

Pierre : Et il y a des gens qui le font en France. Mais c'est des gens peu scrupules ! (griner)

I : (griner)

Céline: Oui, des plombiers par exemple ; « ah mais non regarde ici c'est ceux qui ont construit la cuisine qui ont mal fait leur boulot » par exemple. Mais non si c'est un truc un peu plus officiel on prend la responsabilité.

I: Tu vas demander une hausse de salaire, comment est-ce que tu fais ça.

Céline: J'ai jamais essayé ça, je sais pas.

Pierre: Moi non plus parce que, moi j'étais vraiment dans les bas dans société fin de l'échelle salariale quoi. Et j'ai jamais eu des contrats du duré indéterminé. J'ai toujours eu des contrats de duré déterminé donc euh...

I: Vous pouvez l'imaginer ? Comment on fait ça en France.

Pierre: Oui... En France (griner) Bonne question.

Céline : Je pense qu'on présenterait un peu leurs qualités, fin ça sera pas juste donc voilà j'ai été ici depuis longtemps. Fin on poserait vraiment toutes les raisons pour lesquelles on a droit à ce salaire. Il faut vraiment prouver voilà qu'on mérite une hausse de salaire. On dirait voilà il y a deux ans que j'ai travaillé ici, j'ai fait bien mon boulot. Fin on présenterait toutes les raisons possibles pour mériter ça.

Pierre : Mais je pense pas. Je pense qu'on n'a pas directement droit de sujet. On n'a pas le droit de but. Je pense qu'on trouvera une manière de contourner en fait le sujet. Je sais pas.. Oui : « est-ce qu'on peut parler de mes perspectives d'avenir au sein de l'entreprise » par exemple on n'a pas besoin de dire tu peux me donner plus de (uf)

Céline : Oui oui oui !

Pierre : On peut pas le dire en direct. Non. Et en fait par ça il y a une différence entre la culture d'entreprise scandinaves et la culture d'entreprise française. C'est que on est ... voilà que... les

mots signifient pas toujours... les mots ne sont pas suffisant, il faut ajouter des choses autour, un contexte, une certaine histoire, des gestes aussi, il faut un peu enjoliver l'acte quoi. Il faut penser un peu stratégique.

I : Ok, si tu voudrais bien quitter le bureau une heure plus tôt. Est-ce qu'on peut faire ça ? Est-ce qu'on peut demander ça ? Est-ce que c'est accepté ?

Pierre : Non pas toujours accepté.

Céline: Oui c'est rare quand même.

Pierre: Il faut vraiment avoir une bonne raison.

Céline : Oui, il faut vraiment avoir une bonne raison, une bonne excuse...

Pierre : Parce que un bon salarié c'est quelqu'un qui vient à neuf heures et qui repart à dix-huit heures voilà. Et les passés 6 heures du travail on va dire passive ou active ça veut rien dire du moment qu'il est resté sur son poste.

I: Et comment est-ce qu'on peut demander ?

Pierre: De partir plus tôt ?

I : Oui.

Céline : En France des gens estiment qu'il y a toujours quelques choses à faire donc tu veux pas... à 16 heures tu vas dire bon ben voilà j'ai fait un peu tout ce que je voulais faire, je peux pars 2 heures plus tôt, ça arrive jamais quoi.

Pierre: Oui c'est vrai il y a toujours quelque choses à faire.

Céline: Donc il faut vraiment qui ait une bonne excuse, fin c'est vraiment... déjà plus tôt dans la journée demander peut-être, fin prévoir le.. je sais pas.

Pierre : Il faut que ce soit une contrainte, tu peux pas par exemple demander de partir plus tôt pour aller avec des amis à la patinoire ou pour prendre un café avec ton chéri ou...

Céline: Oui si tu dois..

Pierre : Si tu dois chercher ta grand-mère à l'aéroport... (uf)

Céline : Ouais, si t'as un train à prendre...

