

# Etisk blikk på IKT-støttet lærerutdanning

Rapport fra et delprosjekt  
knyttet til forsøket med  
IKT-støttet allmennlærerutdanning på  
Høgskolen i Sør-Trøndelag 2001-2005.

Svein Sando

HiST ALT rapport nr 10

Svein Sandø

# Etisk blikk på IKT-støttet lærerutdanning

Rapport fra et delprosjekt knyttet til forsøket med  
IKT-støttet allmennlærerutdanning  
på Høgskolen i Sør-Trøndelag 2001-2005

HØGSKOLEN I SØR-TRØNDELAG  
AVDELING FOR LÆRER- OG TOLKEUTDANNING  
2004

ISSN 1502-5055  
ISBN 82-7877-087-5

<b>1</b>	<b>INNLEDNING.....</b>	<b>1</b>
1.1	EN MASKIN SKUTT INN MELLOM ANSIKTER .....	1
1.2	OPPRINNELIG MÅLSETTING .....	2
1.3	METODE .....	2
1.4	INNHEMING AV DATAMATERIALET.....	3
1.5	KLARGJØRING AV DATAMATERIALET .....	4
1.6	JUSTERING AV MÅLSETTINGEN .....	4
1.7	OVERBLIKK OG UTBLIKK .....	4
1.8	FORSKNINGSSITUASJONEN .....	5
1.9	RAMMEVILKÅR .....	6
1.9.1	<i>En svært kortfattet innføring i IT og IKT.....</i>	6
1.9.2	<i>Desentralisert IKT-støttet allmennlærerutdanning ved HiST 2000-2005 .....</i>	7
1.9.3	<i>Studentenes tekniske rammevilkår.....</i>	7
<b>2</b>	<b>PRESENTASJON OG ANALYSE AV 20 INTERVJUER.....</b>	<b>11</b>
2.1	TRANSKRIPSJONENE .....	11
2.2	FENOMENOGRAFI .....	12
2.3	HVA JEG IKKE FANT.....	12
2.4	FRA FRUSTRASJON TIL MESTRING.....	12
2.5	E-FORUM, DET PRIMÆRE KOMMUNIKASJONSMEIUM.....	16
2.5.1	<i>Fra monologisk dialog til chatlignende e-forum.....</i>	17
2.5.2	<i>Deltagerterskel på godt og ondt.....</i>	18
2.6	E-POST, NÅR UTVALGTE SKAL NÅS .....	19
2.7	E-PRAT, NÅR TING MÅ SKJE RASKT .....	22
2.8	TELEFON, NÅR DE ANDRE SVIKTER .....	24
2.9	IKT SOM PÅVIRKNINGSFAKTOR.....	25
2.10	NYE MULIGHETER SOM IKKE ALLE KAN UTNYTTE .....	28
2.11	FAG OG FØLELSER .....	29
2.12	TEKSTLIG KOMMUNIKASJON .....	33
2.12.1	<i>Når tekst oppfattes som nesten muntlig tale.....</i>	33
2.12.2	<i>Hva elektronisk tekst ikke kan formidle .....</i>	34
2.12.3	<i>Kompenserende tiltak.....</i>	35
2.13	RELASJONER .....	36
2.14	MISFORSTÅELSER OG UENIGHET .....	40
2.14.1	<i>Hva skjer? .....</i>	40
2.14.2	<i>Årsak.....</i>	42
2.14.3	<i>Hva kan gjøres? .....</i>	45
2.14.4	<i>Positive følger.....</i>	49
2.15	KROPP OG KROPPSSPRÅK.....	50
2.15.1	<i>Når kroppen er til stede .....</i>	51
2.15.2	<i>Savnet av kroppen.....</i>	52
2.15.3	<i>Misforståelser oppstår når kroppsspråket er fraværende.....</i>	53
2.15.4	<i>Behov for endrede handlingsmønstre ved kommunikasjon uten kropp .....</i>	54
2.15.5	<i>Om å overkomme ulempene med kroppens fravær .....</i>	55
2.15.6	<i>Der kroppens nærvær er mindre viktig, ja kanskje er uønsket.....</i>	56
2.16	EMPATISK TOLERANSE .....	58
2.16.1	<i>Ta ting i beste mening.....</i>	58
2.16.2	<i>Toleranse som den modne frukt .....</i>	59
2.17	ET NYTT SPRÅK SOM MÅ LÆRES .....	63
2.18	SAMMENFATNING.....	65
<b>3</b>	<b>SLUTTDRØFTING OG KONKLUSJON .....</b>	<b>68</b>
3.1	PRAKTISK-PEDAGOGISK TILNÆRMING .....	68
3.2	ETISK TILNÆRMING .....	69
3.2.1	<i>Ansiktet og sansing.....</i>	69
3.2.2	<i>Misforståelser.....</i>	71
<b>4</b>	<b>VEIEN VIDERE.....</b>	<b>72</b>
	<b>LITTERATUR .....</b>	<b>74</b>
	<b>VEDLEGG.....</b>	<b>78</b>

# 1 Innledning

## 1.1 En maskin skutt inn mellom ansikter

---

Teknologien er nøytral, hevder noen. Andre mener at den tvert i mot gir en rekke føringer for både adferd og meninger som er av en slik art at våre handlingsvalg innskrenkes. Noen går så langt som å hevde at vi er slaver av en "teknologihistorie innvevd i en anonym økonomisk dynamikk" (Eriksen 1990:102). Uansett standpunkt til teknologiens nøytralitet eller ikke, vil de fleste nok være enig i at teknologien i større eller mindre grad påvirker og gir rammevilkår. Den gir muligheter og setter begrensninger. Hvordan vi bruker teknologien vil være avgjørende for i hvilken grad vi er herrer over teknologien eller den er herre over oss.

Nå er elektronisk kommunikasjon på full fart inn i skoleverket, på alle nivåer, også på høgskolenivå ved utdanningen av lærere og førskolelærere. De to IKT-støttede utdanningene ved Høgskolen i Sør-Trøndelag (allmennlærere) og Dronning Mauds Minne Høgskole (førskolelærere) som jeg har fulgt på nært hold de siste årene, kombinerer ny teknologi med tradisjonelle kommunikasjonsformer "on campus".

Det er viktig å spørre hva en omlegging til et IKT-støttet studium vil føre til i yrkesutdanninger som skal lede fram til yrker der man i stor grad vil være direkte involvert i andre mennesker. Motivene for å innføre dette er å bedre utdannelsen og dermed skape bedre lærere. I prosjektet tenkes IKT blant annet brukt på en slik måte at det fører til en bedre refleksjon omkring feltet teori-praksis, og det skal medføre mer studentaktive læringsformer.

Prosjektet med IKT-støttet lærerutdanning henter sitt teoretiske grunnlag fra et konstruktivistisk lærings-syn der kunnskap blir konstruert gjennom samhandling, der meningsdannelse og læringsprosesser er forankret i sosiale, kulturelle og materielle kontekster.

