

Referat af teksten: Caswell, D. & Dall, T. (2022). Using conversation analysis to develop reflective practice in social work, *Qualitative Social Work* 21(6): p.1290-1307.

## Indledning

Denne tekst har til formål kort at referere artiklen "Using conversation analysis to develop reflective practice in social work" af Dorte Caswell og Tanja Dall.

I litteraturen vedr. socialt arbejde, er der længe blevet argumenteret for, at der er et behov for øget faglig refleksion. Sideløbende har anden litteratur demonstreret potentialet i at bruge samtaleanalyse (SA) i interventioner, der har til hensigt at informere praksis på social- og sundhedsområdet. Ikke desto mindre ved vi meget lidt om, hvordan personer beskæftiget med socialt arbejde, rent faktisk reflekterer over deres praksis, og hvordan SA kan bruges til at facilitere refleksion.

Formålet med denne artikel er at undersøge, hvordan SA kan bruges i interventioner, der udvikler refleksiv praksis. Vores data består af lydoptagelser af 21 *Fælles Lærings- og InnovationsPlatforme* (FLIP), som har fundet sted som en del af et samarbejde mellem forskere og beskæftigelsesafdelingerne i fire danske kommuner. Vi bruger SA til at undersøge, hvordan forskere og medarbejdere i jobcentre reflekterer over interaktioner i arbejdet.

Vi finder, at brugen af SA (a) gør medarbejderne opmærksomme på aspekter af deres praksis, som ofte udøves rutinemæssigt, og (b) bidrager med et konkret udgangspunkt for en ikke-evaluerende refleksion af denne praksis. Artiklen er relevant for forskere og fagpersoner, som ønsker at gøre brug af SA i udviklingen af en refleksiv praksis, eftersom den skitserer en model for intervention, demonstrerer den detaljerede måder som refleksion kan udføres på i en interaktion, og diskuterer de organisatoriske krav, der er til sådanne interventioner.

I det følgende ridses artiklens teoretiske og empiriske pointer op, så du som læser får en let indføring i artiklens hovedpointer. Indledningsvis beskrives forskellige metodiske greb inden for SA.

## Kritisk refleksion i socialt arbejde og SA's potentiale til at informere refleksion

### Reflekterende praksis i socialt arbejde

Ifølge Dewey (1934) er sproget det centrale medie, hvorigennem den sociale verden de- og rekonstrueres. Det er gennem ideer, begreber og hypoteser, at nye indsigter – som potentielt kan fremme nye handlinger – skabes. Fortalere for *kritisk refleksion* i socialt arbejde argumenterer for en konstruktivistisk bevidsthed

om det sociale arbejdes betingede karakter, og hvordan antagelser, kategorier og diskurs informerer vores forståelse af, hvad der udgør et problem, en relevant intervention osv. (Askeland & Fook, 2009; Taylor & White, 2000; Thompson & PasSAI, 2012). Vi kan også tale om en *instrumentel refleksion*, der handler om at identificere aspekter af praksis (metoder, procedurer, handlinger), som kan være mere effektive end andre til at løse et givent problem. De to typer refleksion udelukker ikke (nødvendigvis) hinanden; de adresserer dog hver især forskellige udfordringer og potentielle resultater. *Refleksion-i-handling* betegner (selv)bevidsthed og mulig justering af fagpersoners handlinger, når de er involveret i en interaktion, mens *refleksion-over-handling* finder sted efter handlingen, når fagpersoner skal forstå en given situation, for at skabe læring til senere situationer (Schön, 1983). SA giver således mulighed for refleksion-over-handling – med præcis gengivelse af ‘i-handling’. I det følgende beskrives det, hvordan vi har arbejdet med denne refleksion i naturligt forekomne interaktioner.

