**Øvelser til kapitlet om skriftlig interaktion**

**Øvelse 1: første kontakt omkring fremtidigt samarbejde**

**Formål med øvelsen**

* At give de studerende viden om, hvordan skriftlig interaktion kan fremme en hensigtsmæssig og ligeværdig interaktion med samarbejde i fokus.
* At gøre de studerende opmærksomme på, hvordan høflighedsstrategier kan påvirke en interaktion
* At træne de studerende i at analysere og reflektere over andres og egen skriftlige interaktion, og hvordan den kommer til udtryk i praksis.

**Øvelse 1:**

Diskutér med udgangspunkt i Brown og Levinsons ni høflighedsstrategier, om nedenstående skriftlige interaktion (tekstboks 1) fremmer en hensigtsmæssig og ligeværdig interaktion, hvor samarbejde er i fokus. Interaktionen er den første skriftlige interaktion mellem to eksterne samarbejdsparter, der skal påbegynde et fælles arbejdsprojekt sammen. De kender ikke hinanden i forvejen, og har ikke tidligere haft kontakt. Projektlederen på projektet har sat de to parter sammen, og har bedt den ene part om at tage kontakt til den anden part, så deres samarbejde kan påbegyndes.

De ni høflighedsstrategier er:

1. vær opmærksom på modtageren
2. søg enighed
3. overdriv interesse, billigelse, sympati
4. undgå uenighed
5. insistér på fælles forståelse
6. giv tilbud og giv tilsagn
7. forudsæt og insistér på gensidighed
8. fremsæt årsager
9. brug humor

31. december 2012 20:55

Dear Jane,

We are excited to partner with you on the CAT-F 2013 conference. As you know, our project, Made2Fit, was submitted for the Track A: Aesthetics of Designed Participation. A copy of our proposal is attached, and an edited "trailer" video is available on [Vimeo](https://webmail.sdu.dk/owa/redir.aspx?SURL=CkPPyThj2ZjGbBqH97E3UXsgUL1O83_P3yqhlkuVXHsGJCdqcF_SCGgAdAB0AHAAOgAvAC8AdgBpAG0AZQBvAC4AYwBvAG0ALwAzADMAMQAzADEAOQA3ADAA&URL=http%3a%2f%2fvimeo.com%2f33131970) to serve as a further introduction to the project.

For the purposes of CAT-F 2013, additional raw footage is available for your expert analysis. Please let us know if you would like access to the raw footage, materials referred to in the proposal, or any other documentation of the project and your preferred method of access (Dropbox folder, online streaming, etc.). We would also be happy to set up a Skype call to discuss the logistics of moving forward.

Our team looks forward to hearing more about you and your work, when you have the opportunity to respond. We look forward to working with you!

Warm Regards,

Tom Firelli, Lois Wetter & Eugene Thallos

Designers, Made2Fit

3. januar 2013 17:25

Dear Tom, Lois and Eugene

Thank you so much for your mail. I have been on vacation until now, so I will get back to you in the beginning of next week, i.e. as soon as I have had some time to look closer at your proposal. I look very much forward to this work:-)

Happy new year to you all:-)

Best regards

Jane Michaelsen

(Senior researcher)

Institute of Design and Arts

Tekstboks 1: eksempel på første mailinteraktion mellem fremtidige samarbejdspartnere

**Øvelse 2: formalitet i skriftlig interaktion**

**Formål med øvelsen**

* At give de studerende viden om, hvordan hhv. formelle og uformelle formuleringer kommer til udtryk i ens skriftlige interaktion
* At gøre de studerende opmærksomme på, hvilke sproglige strategier, der er hensigtsmæssige i den situerede kontekst.
* At træne de studerende i at analysere og reflektere over andres og egen skriftlige interaktion, og hvordan den kommer til udtryk i praksis.

**Øvelse 2:**

Diskutér hvilke faktorer, der bidrager til at en skriftlig interaktion kan karakteriseres som hhv. formel, semi-formel og/eller uformel. Brug nedenstående skriftlige interaktion til at rammesætte diskussionen. Den først interaktion er en henvendelse fra en tøjproducent i UK som skriver til en dansk butiksejer for at høre, hvordan salget af en bestemt jakke går. Den danske butiksejers respons vises efterfølgende. Vurdér afslutningsvis, hvorvidt de to maileksempler lægger sig op ad kommunikationsparadigme 2 eller 3.

Tekstboks 2: mailinteraktion mellem eksterne samarbejdspartnere

Dear Mr Hansen

It is with regret that we notice that it is over 3 months since we received your first order for 15 Billyboy Jackets, model Satine. We hope that this is in no way due to dissatisfaction with the quality of our products.

As we have not heard otherwise, we assume that you are still interested in our products and so enclose a copy of our latest illustrated brochure showing our new model New Satine.

We are keen to become firmly established on the Danish market, and should there be any matter in which we have given you cause to be dissatisfied, we hope you will give us the opportunity to put it right so that our custom can be renewed.

Yours sincerely

Simon Patterson

Export Manager

Billyboy Design

Hi Patterson:

For the record, I will simply inform you that I have not ben dissatisfied with the quality of your jackets. It is simply because I have had problems with selling them to the Danish people. I have only sold half of the jacket I bought last fall and has therefore been forced to reduce the prizes a lot!

The prices of the jackets are simply not competitive with similar models at the Danish market. Danish consumers are simply too picky. They demand the best quality at reasonable prices. I now see no alternative but to reduce the price by 15 percent to get rid of the last jackets, and this is quite annoying to be honest.

For me time and money is most important in this business, and I do feel selling your cheap quality products is very time-consuming and too costly. Furthermore, I think it should be your job to pay for advertising – it is most fair since you want to sell the jackets, whereas I can get many other brands in my shop.