Man kan lure på om IKT som læringsverktøy lar seg innføre i en lærerutdanning som samtidig skal virkeliggjøre disse idealene. IKT vil være en vesentlig del av den materielle konteksten som læringsprosessen altså er forankret i. Det legges stor vekt på det sosiale læringsmiljø der samhandling og kommunikasjon har en sentral plass. Vil en teknologi som krever at ens eget ansikt flyttes bort fra de andres ansikter over til en skjerm virkelig kunne bidra til økt samhandling og kommunikasjon?

I den operative konstruktivismen snakker man om tilstedeværelsen av et medium som en av forutsetningene for kommunikasjon. Effektive medier er de som "ikke yder motstand mot formen" (Rasmussen 1999:38). Her er mediet først og fremst tenkt på som språket. Men ved innføringen av IKT som et mellomledd vil man måtte forholde seg til *to* medier for at kommunikasjon skal skje: *språk* formidlet gjennom *IKT*.

Problemet er at ingen teknologi er helt transparent. Derfor filtreres en del av budskapet bort. Dersom man erstatter vanlig analog meningsutveksling med en skjermbasert vil det effektivt redusere informasjons-utvekslingen til det som kan uttrykkes skriftlig. Nå er det ikke sikkert at det betyr noen ting for læring av *teoretisk* stoff, men mistanken er at det vil gjøre noe med *praksissiden* av læreryrket, nemlig med student-enes omgang med hverandre og menneskesynet siden de i økende grad skal forholde seg til hverandre og lærerne indirekte gjennom teknologi. Mot dette kan man hevde at IKT tvert i mot gir adgang til mer sam-handling og kommunikasjon enn tidligere fordi språkuttrykk kan utveksles med mindre investering i tid til å møtes og fordi utvekslingen ikke behøver skje synkront.

Ut fra nærhetsetikken, særlig i Levinas' utgave, vil fraværet av ansiktet til medmennesket utgjøre et fundamentalt problem i og med at den etiske fordring er knyttet i særlig grad til det fysiske nærværet av medmenneskets ansikt. Når IKT plasserer seg i mellom ansiktene bokstavelig talt, vil dette derfor være et tap som vi antar vil påvirke kommunikasjonsprosessen og måten vi behandler hverandre på. Kan man kompensere for dette tapet med for eksempel refleksjon omkring problemet?

## 1.2 Opprinnelig målsetting

---

Det var med bakgrunn i slike tanker som er skissert ovenfor at jeg ville undersøke hvordan IKT påvirket studiehverdagen for disse studentene. Undersøkelsen skulle gjøres hovedsakelig innenfor fagområdet etikk. Derfor var det av interesse å se om teknologien påvirket studentenes grunnleggende verdier, særlig deres menneskesyn, men også se på etiske problemstillinger som reiste seg i bruk av denne teknologien. Målsettingen for prosjektet ble fra starten derfor formulert slik:

**Hva gjør en IKT-støttet lærerutdanning med studentenes holdninger, særlig relatert til menneske-syn, samhandling og kommunikasjon?**

## 1.3 Metode

---

Hvordan kan vi finne svar på dette spørsmålet? Finnes det en metode som kan gi oss svar?

Forskningsobjektet var gitt, nemlig den klassen med studenter som startet på desentralisert IKT-støttet allmennlærerutdanning ved HiST ALT høsten 2000. En klasse på omlag 35 studenter er en liten gruppe. Å tenke på å gjøre kvantitative undersøkelser selv på hele klassen, ville gi et alt for tynt datagrunnlag til å kunne generalisere i det hele tatt. Dessuten var utgangspunktet her ikke en teori som jeg søkte å få verifisert eller falsifisert, men mer en nysgjerrighet etter hva som skjer med studentene ved en slik studieform. Formålet med prosjektet er å kartlegge fenomener, og ut fra disse funnene stille etisk funderte spørsmål. Disse etiske funderte spørsmålene kan man godt tenke seg å stille under datainnsamlingen og ikke bare som forskerens etterrefleksjon. En kvalitativ forskningsmetode ble derfor valgt, fordi den er egnet til å beskrive egenskaper og til å karakterisere noe (Larsson 1986:7). En kvalitativ metode er som oftest ens-betydende med intervjuer. Så også her. Tanken er at man ved å intervju noen få grundig, får man en annen type kunnskap enn om man screener en større befolkningmengde med standardiserte spørsmål. Intervjuet kan få tak i nyanser og kontekstavhengigheter som de kvantifiserbare avkryssingene eller skaleringene på et spørreskjema ikke fanger opp. Fordi jeg var ute etter endringer i holdninger som følge av en teknologisk påvirkning, valgte jeg å intervju et mindre antall studenter flere ganger og over to år. Ideelt burde intervjuene strukket seg over hele studietiden, men oppdragsgiver ønsket en rapport rimelig raskt.

Når det gjelder analysen, er ikke kvalitativ metode kun én metode. Man kan snakke om tre tradisjoner innenfor de kvalitative metodene: hermeneutisk, etnografisk og fenomenologisk.

Siden jeg er teolog, ville en hermeneutisk metode være den naturligste å ty til med de tradisjoner teologien har med teksttolkning knyttet til håndtering av kontekster. En slik tilnærming i analysen vil da også bli brukt der det faller naturlig.

I en etnografisk metode ønsker man å komme nært innpå livet det man vil beskrive, gjerne med feltarbeid der man lever tett inn på studieobjektet. Gjengivelser av samtaler skjer da gjerne ved å angi pustepauser, tonefall o.l. Intervjuavskriftene (transkripsjonene) i dette prosjektet er da også foretatt i samsvar med den såkalte etnometodologiske metoden slik den er beskrevet hos Jörg Bergmann (1988). Etnometodologien har et ideal som synes nyttig for mitt prosjekt, nemlig at man ønsker å være mest mulig fri for å lage seg kategorier på forhånd, for dermed å la empirien komme før teorien. Siden målsettingen er å finne fram til hva som skjer med studentene, vil det være viktig nettopp å la empirien tale først, for så å se hva slags teori som passer for å tolke denne empirien.

En fenomenologisk metode vil beskrive menneskers opplevelser av fenomener, men da gjerne fenomenene i deres "essens", dvs. det som er umulig å tenke bort fra fenomenet (Larsson 1986:11). Nå er det ikke først og fremst en slik essenskartlegging som vil ha etisk interesse, så denne metoden kan virke litt på siden for dette prosjektets del. Derimot er det utviklet en variant av denne i Sverige som kalles fenomenografi, og som virker nyttig her. Fokus ligger på "människors sätt att uppfatta sin omvärld" (Larsson 1986:12). Mens en kvalitativ metode generelt karakteriserer og beskriver noe, så er dette "noe" her menneskets oppfatning av virkeligheten, ikke virkeligheten i og for seg. Man er altså mer opptatt hvordan en hendelse forstås og oppfattes, enn hvordan hendelsen skal forstås mer

objektivt, hvis det siste i det hele tatt er mulig. Metoden er like fullt empirisk, men empirien er ikke hendelsene men tankene *om* hendelsene:

*Vi vill beskrive hur fenomenen i omvärlden uppfattas av människor, detta innebär att vi är ute efter innebörder i stället för förklaringar, samband eller frekvenser.* (Larsson 1986:13)

Fra et etisk synspunkt er dette nyttig. Når vi skal bedømme et menneskes synspunkter på verdispørsmål eller hva som får en person til å handle i strid eller tråd med normer, så er det nettopp empiri på oppfattel-sesplanet som er interessant. Til en viss grad er det interessant for en moralfilosofisk betraktning hvorvidt en hendelse som skal moralsk bedømmes. Mye viktigere er det hva mennesket tenker omkring en slik hendelse, uaktet dens faktisitet eller ikke. Faktisitetsspørsmålet har først og fremst juridisk relevans. Moralfilosofien kan si noe om en slik hendelse, hendt eller ikke, er moralsk holdbar eller ikke. Etikk handler om å skaffe mennesker en beredskap for hvordan det skal handle moralsk i gitte tenkte situa-sjoner. Om hendelsen faktisk vil inntreffe er av sekundær betydning.