#### Samtaleanalytisk arbejde med institutionel tale

Centralt for SA er en interesse i at forstå, hvordan en given handling kan udføres i tale, snarere end udelukkende at fokusere på hvad, der bliver sagt. For at facilitere en sådan interesse er SA kun orienteret mod data, som er optagelser af naturligt forekommende interaktioner. *Turtagning* i samtalen er den vigtigste genstand for analyse i disse optagelser, selvom de altid er sekventielt indlejret i den løbende interaktion. Et centralt træk ved SA er opmærksomheden på deltagernes orienteringer, som anvendes analytisk i ”the next-turn proof procedure” (Schegloff, 1992: 109; Sidnell, 2013: 79), ifølge hvilken man undersøger modtagerens svar på baggrund af, hvordan de har forstået den forudgående taletur. Således bruges dette til at etablere analysen af, hvad taleturen har produceret i interaktionen. SA er altså beskrivende snarere end evaluerende, og søger at opdage, hvordan bestemte institutionelle opgaver styres og udføres gennem tale (Heritage & Clayman, 2010: 18).

Mens modellerne for at tage SA ind i faglige omgivelser varierer, fremhæver alle forfattere potentialet i at basere fagligudvikling på lydoptagelser af naturligt forekommende praksis, og analyse inspireret af SA, snarere end at basere det på fagpersoners genfortællinger eller (gen)skabelser af en praksissituation, hvilket risikerer at overse detaljerne i de faktiske interaktioner.

Datamaterialet til denne artikel består som nævnt af lydoptagelser af 21 FILP’s, hvor jobcentermedarbejdere og forskere arbejder sammen om at undersøge optagelserne af jobcentermedarbejderens interaktion med borgere.

SA's metodologiske rammer giver således jobcentermedarbejderne mulighed for at opdage aspekter af deres egne interaktioner med borgerne, som ellers ville forekomme usynlige for dem. Herunder, hvordan specifikke pragmatiske begreber fra SA kan tjene til at lette jobcentermedarbejderens refleksion over

detaljerne i deres interaktion på måder, der omformulerer deres opfattelse af deres egen praksis. I næste afsnit fremlægges nogle af de fund, der præsenteres i artiklen, i samspil med forskningsbaseret viden.

## Fund

Undersøgelsens analyse har resulteret i to overordnede fund. For det *første* muliggør SA's metodologiske ramme, at jobcentermedarbejdere opdager aspekter af deres egen interaktion med borgerne, som ellers forekom usynlig for dem. For det *andet* viser vi, hvordan specifikke pragmatiske begreber fra SA kan bruges til at facilitere jobcentermedarbejdernes refleksion over detaljerne i deres interaktion på måder, der ændrer deres opfattelse af egen praksis. I det følgende viser vi denne proces gennem et dataudrag fra et møde mellem en sagsbehandler og en borger. Uddraget blev efterfølgende diskuteret ved et FLIP mellem forskere og jobcentermedarbejdere.

### Opdagelse af ens egen interaktion

Dataudraget neden for stammer fra et møde mellem en sagsbehandler og en borger. En fuld optagelse af mødet blev delt af sagsbehandleren som forberedelse til en FLIP-session med en gruppe af hendes kolleger. Uddraget finder sted 30 minutter inde i mødet mellem sagsbehandler og borger. På dette tidspunkt er sagsbehandler og borger lige blevet enige om, at borgeren skal begynde i et offentligt interventionsprogram, hvor borgeren bl.a. kan udfolde sine kreative evner og interesser.