Pierre : Aussi par exemple si la babysitter ne vient pas ce soir il faut te chercher tes enfants à l'école occasionnelle. Donc c'est par contrainte et pas par choix libre. Parce que ton manager va demander pourquoi ? Pourquoi je doit te laisser partir plus tôt ? Tu m'appartiens jusqu'à cinq heures

I : Ok, la dernière question ; c'est ; est-ce que c'est normal d'être en retard en France pour travail ? Est-ce que c'est accepté d'être en retard ?

Pierre: C'est pas accepté mais ç'arrive toujours quand tu habites à Paris

Céline: Oui

Pierre : Fin les allés du transport commun le métro le RER toujours en grève...

Céline : Ouais...

Pierre : donc voilà quoi. C'est accepté du moment que les employeurs le savent, du moment que le manager sait que, je sais pas, t'es bloqué dans le métro, ça arrive pas tous les jours mais ça arrive certainement deux fois par semaine trois fois par semaine.

Céline : Oui

I : Comme vous savez on dit toujours que les Français sont en retard.

Céline: oui, oui, oui.

I : Mais est-ce que c'est vraiment comme ça ?

Céline : Oui mais, fin, je trouve que, fin par exemple, on a droit de noter un peu quarts heures de retard quoi qu'ils arrivent, fin si tu dois être au boulot à 9 heures si t'es là à neuf heures quinze ça pose pas vraiment des problèmes. On va pas te dire *nah-nah-nah* fin peut-être certains entreprises, c'est possible, mais j'ai une impression quand même que c'est assez flexible mais du coup ils attendent là que tu restes plus tard du coup.

Pierre: Oui il faut compenser.

Céline : Oui si tu arrives à 9 heures et demi tu restes une demi-heure de plus. Où tu prends une pause néanmoins de (uf).

Pierre : Ouais.

Céline : Mais ils sont pas trop à cheval ! Voilà ils savent que, fin que, quand t'habites à Paris fin c'est vraiment rare que t'arrives à l'heure quoi que tu prends la voiture ou le transport commun.

I : Mais ça c'est la faute des transports ?

Céline: Oui.

I : Ok. Et au Danemark ?

Céline : ah, les gens arrivent à l'heure, oui. Fin moi je trouve ... quand j'avais mon stage à Den Sorte Diamant, moi j'arrivais pas toujours à l'heure. T'es pas habitué forcément doit arriver à l'heure. Mais du coup je reste un peu plus longtemps, naturellement. Mais les Danois, ils arrivent en avance au boulot parfois.

Pierre : Oui, mais en fait pour ma part je trouve qu'i y a pas quelque chose qui s'appelle arriver à l'heure, parce que l'heure c'est toi qui l'a choisi. Du moment que tu fais des heures du moment tu fais tes tâches. Par exemple j'ai des collègues qui arrivent à 7 heures, j'arrive à 9 heures et demi, mais ceux qui arrivent à 7 heures partent à 3 heures. Ceux qui arrivent à 8 heures et demi partent à 5 heures, 5 heures et demi. C'est encore ce confiance ce qu'il y a entre les employés et les managers qui fait que voilà c'est flexible

Céline : Oui et si tu travailles au Danemark on a des horaires vraiment préside et fixent et ils arrivet à l'heure et en avance parfois.

Pierre : Oui oui oui !

Céline : Et par exemple je pense que aussi les danois au moment-là s'ils savent qu'il doit partir à 6h, il va partir du boulot à 6h aussi. Ils ne veulent pas rester plus longtemps, je reprendrai demain à 8h alors l'heure ou le quel tu dois être au boulot.

Céline : En même temps je trouve que c'est facile d'arriver à l'heure à Copenhague. Je fais qu'habiter à Copenhague et je connais que Copenhague et Frederiksberg et je sais pas comment se passe dans le reste du Danemark mais je trouve que voilà quoi si t'es à vélo, t'as pas le droit d'être en retard

Céline : Ouais, c'est vrai

Pierre : Et les distances sont tellement courtes en métro ou en S-tog, même en bus que voilà. Il faut vraiment avoir une bonne excuse pour être en retard. Il y a jamais des grèves, donc.