Her er vi ved kjernen i dette prosjektets nytte og funksjon. For nettopp fordi en kvalitativ metode ikke kan si noe om lovmessigheter fordi datagrunnlaget er for speidt eller tilfeldig med hensyn på representativitet, så kan den ved de eksemplarer som slike intervjuer kan avdekke, sette i gang en refleksjon rundt gitte fenomener og hendelser som er nyttig for en etisk beredskap rundt bruk av IKT. Vi kan altså ikke si noe om at slik som rapporten her vil beskrive, er det å være student på et IKT-støttet studium. Men vi kan si noe om at de fenomenene som her beskrives, kan også komme til å ligne på fenomener som andre i lignende situasjoner vil kunne oppleve. Det er mitt håp at disse refleksjonene kan gi leseren en etisk beredskap for slike fenomener, men sier ikke noe om sjansen for at slike fenomener kan oppstå på nytt.

## 1.4 Innhenting av datamaterialet

---

Siden prosjektets opprinnelig problemstilling var å undersøke *endringer* i studentenes holdninger, ble det foretatt intervjuer over et to års tidsspenn, fire intervjuer med hver student. Med fem studenter blir det 20 intervjuer på om lag en halvtimes lengde hver. For å kunne registrere endringer i oppfatninger, ble de samme hovedtemaene tatt opp i alle intervjuene, for derved å se om det skjedde en endring over tid.

For di jeg var interessert i studentenes holdninger, ble en kvalitativ metode valgt med intervjuer der jeg ville hjelpe studentene til en selvrefleksjon rundt to hovedtema og et hjelpetema. Meningen var å komme tilbake til de samme hovedemnene gang etter gang for om mulig å spore en endring i synspunkter.

For selv å kunne delta så fritt og konsentrert i samtalen som mulig, tok jeg opp intervjuene med lydbånd-opptaker, noe som også var en forutsetning for å kunne lage etnometodologisk tilfredsstillende transkripsjoner.

For å få fatt i holdninger var det viktig å kunne reflektere sammen med studentene. Holdninger lar seg ikke uten videre avlese uttømmende av veldefinerte stikkord definert på forhånd. Jeg valgte derfor en mer åpen intervjuguide med utgangspunkt i to hovedtema:

- "Hva tenker du om 'Det gode livet'?"
- "Hva tenker du om 'Den gode lærer'?"

Dermed kunne vi samtale om grunnleggende verdier for livet i sin alminnelighet og om yrket som lærer i særdeleshet, altså det som utdannelsen sikter mot. For å knytte dette til hvordan IKT som studieform kunne tenkes å påvirke disse holdningene, ble det også tatt opp et hjelpetema:

- "Hva tenker du om den elektroniske kommunikasjonen dere anvender på dette studiet?"

Spørsmålene ble ikke nødvendigvis stilt ordrett slik fra gang til gang, men det var disse tre tema som var oppe i så godt som alle intervjuene. Det hendte imidlertid ved tre av intervjuer i annen intervjurunde at vi ikke rakk å komme gjennom alle tre emnene på grunn av tidsnød. All tiden ble

brukt til å snakke om den elektronisk kommunikasjonen fordi det som kom fram der viste seg å være så interessant at jeg ville nødig avbryte en fruktbar dialog. I de fleste tilfeller var intervjuenes lengde begrenset til 30 minutter ut fra ytre omstendigheter, slik som nye intervjuavtaler, undervisning o.l.

Datamaterialet i rå form utgjør dermed 20 intervjuer lagret på lydbånd på til sammen ti timers varighet. Intervjuene ble foretatt fra september 2000 til september 2002. Studentene startet IKT-støttet allmenn-lærerutdanning høsten 2000 slik at det første intervjuet ble foretatt helt i starten på studiet.

## 1.5 Klargjøring av datamaterialet

---

Med tanke på å kunne nyttiggjøre meg materialet underveis i ulike sammenhenger, ble det først foretatt raske resyméaktige avskrifter nærmest som om man tar et forelesningsnotat. Liten tid avsatt til dette prosjektet gjorde disse resyméaktive avskriftene også nødvendig med tanke på å ha enkle utskrifter for hånden for å kunne forberede tankemessig neste intervju med samme person, selv om intervjuguiden beholdt de tre hovedemnene gjennom hele innsamlingsperioden.

Veiledningen på hvor omfattende intervjuavskriftene burde være varierte en del, noe som gjorde at denne delen for lenge var lite grundig gjennomtenkt. Bedre ble det da jeg ble foreslått å bruke en etnometodo-logisk forskningsmetode. Denne er imidlertid meget tidkrevende å gjennomføre, og er ikke gjennomført for hele materialet, men på ca 3/4 og alltid på de avsnittene som er sitert i rapporten.

## 1.6 Justering av målsettingen

---

Allerede under tredje intervjurunden, fikk jeg mistanke om at den ventede endringen i holdninger ville bli vanskelig å spore. Denne mistanken ble bestyrket etter siste intervjurunde. Det kan være flere mulige grunner til dette. En årsak kan være at informantene er ganske voksne, med fødselsår fra 1954 til 1971. Det betyr at deres holdninger til det gode livet allerede er veletablert og lite påvirkbare. Holdningen til hva en god lærer er, ville dessuten først og fremst være påvirket av undervisningen i studiet og ikke av IKT som kommunikasjonsmiddel spesielt. Det kan også tenkes at en eventuell påvirkning først ville bli synlig etter flere års påvirkning. To år kan være en for kort periode å spore endringer på så fundamentalt verdimessig plan på.

Som bruker av elektronisk kommunikasjon var de derimot nesten alle helt ferske. Ingen hadde brukt e-forum tidligere. Dermed var en endring her mye lettere å spore og det var samtalene om dette emnet som også viste seg både å være de mest omfattende og det deg gikk an å si noe positivt om.

For analysens del er målsettingen innskrenket og omformulert til:

**En kartlegging av mulige fenomener knyttet til kommunikasjon i IKT-støttet lærerutdanning, med særlig fokus på deres etiske aspekter.**

For denne målsettingens del blir det meste av materialet som omhandler det gode livet og den gode lærer av mindre interesse. Det er derfor kun de delene av intervjuene som omhandler erfaringer med elektronisk kommunikasjon som presenteres i hovedanalysen i kapitlene 2.4-2.18

## 1.7 Overblikk og utblikk

---

Dette prosjektet har tre faser:

1. Innhenting av datamaterialet, dvs. intervjuer.
2. Klargjøring og analyse av datamaterialet i betydning å beskrive en del fenomener som oppstår i elektronisk kommunikasjon, med særlig fokus på det som har etisk relevans.
3. Konklusjon og veien videre.