#### Dataudrag 1: Møde mellem sagsbehandler og borger

- 1 Borger: Det der- jeg *ved* det der kreative °det kan jeg mærke det motiverer mig°
- 2 Sagsbehandler: det motiverer dig?
- 3 Borger: fordi jeg har faktisk: (.) jeg har jo brugt det at strikke: for at slappe af
- 4 Sagsbehandler: °ja°
- 5 Borger: Og jeg er faktisk, blevet inviteret- jeg er blevet inviteret med ind i en strikkeklub-
- 6 jeg har været inde i en butik
- 7 Sagsbehandler: jaer^
- 8 Borger: så jeg ved ikke om det ku- hh: ((small laugh) 😊 hvis jeg fedter mig ^ind- hh: 😊
- 9 Sagsbehandler: det- ja men jeg tror *virkelig* det er noget for dig ((borgerens navn)) det her med
- 10 ((intervention)) det tror jeg virkelig øh ja.
- 11 Borger: °°det kreative°°
- 12 Sagsbehandler: Så: skal vi ikke sige, der er det vi aftaler ((borgerens navn))
- 13 Borger: Jo.
- 14 Sagsbehandler: Godt. Du hører i hvert fald fra mig. Både omkring ferie og omkring intro- øh møde

15 eller visitationsmøde nede på ((intervention))

16 Borger: Det lyder:- jeg synes det- altså jeg har brug for noget (.) kreativt

17 Sagsbehandler: Ja

18 Borger: fordi jeg har noget- altså jeg er jo ik'- jeg kan jo ikke sådan ((1.0)) >Jeg tænkte

19 også, f:ordi der sådan en øh: ((1.2)) øh >jeg tænkte også hvis jeg skal finde

20 nogle timer så=

21 Sagsbehandler: =ja

22 Borger: det det meste arbejde og sådan noget, så skal man jo være helt stabil

23 Sagsbehandler: °lige præcis°

24 Borger: [og jeg kan jo ikke love-]

25 Sagsbehandler: [Og det er derfor] lige nu kræver jeg ikke- lige nu vil jeg gerne have at du skal

26 ligesom (.) øh komme i gang med en aktivitet, der kan glæde dig noget der kan

27 motivere dig. På sigt er vores mål at du bliver afklaret som sagt i forhold til øh

28 ^beskæftigelsesområdet og skånehensyn i forhold til dine rygproblemer så vi

29 kan arbejde ud fra det.

I linje 1 og 3 giver borgeren udtryk for, at kreativt arbejde motiverer hende og hjælper hende med at slappe af. Sagsbehandleren udviser *alignment* til den interaktionelle aktivitet ved at stille et opfølgende spørgsmål, som direkte gengiver borgerens formulering (linje 2, 'det motiverer dig') og gennem minimal respons (linje 4 og 7) til borgerens fortælling (linje 1, 3, 5-6 og 8). Fra linje 8 lader det til at borgeren insisterer på at udfolde emnet noget mere ved at gå fra beskrivelsen af "det kreative" som noget, der er godt for hende til at antyde, at det måske kan føre til noget i fremtiden, dog stadig som uspecificeret handling ('om det ku- hh'). Den potentielle handling er ikke eksplicit formuleret og turtagningen er markeret af flere indikatorer for ømtålelighed (van Nijnatten and Suoninen, 2013). Selvom formuleringen er uspecifik og indirekte ('om det ku- hh'), så er det formuleret hypotetisk ('så jeg ved ikke om det ku- hh'; 'hvis jeg fedter mig ^ind- hh'), og mitigeret gennem latter ('heh', ':hh'). Formuleringen af turen indikerer også, at borgeren er lige ved at stille et spørgsmål ('så jeg ved ikke om det ku- hh'), men der bliver ikke stillet et eksplicit spørgsmål, og sagsbehandleren orienterer sig ikke mod turen som et spørgsmål, der kræver et svar i hendes efterfølgende tur (fra linje 9). I stedet bekræfter sagsbehandleren, at den tidligere aftalte indsats er et godt valg for borgeren, ved at understrege sin personlige overbevisning ('jeg tror virkelig...'). Der er ingen indikatorer på uenighed eller andre former for *disalignment*, såsom 'men', pauser eller accounting (Pomerantz, 1984), hvilket indikerer at sagsbehandleren tilpasser sig ideen om, at noget kreativt vil være vigtigt for borgeren. Vi ser hende ikke tage sig af det ømtålelige initiativ fra borgeren i den tidligere tur. I linje 11 gentager

borgeren med en meget lille stemmet 'det kreative' før sagsbehandleren tager initiativ til en afslutning på mødet (Schegloff, 1973) ved at antyde, at de er nået frem til en beslutning ('skal vi ikke sige, der er det vi aftaler', linje 12) og opsummerer de næste skridt i sagen ('Du hører i hvert fald fra mig', linje 14).