Céline : Mais même en cours ici à CBS moi je suis même 10 minutes en retard et tout le monde est à l'heure quoi. Tout le monde arrive en avance quoi. Fin le matin à 8h. Hors que à l'université en France t'as un cours à 8h, les gens parfois ils arrivent à 8h demi quoi, normal.

Pierre : Ouais.

Céline : Donc, par rapport aux horaires je trouve que le Danois ils sont quand même bien.

Pierre : Mais je pense...

Céline : Ils respectent bien ça.

Pierre : Ouais, mais je pense que la proximité en fait joue un rôle important.

Céline : Oui, possible aussi. Moi, je suis d'accord.

Pierre : Moi, j'habite à Amager, j'habite à côté de la station Islands Brygge et ça prend 20 minutes pour arriver ici. 20 minutes de porte à porte.

Céline : Ouais, alors que c'est...

Pierre : (afbryder) Alors, c'est l'autre côté de la ville.

Céline : Ouais ouais.

Pierre : Essayez de faire je sais pas Cité Universitaire jusqu'au Porte Clignancourt,

Céline : Ah oui, voilà !

Pierre : Cela va prendre une heure.

Céline : Et tu auras plein de changements à faire sur chemins. Si tu as la chance que les deux premiers métros sont à l'heure mais le troisième est en retard, il y a beaucoup plus de facteurs qui te influenceront. Et du coup je pense que t'es en retard en fait. Et du coup je pense que c'est comme quelque chose de quotidien fin, mais au final après on s'habitue un peu au fait qu'au moment là on sera toujours un peu en retard...

Pierre : Oui c'est un fait, c'est accepté d'être en retard parce que ça fait partie du quotidien.

I : Ok.

Pierre : C'est une habitude.

Céline : Ouais.

I : Une question : En France est-ce qu'on travaille à la maison. Est-ce qu'on peut dire « demain je travaille à la maison » ?

Céline : Ca dépend un peu de..... Je crois pas c'est un...

Pierre : Non !

Céline : Moi je sais mon copain danois il est éditeur du film, vidéo, du ça. Et il a un bureau etc. mais parfois il travaille chez lui parce que il peut travailler chez lui. Et du coup une semaine sur deux il va le dire, « non mais je vais le faire à la maison ». Ils l'acceptent parce que il a tout matérielles pour le faire chez soi. Mais je pense s'il travaillerait en France il faut voudrait qu'il est à boulot parce que travailler chez soi alors qu'il y a un bureau cela va dire que tu vas rien faire dans la journée en fait.

Pierre : Oui, c'est encore une question de confiance

I: Ouais, ok

Pierre: Il faut toujours pouvoir vérifier que tu es à ton poste tu as à la tâche si tu es à la maison bon c'est une excuse pour rien faire.

Céline : (istemmente) : Pour rien faire... Et comme tu disais, alors, comme contrôle quoi. Il y a personne pour te contrôler, pour voir qu'est-ce que tu fais, et si t'es en train de faire... (uf) parce que même au Danemark, par exemple... non... je sais pas.. Fin bref, en France non pas trop possible.

I: Non... Ok. C'est tout.

Pierre : C'est tout ?

Céline: Oui ?

I: Oui, merci.

Pierre : Je t'en prie.

Céline : Ça a apporté, les réponses à tes questions un peu ? ça va ?

I: Oui oui oui, c'est trop bien !