Det er bevisst at etisk teori ikke bringes inn på et for tidlig stadium i dette prosjektet. Slik det foreligger her, er oppgaven først og fremst å kartlegge en del fenomener. Bare i begrenset omfang er

det gitt rom for å en etisk analyse og vurdering av fenomenene. En slik analyse vil imidlertid være en naturlig oppfølger av dette prosjektet, med utgangspunkt i den empiri som framlegges.

Jeg ønsker altså ikke å starte med en etisk teori eller hypotese som jeg så tester på et datamateriale. I stedet innhenter jeg empiri fra det problemfeltet jeg ønsker å vinne kunnskap om: IKT-støttet lærerutdanning. Ved den første analysen av empirien vil det framkomme visse fenomener som jeg så søker å teoretisere noe rundt for bedre å forstå disse fenomenene. Dette forhindrer selvfølgelig ikke at jeg har gjort meg visse tanker på forhånd om hva slags teori som antagelig er relevant for dette problemfeltet, men intervjuene legges ikke opp kun med tanke på å få belyst dette. Det vil kunne føre til et for snevert kildetilfang og lett utelukke alternative svar enn de som er antatt på forhånd. Ved å være bevisst på at empirien kommer forut for teorien, tror jeg at objektiviteten også vil være større enn ved en metode der teorien styrer hva slags empiri man søker.

## 1.8 Forskningssituasjonen

---

På engelskspråklig mark finnes en ganske omfattende litteratur under benevnelsen "computer ethics". Hva som menes med "computer ethics" er man ikke helt enige om. Den som først synes å ha beskjeftiget seg med området, var Norbert Wiener ved Massachusetts Institute of Technology (MIT) allerede på 1904-tallet. I 1950 skrev han en stor bok om emnet med tittelen *The Human Use of Human Beings: Cybernetics and Society*. Men Wieners verk ble glemt, og det var først på 1970-tallet at emnet ble tatt opp igjen, og samtidig gitt benevnelsen "computer ethics" ved et arbeid av Walter Maner der han definerer dette som "ethical problems aggravated, transformed or created by computer technology" (siteret fra Bynum og Rogerson 2004:17). Maner mente at man kunne bruke tradisjonell etiske teorier som utilitarisme eller kantianisme for å løse etiske oppgaver innen for IKT.

James H. Moor skrev en innflytelsesrik artikkel i 1985 med tittelen "What is Computer Ethics". Moor mener at et typisk problem i "computer ethics" oppstår fordi man ved bruk av IKT ofte kommer bort i områder hvor det er et vakuum mht. hva som forventes av en (policy vacuum) fordi IKT gir så mange muligheter at nye situasjoner stadig oppstår. For en rekke av disse situasjonene finnes det ingen etisk tenkning og man blir i villrede om hva som er den rette handling. En sentral oppgave for "computer ethics" blir å bestemme hva man skal gjøre i slike tilfeller. Et problem er at det sammen med forventningsvakuemet også er et begrepsvakuum. Det som trenges er derfor også en analyse som utstyres en med en koherent begrepsrammeverk som ens etiske veiledning kan skje innen, skriver Moor (1985:266).

Terrel Ward Bynum bygde på Moors artikkel og utformet en bred definisjon av "computer ethics" som det som identifiserer og analyseres påvirkningen av IKT på slike sosiale og menneskelige områder som helse, eiendeler, arbeid, muligheter, frihet, demokrati, kunnskap, privatliv, sikkerhet osv. En slik definisjon bygger på den antagelse at IKT før eller siden vil påvirke alt som mennesker anser som verdifullt (Bynum og Rogerson 2004:19).

Donald Gotterbarn (1991), på den andre siden, innsnevrer "computer ethics" til å være en profesjonsetikk for IT-teknologer, en innsnevring Gotterbarn synes å stå ganske alene om.

Deborah Johnson har også levert betydelige bidrag til feltet gjennom sin bok *Computer Ethics* fra 1985, som er kommet i to utgaver senere (1994, 2001). I motsetning til Maner og Moor som mener at IKT har skapt distinkte nye etiske situasjoner som krever eget begrepsapparat, mener hun at det kun er snakk om en ny vri på gamle problemer som dermed også kan løses med kjente etiske metoder (Bynum og Rogerson 2004:17-18). I tråd med denne nedtoningen av det spesielle med "computer ethics", ser hun heller ikke bort fra at forskjellen på "computer ethics" and "ethics" vil viskes ut etter hvert som vi blir mer og mer vant med å bruke IKT (Johnson 2004:74).

Hva slags områder beskjeftiger "computer ethics" seg med? Johnson (2004:69-73) lister opp fem hoved-områder: profesjonsetikk for IT-teknologer, det private (overvåkningsaspektet), cyberkriminalitet og misbruk, Internett og virtuell virkelighet (VR). Ser vi etter hva hun anfører som emner når det gjelder Internett, er det spørsmål om anonymitet, om informasjonen på Internett er troverdig og den ubegrensede muligheten til å reproducere data.



En engelskspråklig oppdatert bibliografi over "computer ethics" finner vi på nettsiden <http://cyberethics.cbi.msstate.edu/biblio/>.

Det er i den engelskspråklige litteraturen skrevet en del om forholdet mellom kropp og IKT (Becker 2000, Hillis 1999, Hayles 1999, Stone 2000, Sando 2003). Dette er ikke først og fremst analysert ut fra en etisk vinkling, men vel så mye som en sosiologisk/antropologisk beskrivelse. Anvendelse av dette er ikke så relevant i denne rapporten, men antydes i kapittel 4 som en mulig oppfølger.

Jeg har så langt kun reproduisert termen "computer ethics". Litteraturen på norsk om emnet er sparsom, noen fast term synes ikke å være etablert. En direkte oversettelse av "computer ethics" til datamaskinetikk vil ikke fungere fordi siktet er mye mer enn selve maskinen. Termen "computer ethics" er i seg selv litt pussig, noe også Walter Maner og Donald Gotterbarn berører når de anfører at det ikke finnes "Printing Press Ethics", en "Locomotive Ethics" eller "Telephone Etichs": "Why, therefore, should there be any such thing as Computer Ethics?" (Bynum og Rogerson 2004:57). Termene "nettetikett" og "nettikette" finnes, men dekker bare en liten del av det som "computer ethics" innebærer. Atle Måseide lager ikke en egen term, men bruker *Etikk og informasjonsteknologi* som tittel på sin bok (Hartvigsen, Johansen og Måseide 2000). Og kanskje er det en grei måte, for dermed også å signalisere at det ikke dreier seg om noe alt for særegent, selv om Moor kan ha rett i at IKT byr på en del begrepsmessig nye situasjoner som tradisjonell etikk ikke har møtt tidligere.