Borgeren samarbejder dog ikke fuldkomment med den forsøgte afslutning, idet hun gentager vigtigheden af 'noget kreativt' i linje 16, og således indikerer hun, at emnet ikke er blevet udtømt (Schegloff & Sacks, 1973). Borgerens efterfølgende tur er præget af mange falske begyndelser, selv-afbrydelser og uspecifikke formuleringer (f.eks. 'jeg har noget- altså jeg er jo ik'- jeg kan jo ikke sådan', linje 18), hvilket kan indikere, at der er en vis form for ømtålelighed på spil for borgeren (van Nijnatten and Suoninen, 2013). Imens hun indleder med at gentage behovet for 'noget kreativt' (linje 16), problematiserer hun i senere ture sine muligheder for at få lønnede timer (f.eks. 'jeg kan jo ikke love-', linje 24). Hvis vi skal forstå linje 5-6 og 8 som forsøg på at åbne op for nye samtaleemner i relation til strikkebutikken – efter at sagsbehandleren ikke greb initiativet – forsøger borgeren således sideløbende at holde emnet om noget kreativt åbent og modsætte sig mulighederne for at arbejde et 'rigtigt' sted.

I forberedelserne til omtalte FLIP-session, fandt vi ovenstående uddrag interessant på grund af de uklarheder, der lader til at udspille sig omkring borgerens initiativer.

I næste afsnit præsenterer vi et eksempel på refleksionen over interaktionelle præstationer.

#### Refleksion over interaktionelle præstationer

Igennem FLIP's får jobcentermedarbejderne mulighed for ikke blot at øge deres bevidsthed om deres interaktionelle praksis, men også at udforske udfordrende interaktionelle opgaver og forskellige måder at styre dem på.

På et tidspunkt foreslår jobcentermedarbejderne et tematisk fokus på interaktioner, hvor sagsbehandlerne informerer borgerne om de regler, der forpligter dem til at deltage i møder i jobcenteret og risikoen for at blive sanktioneret, hvis de ikke efterlever disse regler. En nylig lovgivningsændring betyder, at jobcentermedarbejdere er forpligtede til at sende en folder på ni sider til borgerne, som udspecificerer borgernes pligt til at deltage i møder og aktivering, samtidig med, at jobcentermedarbejderne skal præsentere indholdet af folderen verbal til borgerne – potentielt hver sjette måned.

Jobcentermedarbejderne oplever disse interaktioner som udfordrende, fordi de udfordrer forsøget på at etablere tillid og samarbejde mellem dem og borgeren, hvilket de oplever som kontraproduktivt ift. at skabe øget borgerinddragelse. På den baggrund blev der planlagt en FLIP-session med jobcentermedarbejdere, som delte data fra denne type interaktioner. Uddrag 2 (uddrag 3 i originalteksten) er et eksempel på et af de data bidrag (der blev delt 13 i alt), som viser en telefonsamtale mellem en

jobcentermedarbejder og en borger. Grundet COVID-19 blev møderne gennemført over telefonen, men i takt med at nedlukningen nærmede sig sin afslutning blev fysiske møder og aktiviteter igen en realitet. Vi indtræder otte minutter inde i det 15 minutter lange møde, idet jobcentermedarbejderen introducerer reglerne for sanktionering.