Let me know what you think. But respond soon, because time is money. Call me and we can chat about it.

See yah

Michael H.

14 January 2012

10 January 2012

**Øvelse 3: skriftlige formuleringer og kommunikationsparadigmer**

**Formål med øvelsen**

* At give de studerende viden om, hvordan valg af sproglige formuleringer kan påvirke modtageren
* At gøre de studerende opmærksomme på, hvordan sproglige formuleringer kan lægge sig op af forskellige kommunikationsparadigmer
* At træne de studerende i at analysere og reflektere over andres og egen skriftlige kommunikation, og hvordan den kommer til udtryk i praksis.

**Øvelse 3:**

Nedenstående uddrag er fra en studerendes udarbejdelse af en skriftlig anmodning om oplysninger om en potentiel kinesisk leverandørs produktportfolio, samt dennes håndtering af kvalitetskontrol. Diskutér hvorvidt den studerendes måde at skrive på lægger sig op ad et paradigme 1, 2 eller 3-perspektiv. Argumentér for hvilke sproglige faktorer, der medvirker til jeres valg af paradigme. Afslutningsvis skal i sammenholde jeres argumenter med nedenstående analyseforslag til øvelse 3, og diskutere om argumenterne der fremføres giver anledning til at revurdere jeres egne argumenter.

Den studerende skriver følgende:

”In Europe we have very strict rules regarding the control of quality and products especially when it comes to medicine and foods. Therefore we need to determine the quality of your products to make sure they meet the requirements*.”*

Tekstboks 3: Uddrag af en skriftlig anmodning

**Analyseforslag til øvelse 3:**

Den måde den studerende skriver på lægger sig op ad paradigme 2, og det gør den af flere grunde. For det første skriver hun “In Europe we have very strict rules regarding control of quality”, og her tilkendegiver hun klart, at EU-lovgivningen er gældende. Derudover tilføjes et adverbium i form af “very” for at eksplicitere, at der ikke kun er tale om strenge regler, men meget strenge regler. En mere relationsorienteret måde at formulere sig på kunne have været “…we have certain quality standards we are required to meet.” For det andet skriver hun “Therefore we need todetermine the quality of your products…” Ved hendes valg af verbalfrasen “need to determine”, tilkendegiver hun en nødvendighed, og det kan fortolkes på to måder; dels at hun ikke har tiltro til, at den kinesiske leverandør kan leve op til de europæiske standarder; dels at hun enerådigt kan beslutte, om der overhovedet skal etableres et samarbejde. Her kunne den studerende igen have valgt en mere relationsorienteret måde at formulere sig på, fx ”We would be very interested in retailing your products, provided your quality requirements meet European standards”. Ved sådan en formulering ville den studerende have ekspliciteret sin interesse i leverandørens produkter og et fremtidig samarbejde og samtidig have tilkendegivet, at det ville være op til europæisk lovgivning, hvorvidt det ville være muligt eller ej. Måden som hun reelt formulerer sig på, er ikke en god første kontakt til en potentiel fremtidig leverandør, da hun netop *ikke* orienterer sig mod at etablere en relation eller inviterer til et reelt samskabende samarbejde. I stedet får hun demonstreret et autoritativt og ufleksibelt førstehåndsindtryk, der er top-down, men dog med en (lille) åbning for feedback. Havde hun valgt en paradigme 3-tilgang, ville der have været tale om en samskabende, ligeværdig interaktionel tilgang, hvor muligheden for at skabe en god længerevarende win-win relation ville være tilstede. Og dette er essentielt i enhver organisatorisk sammenhæng. Det handler om begge parters overlevelse og succes på lang sigt, og den skabes gennem gode relationer og samarbejde (Fischer og Ury 1999; Ashley 2003). Dette muliggøres af gode kommunikative og sociale kompetencer.

**Øvelse 4: alignment i en organisatorisk sammenhæng**

**Formål med øvelsen**

* At give de studerende viden om, hvad det vil sige at aligne og disaligne med sin forventede identitet i en organisatorisk kontekst.
* At gøre de studerende opmærksomme på, hvordan sproglige formuleringer kan bidrage til hhv. alignment og disalignment i en skriftlig interaktionel kontekst
* At træne de studerende i at analysere og reflektere over andres og egen skriftlige kommunikation, og hvordan den kommer til udtryk i praksis.

**Øvelse 4:**

Diskutér Zimmermans begreber *alignment og disalignment* og hvordan de kan påvirke en skriftlig interaktion i en organisatorisk kontekst. Tag udgangspunkt i de to nedenstående forskellige mailinteraktioner, der begge omhandler en aflysning af et møde, men hvor responsen er forskellig.

Hi Gene

I didn’t know you were such a chicken!

/Sally

Dear Sally

I don’t know if you have received the text messages I sent you, but I had to turn around on the free way. The snow was very intense, and I was very close to sliding into the ditch with my car and I simply did not have the courage to continue in that weather. Do you have the possibility of meeting on Dec. 28th or 29th instead?

Best

Gene

Hi,

sorry to hear, I hope your son is OK, of course focus on him and get back to me when you can.

Best

Doug

Dear Doug

I am very sorry, but I am forced to cancel our meeting today. I have a serious emergency with my son, and I need to take care of that today, i.e. doctor, meeting with the kinder garden etc. I am very sorry for the inconvenience, but maybe we can reschedule for Friday, or perhaps postpone till Saturday if possible? I am still unsure how much time it will take to get ”things” sorted our, but today and tomorrow are impossible for me.

Best regards

Clare

Tekstboks 4: mailinteraktion om aflysning af et møde

Tekstboks 5: mailinteraktion om aflysning af et møde