Bilag 3 Interviewspørgsmål

1. Hvad er det første I tænker på når jeg siger høflighed og franskmænd?
 2. Hvad er det første I tænker på når jeg siger høflighed og danskere?
 3. Hvad vægter man, ifølge jer, højst i Danmark i forhold til høflighed?
 4. Hvad vægter man, ifølge jer, højst i Frankrig i forhold til høflighed?
 5. Når du er til møde din arbejdsplads i DK, hvordan bliver der så lagt vægt på høflighed?
 6. Hvad med en frokostsituation?
 7. Forestil dig at du sidder til møde med en kunde. Vinduet er åbent og du fryser. Hvad vil du gøre?
 8. Forestil dig samme situation, bare med din chef?
 9. Forestil dig samme situation, bare med din kollega?
 10. Du er til møde. Din kollega har fået den dårlige stol og hun beklager sig, men beder ikke om at bytte. Hvad gør du?
 11. Du skal bede din kollega om en tjeneste, som vil betyde, at hun skal blive en halv time længere på arbejde. Hvad er din fremgangsmåde?
 12. Du bliver spurgt om det samme af din kollega. Du har ikke tid. Hvordan afviser du?
 13. Du skal fortælle en kunde, at han alligevel ikke kan få den ønskede service. Hvordan gør du?
 14. Du skal bede din chef om en lønforhøjelse. Beskriv din fremgangsmåde.
 15. Du vil gerne have lov at gå en time før. Hvordan beder du om lov?
-
1. Quelles sont vos premières pensées quand je dis "de la politesse" et "les danois" ?
 2. Quelles sont vos premières pensées quand je dis "de la politesse" et "les français" ?
 3. Selon vous, quels sont les aspects les plus importants par rapport à la politesse, au Danemark ?
 4. Selon vous, quels sont les aspects les plus importants par rapport à la politesse, en France ?
 5. A une entrevue dans ton lieu de travail en France, comment est-ce que la politesse se reflète ?
 6. Pendant l'heure du déjeuner ?
 7. Imagine-toi que tu te trouves à une entrevue avec un client. La fenêtre est ouverte et tu as froid. Qu'est-ce que tu ferais ?

8. Imagine-toi la même situation avec le patron. Qu'est-ce que tu ferais ?
9. Imagine-toi la même situation avec un collègue. Qu'est-ce que tu ferais ?
10. Tu es à une entrevue. Ton collègue a eu la mauvaise chaise. Elle se plaint mais elle ne demande pas de changer. Qu'est-ce que tu ferais ?
11. Il te faut demander ton collègue un service qui va résulter à une journée de travail plus long pour lui, une demi-heure. Comment est-ce que tu demandes ?
12. Ton collègue te demande le même service. Tu n'as pas le temps. Comment est-ce que tu rejettes ?
13. A cause d'un problème technique, il te faut dire à un client qu'il ne pas avoir le service qu'il a demandé. Comment est-ce que tu lui dis ça ?
14. Tu vas demander une hausse de salaire. Comment est-ce que tu fais ça ?
15. Tu voudrais bien quitter le bureau une heure plus tôt. Comment est-ce que tu demandes ça ?