## Datauddrag 2: Møde mellem sagsbehandler og borger

- 1 Sagsbehandler: Hvad hedder det nu. I forbindelse med det her genåbning af  
2 beskæftigelsesindsatsen så øh, selvom at jeg lige har vejledt dig om sanktion,  
3 så skal jeg faktisk gøre det igen
- 4 Borger: Okay
- 5 Sagsbehandler: fordi at øhh det: siger lovgivningen ((pause)) fordi at det nu-  
6 Borger: ja så må du hellere gøre det
- 7 Sagsbehandler: jahaha (griner) 😊 ellers får vi bølle med dem, [det] gider vi ikke 😊
- 8 Borger: [ja]
- 9 Sagsbehandler: men hvad hedder det nu ehm: ((pause)) ^kan du huske sanktionen,  
10 😊 kan du huske, det jeg vejledte dig om sidst? 😊
- 11 Borger: ((pause)) h: <jamen det var noget med at jeg havde pligt til a:> (.) >altså nu var det  
12 i forhold til telefonsamtale< men ellers så har jeg pligt til at tage telefonen
- 13 Sagsbehandler: mhh^ ((pause))
- 14 Borger: og sige (.), altså i god tid, hvis jeg ikke kan (.)for altså hvis jeg har en ordentlig  
15 grund <altså hvis jeg nu eksempel (.) >skal op på hospitalet eller et eller andet<  
16 og jeg ikke kan snakke i telefon
- 17 Sagsbehandler: ja
- 18 Borger: (.) så skal jeg sige det,
- 19 Sagsbehandler: mm:
- 20 Borger: øhm og hvis jeg ikke siger det, så bliver jeg <truk-ket i: lø-n> eller  
21 hvad man skal kalde det
- 22 Sagsbehandler: ja ((pause)) det var du da megagod til at huske (.) 😊 det kan være du kan  
23 vejlede mig så 😊 [[[griner]]]
- 24 Borger: [[[griner]]]

I den første tur introducerer sagsbehandleren emnet om sanktioner ved at rammesætte det som nødvendigt ('skal jeg', linje 3), samtidig med at vedkommende også anerkender at borgeren allerede har

modtaget denne information tidligere ('jeg lige har vejledt dig', linje 2; 'igen', linje 3), hvilket på en måde gør det overflødigt ('selvom', linje 2) eller uventet ('faktisk', linje 3, jf. Tognini-Bonelli, 1993). Borgeren tilpasser (aligns) sig til introduktionen til emnet med et markeret 'Okay' (line 4), hvilket kan forstås som et udtryk for overraskelse, hvori 'the change-of-state token' i form af 'oh', er indlejret (Heritage, 1984) i den tilpassende minimale respons 'okay'. I linje 5, tilbyder sagsbehandleren en forklaring på, hvorfor hun er nødt til at gentage denne information ("fordi..."), hvilket har til formål at bygge bro mellem det der er forventet eller fortrukket, og det der faktisk bliver sagt (Scott and Lyman, 1968). At introduktionen til emnet er en smule ømtålighed antydes yderligere gennem den tøven som forklaringen er formuleret med ('øhh', 'det:', pause). I linje 6 lader det til at borgeren tilpasser sig forklaringen og fremfører retfærdiggørelsen af introduktionen til emnet med reference til lovgivningen ('ja så må du hellere gøre det'). Sagsbehandleren behandler det som en humoristisk bemærkning ved at grine og bruger et inklusivt 'vi' (linje 7, cf. Lerner and Kitzinger, 2007), for at positionere sig selv og borgeren imod 'dem' (linje 7), hvilket kan blive set som et udtryk for tilknytning, hvori sagsbehandleren distancerer de lovgivningsmæssige krav samtidig med at hun positionerer sig ved siden af borgeren.