På norsk mark er det som sagt lite som er publisert spesielt om etikk og IKT. Det dreier seg om rundt ti titler som er registrert i Bibsys. Flere av dem er gitt ut tidlig på 90-tallet, dvs. før Internett fikk særlig utbredelse utover UH-sektoren. Tema i disse er slikt som yrkesetikk for dataingeniører (Den Norske Dataforening 1992, Elgesem 1994) og personvern (NTNF 1991). Heftet *Internett i skolen. Etikk og jus* tar opp som forventet juridiske aspekter, slik som personvern og opphavsrett. Den eneste samlede framstillingen på norsk er Hartvigsen, Johansen og Måseides *Etikk og informasjonsteknologi* fra 2000. Den har en ganske bred generell del om etikk. Casene som diskuteres er relatert til datavirus og lignende, pornografi på nettet, overvåkingsproblematikk, opphavsrett til programvare, datakriminalitet (cracking) og et kapittel om Internett som egentlig bare gjentar en del av de allerede berørte tema. Til min problemstilling får jeg derfor liten hjelp av denne litteraturen. Kursrapporten *Applied Ethics in Internet Research* (Torseth 2003) er derimot noe mer til saken, ved at kroppsaspektet berøres noe.

## 1.9 Rammevilkår

---

### 1.9.1 En svært kortfattet innføring i IT og IKT

*IT* er en forkortelse for *informasjonsteknologi*, dvs. datamaskiner med tilbehør (hardware), hvordan slike kan kobles sammen i nettverk og den programvare (software) som får datamaskinene til å virke.

*IKT*, *Informasjons- og kommunikasjonsteknologi*, omfatter IT, men er en nyere betegnelse som fokuserer på datamaskinen som kommunikativt verktøy. For tiden er begge forkortelser i bruk. Det ligger en nyanse i det ved at man med IT mer fokuserer den tekniske siden, mens man med IKT legger større vekt på bruken av IT. Samtidig opplevde jeg på en fagkonferanse nylig at noen nå vender tilbake til "IT" fordi kommunikasjonssiden er blitt en så fundamental og selvsagt del av elektronisk databehandling at å presisere "kommunikasjon" spesielt, er overflødig. Denne rapporten vil likevel fortsatt bruke termen "IKT" for å angi denne teknologien.

Med *operativsystem* menes et program på datamaskinen som ordner alle andre programmer. De fleste bruker en eller annen versjon av Microsoft *Windows*. Et alternativ er Apples *Macintosh*. I senere tid har det antikommersielle *Linux*-systemet hatt stor fremgang blant folk med mer spesiell interesse for IKT. Operativsystemet er som dirigenten i et orkester. Uten dirigenten blir det bare kaos, samtidig som dirigenten selv ikke frambringer en eneste tone.

"Oppå" operativsystemet "kjører" man så den programvaren som brukeren forholder seg direkte til, *brakerprogram*. Det kan være tekstbehandler (f.eks. Word, Word Perfect), regneark (f.eks. Excel),

nettleser (f.eks. Internett Explorer, Opera eller Netscape), ymse dataspill og e-postprogram (f.eks. Outlook).

*Internett* er navnet på et verdensomspennende nettverk som knytter personlige datamaskiner sammen. På Internett finnes en del tjenester: *elektronisk post* (e-post, e-mail), *nyhetsgrupper* (News groups, Usenet), *filoverføring* (ftp), pratekanaler (chat, e-prat) og ikke minst *Word Wide Web* (WWW) eller verdensveven. Det finnes ingen sentral styring av Internett i det alle tilkoblede maskiner er likeverdige.

For å kunne nyttiggjøre seg disse fire tjenestene på Internett må man tradisjonelt ha fire ulike program:

- et *e-postprogram* for å lese/sende e-post (f.eks. Outlook Express),
- en *nyhetsgruppeleser* for å lese/skrive på nyhetsgrupper,
- en *filoverfører* (FTP) for å laste opp/ned filer,
- et *prateprogram* (f.eks. MSN, ICQ, MiRC)
- en *nettleser* for å "surfe" rundt på "weben" (f.eks. Internet Explorer).

Tendensen i senere tid er at de tre førstnevnte tjenestene også tilbys via et nettsted der man kan bruke nettleseren, selv om de fleste fremdeles velger å bruke eget e-postprogram (f.eks Outlook Express, Outlook, Eudora eller Pegasus Mail). En *nettleser* er derfor i dag det programmet som uten tvil er mest i bruk når man bruker en eller annen tjeneste på Internett.

## **1.9.2 Desentralisert IKT-støttet allmennlærerutdanning ved HiST 2000-2005**

IKT som støtte for desentralisert undervisning benyttes først og fremst for å opprettholde en kommunika-sjon mellom lærerstedet og studentene i alle relasjoner, men særlig studenter seg i mellom i en kollokvie-gruppe og i klassen. Studentene deltar i undervisningen på lærestedet noen uker i året. Ellers er de på hjemstedet og skal kommunisere med skolen og andre studenter via IKT.

Det første studieåret ble gruppene til en viss grad sammensatt etter geografi. Det vil si at de hadde visse muligheter til å møtes fysisk uten alt for store vansker. Men denne muligheten var ikke lite lett å gjennomføre for alle, ettersom noen studenter likevel hadde temmelig stor avstand til de nærmeste med-studenter. I det andre utterpunktet var det en gruppe som var sammensatt av studenter som arbeidet på samme skole. En av informantene tilhørte denne gruppa. I det andre studieåret ble gruppene satt sammen på nytt, på en slik måte at studentene nærmest var tvunget til å ta IKT i bruk for å få gjennomført gruppe-oppgaver. I det tredje studieåret ble gruppene igjen snudd på, men slik at for noen kom gruppesammen-setningen fra første studieår delvis tilbake.

## **1.9.3 Studentenes tekniske rammevilkår**

I de to årene min undersøkelse omfatter, var ikke denne utdanninge tilknyttet det vi kaller en samlet læringsplattform, LMS (Learning Management System), dvs. en helhetlig programpakke som både inneholder administrative programmer og diverse program som studenter og lærere bruker for å samhandle. I stedet henviste man med unntak av diskusjonsforumet, til ordinær programvare som studentene forventer å ha (i første omgang e-post, tekstbehandler, Internettleser). Diskusjonsforumet ble ordnet fra skolens side ved å bruke et gratisprogram fra Internett kalt mwForum. Denne utdanningen opprettet dessuten en del statiske nettsider for beskjeder og fellesinformasjon, delvis innenfor et passordbeskyttet område.

I praksis kom studentene imidlertid til å anvende fire ulike elektroniske kommunikasjonskanaler: e-post, diskusjonsforum (e-forum), telefon og praterom (chat, e-prat). Vi skal se litt nærmere på egenarten til disse fire interaktive mediene, som igjen kan deles i asynkrone og synkrone medier.

Synkrone medier er slike der dialogen skjer tilnærmet i sanntid, dvs. der dialogen skjer løpende uten nevneverdig opphold. Det krever at deltagerne er til stede på samme tid. De synkrone mediene er *telefon* og *e-prat*.

Asynkrone medier er da slike der dialogen ikke krever samtidig tilstedeværelse av deltagerne. Man kan svare på et innspill når det måtte passe en, men dialogen blir tilsvarende langsom. De asynkrone mediene er *e-post* og *e-forum*. Hvor langsom dialogen for disse er, er for en stor del brukerstyrt. Hvis man er på Internett hele tiden og følger med på e-post og e-forum, kan man svare så raskt som det er teknisk mulig å få utformet en tekst.