Bilag 4 Skema over positive høflighedsstrategier

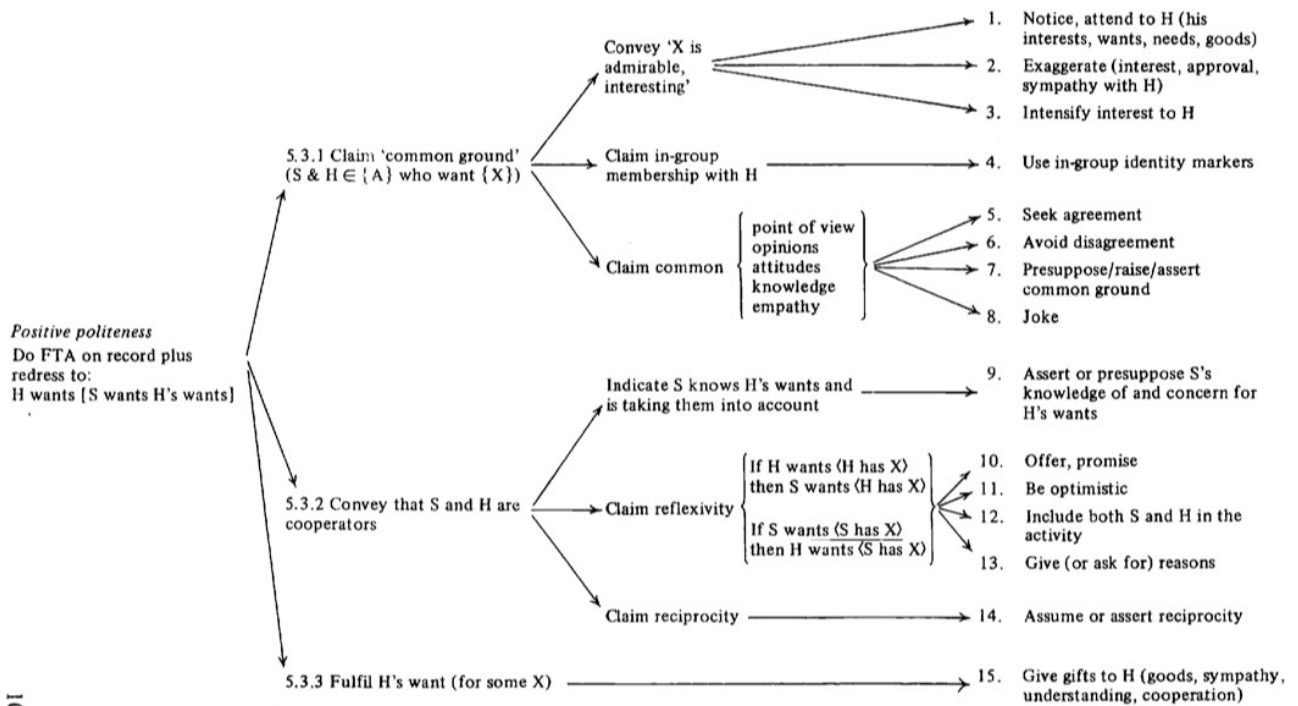


Fig. 7. Chart of strategies: Positive politeness

107

BL:102

Bilag 5 Skema over negative høflighedsstrategier