I linje 9-10 går sagsbehandleren videre for at forklare, hvorfor dette emne bliver introduceret ved at spørge borgeren, om hun kan huske den information hun tidligere har modtaget ('kan du huske sanktionen?'). Spørgsmålet indledes med en pause og så bliver det omformuleret en smule ('kan du huske, det jeg vejledte dig om sidst?') og så leveret med en 'smilende' stemme. Spørgsmålsdesignet i det første spørgsmål ('kan du huske sanktionen?', linje 9) forudindtager i mindre grad end det andet spørgsmål, borgerens viden ('kan du huske, det jeg vejledte dig om sidst?', linje 10). Begge spørgsmål følger forståelsen af, at denne information er gentagende (linje 2-3). Ved at omformulere det første spørgsmål med direkte reference til, hvad sagsbehandleren selv har fortalt borgeren, indeholder taleturen en klar præference for et bekræftende svar: At borgeren husker denne information. Imidlertid gengælder borgeren ikke i den efterfølgende tur med et bekræftende 'ja'. I stedet fortsætter hun med at fremføre reglerne for sanktionering som hun husker dem. Borgerens efterfølgende ture (linje 11-12, 14-16, 18 og 20-21) er markeret med flere tilfælde af langvarig tale (f.eks. linje 11-12 og 20-21), reformuleringer (f.eks. linje 14-15) og formuleringer, der signalerer usikkerhed ('det var noget med...', linje 11; eller 'hvad man skal kalde det', linje 21). Alligevel bliver informationen behandlet som korrekt og tilstrækkeligt af sagsbehandleren som responderer med minimal respons igennem hele hendes genfortælling (linje 13, 17 og 19), før hun roser borgeren for hendes genfortælling ('det var du da megagod til', linje 22). Sekvensen ender med, at sagsbehandleren kommer med en kommentar ('du kan vejlede mig', linje 22-23), som både borger og sagsbehandler behandler som en joke, ved at grine af det (linje 23 og 24).

I vores samarbejde med jobcentermedarbejdere oplever vi, at refleksion over detaljerne i en interaktion gør jobcentermedarbejderne opmærksomme på aspekter af praksis, der ofte udføres på en standardiseret måde.

Samlet set udgør disse interaktionelle aktiviteter en refleksiv session, hvori den metodologiske inspiration fra SA opretholder fokus på den faktiske interaktion i data. Til trods for at forskerne faciliterer sagsbehandlerens brug af disse værktøjer, ved at bekræfte og justere sagsbehandlerens fortolkning. Sagsbehandlerne prøver forskellige fortolkninger af data, og til sidst relaterer de den specifikke analyse til deres egen interaktionelle praksis. Det refleksive mål med en FLIP-session er også eksemplificeret i dette uddrag, idet interaktionen ikke handler om at træne sagsbehandlerne i at identificere eller anvende den mest effektive måde at kommunikere sanktioner på. I stedet handler aktiviteten om at udforske, hvordan en bestemt dilemmafyldt opgave er løst i en situeret interaktion på uforudset vis. Udforskningen af forskellige eksempler på, hvordan man kan udføre den samme opgave (i dette tilfælde at informere om reglerne for sanktionering) synliggør uforudsete forhold i en situeret interaktion og tillader fagpersonerne at blive opmærksomme på deres egen, ofte rutinemæssige praksis. Disse indsigter leder os til undersøgelsens konklusion

Konklusion: Muligheder for både instrumentel og kritisk refleksion

De teoretiske og metodologiske principper for SA egner sig godt til at indramme den reflekterende praksis hos fagpersoner. Denne tilgang til at se på naturligt forekommende interaktioner, herunder ens egne interaktioner, på måder, der ikke er evaluerende og systematiske, giver indsigt i praksis, som fagpersoner ofte ikke er opmærksomme på, som forekommer i rutinemæssig praksis. Således bliver jobcentermedarbejderne opmærksomme på de enheder, der bruges i tale, og hvordan de udgør usynlig praksis, der engagerer sig i borgernes udsagn, på forskellige måder.