Et tradisjonelt brev er også et asynkront medium, men gjør seg ikke bruk av moderne elektronisk teknologi og faller derfor utenfor IKT-mediene. Det fysiske brevets langsomhet er i tillegg forårsaket av en materiell transportmåte som medfører at et brev sendt med post i beste fall når fram dagen etter. Å kalle e-post for nettopp *e-post* eller *e-brev*, gir derfor egentlig gale assosiasjoner om en likhet i kommuni-kasjon. Den eneste likheten mellom et fysisk brev og en e-post er at det er en skriftlig tekst som utveksles. Men den likheten består også mellom brev og chat også.

Forskjellen på elektroniske asynkrone og synkrone medier, er derfor ikke nødvendigvis dialoghastigheten, men at de synkrone medier e-prat og telefon *krever* samtidig tilstedeværelse av partene, mens de asynkrone ikke gjør det. Avtaler om for eksempel å utveksle e-post eller innlegg på e-forum innenfor et bestemt tidsrom, slik flertallet av informantene forteller om at de gjør, kan gjøre disse mediene til tilnærmet funksjonelt synkrone medier. Asynkrone medier er dermed i praksis mer fleksible i sin kommunika-sjonsform enn de synkrone.

## E-post

E-post er en tjeneste på Internett der man kan sende meldinger først og fremst mellom enkeltpersoner som har en e-post konto og dermed en entydig e-postadresse.

Med *e-post* mener vi primært *systemet* som gjør det mulig å utveksle via Internett enkeltmeldinger som vi kaller *e-brev*. E-post brukes også om et eller flere uspesifiserte e-brev: "Har du fått e-post i dag? Ja, jeg fikk et e-brev fra Mona". Informantene brukte imidlertid oftest den engelske betegnelsen "mail" eller "e-mail".

E-post skiller seg fra e-forum, det andre asynkrone mediet, for det første ved at et e-brev oppsøker brukerens datamaskin aktivt og legger seg i e-postprogrammets innboks, mens ved e-forum må brukeren oppsøke forumet og selv lete fram de innlegg man vil se på. E-forum krever altså større initiativ og motivasjon av brukeren enn e-post for å bli møtt med et stykke informasjon. For det andre må et e-brev i hvert enkelt tilfelle adresseres til en eller flere adressater, mens et innlegg på et e-forum legges inn i et forum, der de som har tilgang til forumet blir de potensielle leserne av innlegget. Slik sett kan vi si at e-post krever mer av avsenderen hva angår å bestemme målgruppen enn e-forum. En e-post er derfor i utgangspunktet en privat, lukket melding, mens et innlegg på et e-forum kan leses av et variert antall mennesker, kanskje også ukjente, avhengig av hva slags tilgangsbegrensninger forumet har. Helt privat er likevel ikke e-post, fordi den kan lett videresendes og slik sett komme på avveier i forhold til det den opprinnelige skriver hadde ment. Otnes og Schwebs (2001:224) sammenligner derfor e-post med post-kortet som kan leses av andre uten å bryte en lukket konvolutt. E-forumets tilgangsbegrensninger er imidlertid ikke direkte styrt av brukerne, men av forumets administrator. Samlet:

- Et e-brev oppsøker mottageren i større grad enn et innlegg på e-forum.
- Et e-brev har distinkte mottagere, mens e-forumet kan ha ukjente mottagere.

Nå finnes det mellomløsninger mellom e-post og e-forum. E-forum er en nyere teknisk konstruksjon enn e-post. En e-forum-lignende måte å sende e-post på, er e-postlister. Man sender en e-post til det som ser ut som en vanlig e-postadresse, men som igjen sender meldingen videre til de som er oppført på e-post-listen. Hvem som står på lista vil den enkelte bruker ofte bare ha vag informasjon om. I likhet med e-forum er det en administrator (oftest kalt moderator) som har hånd om hvem som er innmeldt i e-post-listen. På samme måte som vanlig e-post vil et innlegg sendt til en e-postliste oppsøke mottagernes innboks. Innlegg via e-postlister er derfor mer påtrengende enn innlegg på e-forum. E-forum kan i noen tilfeller også nærme seg e-postlisten ved at innlegg på et e-forum samtidig kan sendes til en e-postadresse. Dette kan dels være brukerstyrt ved at den som har lagt inn et innlegg på et forum selv kan be om å bli varslet ved e-post om noen svarer på ens eget innlegg. Det finnes

også e-forumprogram som gir mulighet for at alle som er innmeldt i forumet automatisk også får tilsendt en e-post når det legges et innlegg inn på e-forumet. En slik e-post kan inneholde et varsel om innlegg eller også gjengi hele innlegget.

Informantene i denne undersøkelsen har brukt et e-forum der det er mulighet for å be om varsel på e-post når noen svarer på ens eget innlegg. I vårt tilfelle er også deltagerne på e-forumet kjent for alle del-tagerne. Ingen utenom studenter i klassen og tilhørende lærere har tilgang til e-forumet. Fra skolens side ble e-forumet lansert som det kommunikasjonsmiddelet som burde brukes til vanlig.

## E-forum

Et elektronisk diskusjonsforum (e-forum) er et sted på Internett der man kan utveksle skriftlige meninger blant de som har tilgang til det aktuelle e-forum. E-fora har eksistert ganske lenge i form av News Groups eller UseNet. Dette krever et eget program (News reader) og tilgangskonto. I de senere år har det kommet e-fora som ikke krever annen programvare enn en vanlig nettleser. Det er det siste våre studenter bruker.

I de årene undersøkelsen omfatter, brukte disse studentene som sagt e-forumet "mwForum". Dette forumet er oppdelt i såkalte tavler (boards). Tavlene representerer det øverste laget i den hierarkiske strukturen e-forumet består av. Hver kollokviegruppe har sin tavle, hvert fag har sin tavle, o.l. Administrator av systemet, kan styre hvem som har tilgang til hvilken tavle. Lærerne for denne klassen hadde tilgang til alle kollokviegruppene, men studentene hadde kun tilgang til den kollokviegruppene de var medlem av. E-forumet som sådan var passordbeskyttet. Studenter og lærere må logge seg på med bruker-navn og passord. Dermed er hvert innlegg knyttet til en bestemt person. Anonyme innlegg er derfor i utgangspunktet umuliggjort.

I hver tavle finnes ulike emner (topics). Enhver deltager kan starte et nytt emne. Emnenavnet bør reflektere det som de påfølgende innlegg omhandler, men slik som en vanlig samtale gradvis kan dreie tema i forhold til utgangspunktet, vil det også skje her.

E-forumet tar i utgangspunktet vare på alle meldingene, og på grunn av strukturen med tavler og emner, er de til en viss grad ordnet og dermed kan man finne fram i gamle innlegg også. E-post har også denne lagringsmuligheten i ordnede mapper, men der må den enkle mottager bevisst velge mappe og lagre den der. Ved e-forum går dette av seg selv, og strukturen er felles for alle deltagerne på e-forumet. Feilpostering av innlegg eller at man ikke starter et nytt emne når forbindelsen til innlegget man svarer på er for svak, svekker denne iboende fordelene ved e-forum i forhold til e-post.