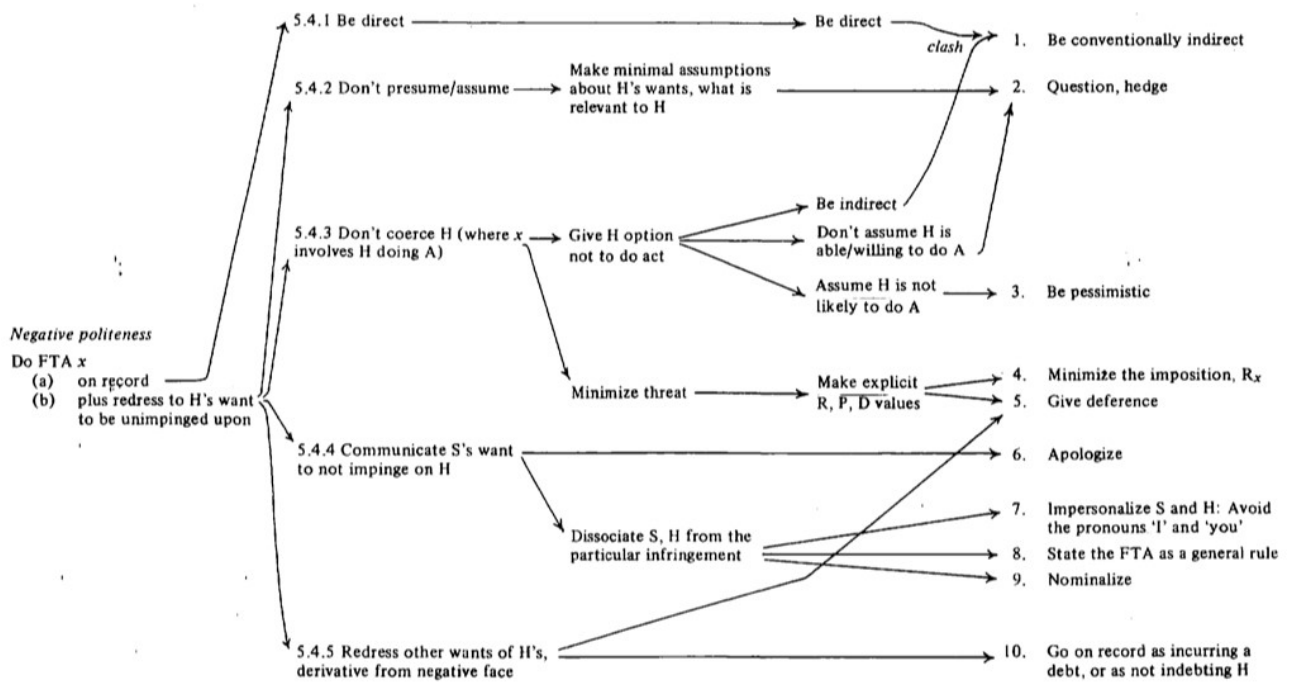


Fig. 8. Chart of strategies: Negative politeness

BL:131

Bilag 6 Skema over off recordhøflighedsstrategier

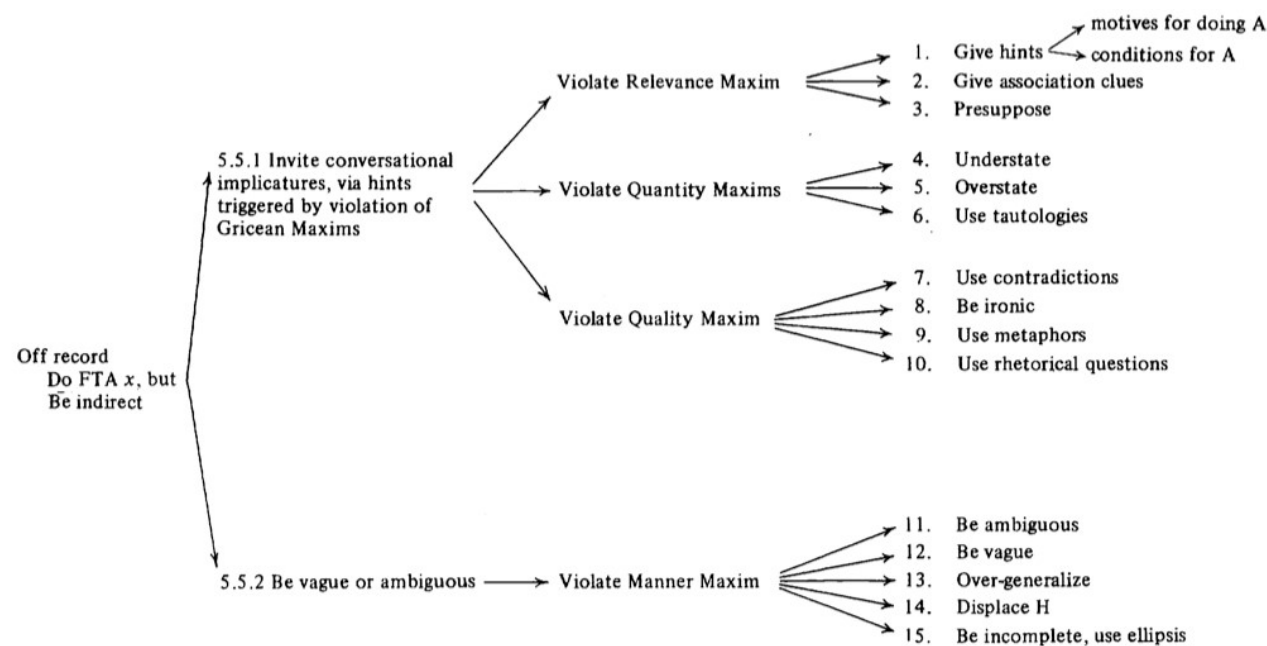


Fig. 10. Chart of strategies: Off record

BL:214