SA-litteraturens pragmatiske begreber udgør konkrete refleksionsværktøjer, der letter jobcentermedarbejdernes ikke-evaluerende refleksion over deres arbejde. For eksempel kan forskning i spørgsmålsdesign, personlige pronomener eller tilknytning tjene til at zoome ind på detaljerne i tale. Denne tilgang egner sig desuden til at undgå subjektive opfattelser af tale, da den tilbyder en datadrevet nysgerrighed, der strukturerer observationer og opdagelser. Vores resultater slutter sig til de få tidligere undersøgelser, der argumenterer for – og eksperimenterer med – SA's potentiale til at informere faglig refleksion (Kirkwood et al., 2016).

Jobcentermedarbejderne indleder deres egne mikroeksperimenter, der søger at udforske de instrumentelle funktioner i visse funktioner i tale, og de bliver mere kritisk opmærksomme på, hvordan detaljerne i deres



tale både kan indeholde visse normative strukturer og kan udvide eller begrænse borgerens deltagelse i interaktion og handlingsplanlægning

Det empiriske og ikke-evaluerende fokus på interaktionens *hvordan* – som er selve det træk, der gør analyse af naturligt forekommende interaktion så nyttig til refleksion – er ifølge vores erfaring meget forskellig fra de måder, hvorpå jobcentermedarbejderne er tilbøjelige til at diskutere deres arbejde.

Udfordringerne med analytisk kompetence, ledelsesmæssig støtte og et kollegialt miljø, der fremmer faglig udveksling og deling af optagelser fra praksis, har været tilbagevendende i vores samarbejder, og vedholdende i nogle lokale sammenhænge. Vi har imidlertid fundet ud af, at efterhånden som flere og flere jobcentermedarbejdere deler deres oplevelser af aha-øjeblikke, som har forbedret praksis, har både ledere og modvillige kolleger en tendens til at blive påvirket til at deltage i (og støtte) disse reflekterende aktiviteter.

Når jobcentermedarbejderne tager samtalens muligheder alvorligt, skal de kunne agere *in situ* på måder, der både er præget af forskning (SA og andre metoder) og lade borgernes unikke situation og ønsker få betydning, i både møder og handlingsplanlægning. I sådanne bestræbelser bliver refleksion informeret af forskning om talk-in-action – og ikke kun viden om resultater fra den type forskning – afgørende.

#### Litteraturliste

Askeland, G. A. & Fook, J. (2009). Critical reflection in social work. *European Journal of Social Work* 12(3): 287–292.

Dewey, J. (1934). *Art as Experience*. New York: Perigee Books.

Heritage, J. & Clayman, S. (2010). *Talk in Action: Interactions, Identities, and Institutions*. West Sussex: Wiley Blackwell.

Kirkwood, S., Jennings, B., Laurier, E., Cree, V. & Whyte, B. (2016). Towards an interactional approach to reflective practice in social work. *European Journal of Social Work* 19(3–4): 484–499.

Pomerantz, A. (1984). Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/dispreferred turn shapes. In: Atkinson JM and Heritage J (eds), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, pp.57–101.

Schegloff, E. A. (1992). On talk and its institutional occasions. In: Drew P and Heritage J (eds) *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, pp.101–134.

Schegloff, E. A. & Sacks H. (1973). Opening up closings. *Semiotica* 8(4), 289–327.

Sidnell, J. (2013). Basic conversation analytic methods. In: Sidnell J and Stivers T (eds), *The Handbook of Conversation Analysis*. West Sussex: Wiley Blackwell, pp.77–99.

Schön, D. (1983). *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. London: Temple Smith.

Taylor, C. & White, S. (2000). *Practicing Reflexivity in Health and Welfare: Making Knowledge*. Buckingham: Open University Press.

Thompson, N. & Pascal, J. (2012). Developing critically reflective practice. *Reflective Practice* 13(2): 311–325.

Van Nijnatten, C. & Suoninen, E. (2013). Delicacy. In: Hall C, Juhila K, Matarese M and van Nijnatten C (eds), *Analysing Social Work Communication: Discourse in Practice*. London: Routledge, pp.136–153.