## E-prat

Pratekanaler, snakkerom, chat eller e-prat er et program som tillater synkron utveksling av tekst via personer som er pålogget en bestemt pratekanal. Kanalene kan være åpne eller lukkede. I mange tilfeller kan to personer som har en dialog på en mer åpen kanal bestemme seg for å skjule den videre dialog for andre. Graden av privatisert dialog kan derfor variere veldig, men er brukerstyrt.

Skolen la i første omgang ikke opp til bruk av e-prat, for diskusjonsforumet skulle være det man brukte. I oktober 2001 ble det ordnet med det de kalte et "snakkerom" som en del av nettilbudet fra skolen. Studentene har også tatt i bruk vanlig tilgjengelige e-prater som MiRC, ICQ m.fl. på eget initiativ. Skolen har ingen kontroll med aktiviteten på e-pratene.

E-prat er et synkront medium som krever at de som skal prate sammen må være "på nett" (on line) samtidig. Som medium for en studiegruppe, krever det en del av deltagerne. De må bli enige om når de møtes på nettet, med stor fare for at det er vanskelig å finne et tidsrom der alle er til stede. Hvis noen uteblir, så er muligheten for å få vite hva som hendte i samtalen på et senere tidspunkt avhengig av at en annen tok vare på loggen, om slik mulighet finnes, og at denne utleveres de fraværende i etterkant.

E-prat har e-postens og e-forumets skriftlighet, stort sett også med tilhørende muligheter for logging av dialogene, og det har telefonens synkronitet som gjør at man får svar der og da, dvs. at dialogen skjer raskt og uten venting. Selv om dialogen ofte kan logges, skjer det ikke uten videre automatisk. I

praksis ser man ikke mer av dialogen enn det siste setningene. E-prat ligger derfor tetter opp til den muntlige i den forstand at det talte ord er et mer flyktig ord enn det skrevne.

## Telefonen

Telefonen skiller seg fra de andre mediene først og fremst ved at det er et om lag hundre år gammelt medium som er vel innarbeidet i vår kultur. Vi vet hvordan det skal brukes med dets muligheter og svakheter. Dernest er det både et synkront medium og det formidler en større rikdom i kommunikasjonen enn tekst, ved at lyden er bærer av mer enn et stykke språklig formidlet mening eller informasjon. Her formidles informasjonen innpakket i et formspråk som gir fylde og variasjon i tillegg, dvs. at underteksten trer mye klarere fram. Denne underteksten må imidlertid oppfattes og tolkes, og måten det skjer på krever kulturkompetanse som ikke alle deltagere nødvendigvis har.

Strengt tatt hører ikke telefonen med blant IKT-mediene siden den ikke bruker Internett som kommunikasjonskanal. Nå er det en sannhet med visse modifikasjoner i og med at det finnes såkalt voice mail der man via lydutstyr på datamaskinen kan snakke med hverandre. Grunnen til at telefonen likevel er tatt med her, er at telefonen er et teknisk kommunikasjonsredskap som tas i bruk av informantene. Om kommunikasjonen skjer over telefonlinjer eller datalinjer er fra et brukssynspunkt likegyldig. Vi er interessert i hvordan teknologien påvirker menneskers handlinger og holdninger.

## 2 Presentasjon og analyse av 20 intervjuer

### 2.1 Transkripsjonene

---

Sitater fra intervjuene gjengis som fullstendige transkripsjoner, dvs. ordrett og med nøyaktige gjengivelsen med transkripsjonstegn for pauser, tonefall o.l. Rettskrivningen er imidlertid normalisert for å minske sjansen på å kunne identifisere noen av informantene i forhold til resten av klassen og lærere. Noen steder har det medført at et ord er blitt erstattet med flere eller omvendt, fordi et dialektord ikke alltid lar seg gjengi med ett erstatningsord i normalisert språkdrakt. Noen steder er detaljer i replikkvekslingen mellom intervjuer og informant beholdt for å gi et så reelt inntrykk av samtalen som mulig, selv om intervjuerens bekreftende og oppmuntrende "ja" og "mm" ikke egentlig legger noe særlig til analysen og forståelsen av dialogen. Fullstendige transkripsjoner er markert med \* etter kildehenvisningen.

For å skjelne vanlig fysisk samtale ansikt til ansikt fra utveksling av tekster over elektroniske medier uten bruk av alt for mange ord, vil jeg når jeg skriver "vanlig samtale" alltid mene den fysiske der man kommuniserer uten bruk av elektroniske hjelpemidler.

Det er et krav av materialet anonymiseres. Informantene er derfor gitt oppdiktete navn, men korrekt kjønn er beholdt. Da kjønnsbalansen i klassen er svært skjev, har jeg spesielt bedt den ene informanten som er mann om tillatelse til å bruke et navn som gjengir kjønnet korrekt. Alias-navnene er Anders, Hilde, Kari, Marit og Randi.

Referansen til de enkelte intervjuene gis med en bokstav og toleddet siffer oppdelt med punktum. Bokstaven angir første bokstav i studentens alias-fornavn. Første siffer angir om det er intervju nummer en, to, tre eller fire med denne studenten. Annet siffer angir en hoveddialog. Med hoveddialog menes en tematisk enhet som normalt starter med et spørsmål stilt av intervjueren. K.1.6 betyr altså hoveddialog nr.6 i første intervju med student Kari. Replikker innen dialogen angis med hver sin bokstav. H.3.15\*b-e betyr replikkene b-e i hoveddialog 15 i tredje intervju med student Anne. Når man leser en gjengivelse av en samtale der det er brukt fullstendig transkripsjon, kan man de første gangene lett få det inntrykk at folk er dårlige til å formulere seg. Setninger startes, men avbrytes, startes på nytt i en annen retning, stopper opp, og det hele virker tidvis svært usammenhengende og lite gjennomtenkt. Språk er imidlertid ikke bare en ytring av et gjennomtenkt budskap, men er også utforskning av egne tanker og et forsøk på organisere virkeligheten på. I muntlige samtaler tenker vi ofte høyt, og da prøver vi oss fram for å se om et språklig uttrykk for tanken fører fram til et akseptabelt sted. Og på vei til det akseptable stedet kan det hende at vi må bryte av og begynne på nytt. "Gjennom å snakke kan vi oppdage, registrere og ordne tankene våre – det vi meiner, blir klarere og meir medvite ved at tankene blir utvikla og presiserte gjennom språket." (Hoel 1992:31).

Jeg inviterte disse fem studentene til å dele sine tanker om IKT og læring med meg, og når jeg stilte spørsmål de kanskje ikke hadde tekt så grundig gjennom på forhånd, så får vi i disse transkripsjonene gjengitt en høyttenkning, dvs. en språklig helt naturlig famling. Når jeg i første omgang foretok mer summariske referater av samtale, fjernet jeg ubemerket disse famlingene og avbrutte forsøkene. Det var altså en redigert tekst, med meg som sekretær. Dermed forsvant studentens stemme og kanskje studentens mening også til en viss grad, fordi det ble filtrert gjennom min tanke. Når vi velger å bruke transkripsjoner så får vi ta med oss på kjøpet en mindre leservennlig tekst, men det sier altså lite om studentenes språklige evner. Vi er bare ikke vant med å se det muntlige gjengitt så rått i skriftlig form.

Normalt gjengis utdrag av transkripsjonene ved direkte sitat plassert som eget avsnitt og med egen typografi. Referansen er plassert til høyre i underkant av hver replikk. Den spesielle transkripsjonsnotasjonen er beholdt. Noen ganger har jeg villet utheve visse ord fordi de omtales særskilt i tolkningen. Det er gjort med **fet skrift** fordi fet skrift ikke betyr noe spesielt i transkripsjonen.

Siden jeg som forsker også er intervjuer, har jeg valgt å ikke dempe dette og forsøke å objektivere teksten mer ved å bruke "intervjueren" eller andre distanserende skrivemåter, men mener det er mer

ærlig og korrekt og bruke ord som "jeg" eller "meg" der jeg som intervjuer selv må omtales i tolkningen av intervjuene.

## 2.2 Fenomenografi

---

Systematiseringen og kategoriseringen av datamaterialet er gjort i tråd med etnometodologiens ideal med empiriens primat i forhold til teori eller forhåndskategorier. Transkripsjonene ble lest gjennom og hver gang et nytt fenomen ble berørt, ble det fenomenet opphav til en ny kategori dersom en lik eller tilstrekkelig lik ikke allerede fantes. Ettersom lesingen skred fram, ble de ulike kategoriene enten fylt med nye referanser eller opprettet. Kategoriene ble så gruppert og sortert i tematisk beslektede grupper. Resultatet av dette er gjengitt i vedlegg 0. Omfanget var i største laget for en videre analyse og noen av fenomen-ene var mindre interessante ut fra fokuset på kommunikasjonsaspektene ved bruk av IKT. Kategoriene "Bruk av IKT i læringsøyemed" og "Alder og kjønn" ble derfor tatt ut. Kategoriseringen ble dermed avgrenset noe og gruppert litt annerledes. Resultatet av dette er gjengitt i vedlegg 0. Den foreliggende analysen tar direkte utgangspunkt i den siste kategoriseringen og fungerte derfor også som en skrivemal og innholdsfortegnelse for analysen.

## 2.3 Hva jeg ikke fant

---

Den opprinnelige målsettingen innebar en søken etter endringer i studentenes grunnverdier som følge av IKT-påvirkning. En særlig merkbar endring i så måte oppdaget jeg allerede under intervjuenes gang at ikke forelå. Studentene gjentok stort sett og til dels ordrett det de hadde svart i tidligere intervjuer på spørsmål om det gode livet og den gode lærer. Jeg har i kap. 1.6 reflektert litt rundt årsaken til dette, og justert målsettingen for analysen til kun å gjelde erfaringer med kommunikasjon ved bruk av IKT. Men mangel på endring er et funn i seg selv, selv om det altså styrker en teori om at IKT påvirker studentene.

Det jeg likevel har funnet, er at under de omstendighetene mine informanter har vært, har det ikke vært mulig å påvise noen slik merkbar påvirkning. Men om det skyldes for kort undersøkelsesperiode og/eller at studentene er for voksne, vites ikke. Kanskje kunne jeg funnet en endring ved å intervju yngre studenter (men slike var ikke tilgjengelige) eller ved å intervju dem over flere år.

## 2.4 Fra frustrasjon til mestring

---

De fleste informantene sier at de selv eller at noen i gruppa brukte mye tid i starten på å få det tekniske med PC og programmer til å fungere (K.1.6, A.2.8, M.1.5). Det framgår ikke helt klart om dette var rene tekniske feil som hadde med å få maskinen og de nødvendige programmene til å fungere, eller å få etablert en fungerende forbindelse med Internett og nødvendige tjenester. Slike problemer må løses på fjernstudentens hjemsted og kan i liten grad løses eller forebygges fra høgskolens side, fordi dette er et leverandøransvar som krever spesialkompetanse. I tillegg var det også mangel på det Krumsvik (2003:136) kaller "digital brukarkompetanse", dvs. "enkel digital basiskompetanse og reiskap (t.d. tekst-behandling, rekneark, e-post, Internett)". Studentene hadde en innføring i noe av dette ved den første samlingen på høgskolen, men for mange var dette tydeligvis ikke nok. Dessuten er det en ting å utføre øvelser på en kursmaskin på høgskolen, en annen ting å gjøre det på egen maskin hjemme.

Hjemmemaskinen kan kanskje ha en annen versjon av operativsystemet eller et helt annet tekstbehandlingsprogram osv. Innføringen på høgskolen skulle også gi det Krumsvik (2003:136) kaller "digital spesialbrukarkompetanse", dvs. "ein særskilt kompetanse i program som ein nyttar i skulen . . . t.d. . . . BIBSYS på biblioteket". Den digitale spesialbrukerkompetansen studentene i dette tilfellet fikk en innføring i, var e-forumet som hovedredskapet i den nettbaserte delen av samhandlingen mellom studenter og lærere. Forskjellen i brukerkompetanse var stor når studiet startet, mens den aktuelle spesialbrukerkompetansen var fraværende for samtlige. Likevel må vi anta at de som hadde stor generell brukerkompetanse også lettere tilegnet seg spesialbrukerkompetanse i løpet av innføringskurset.

Denne forskjellen i begge typer brukerkompetanse det første halvåret/året skapte også uheldige skjevheter innad i flere av gruppene. Med Randi hadde jeg denne dialogen etter fem måneders studium:

- R.2.6\*d S: ... Og det var jo ikke stilt noen krav til (annet enn at) du måtte jo bare kunne disponere- vil jeg påstå at hvis du skal kunne gjennomføre dette studiet her så må du være nødt til å *eie* en datamaskin altså. (og) trykket på han før du begynner på; for å si det sånn. For det var det masse frustrasjon til å begynne med at **vi kunne så forskjellig på data**, Og så skulle vi gjøre en gruppeoppgave, Og den som kunne mest, ble jo den som førte inn ( <lang uforståelig ytring> ) **Førte til ganske bra styring over databiten**, etter hvert da,
- e I: og får makt
- f S: ja, altså det (1) jeg har jo ganske mye (venner ) dårlig med data, og hun er jo ultrafrustrert, på samlingen vi har, forferdelig dårlig gruppesamarbeid synes jeg; Nei det er ikke noe godt fungerende gruppe- man kan ikke si

Her avdekkes en organisatorisk svakhet eller sårbarhet ved denne type utdanning, nemlig at ulik bruker-kompetanse ved starten av studiet enten ikke er tatt helt på alvor eller ikke er tilstrekkelig kompensert for. Dette førte i dette tilfellet til frustrasjon, men også til at noen fikk en kontroll over gruppa siden de hadde større brukerkompetanse. Denne kontrollen ble i dette tilfellet vurdert som negativ, slik at gruppa som sådan ble vurdert å fungere dårlig. Nå kan det være flere grunner til dette, men det er ikke vanskelig å tenke seg at den som behersker teknologien for det første kan bruke mer tid på det faglige og mindre på å tilegne seg ny digital brukerkompetanse enn de andre i gruppa. For det andre kan den som behersker et tekstbehandlingsprogram bedre enn andre lett få oppgaven å føre fellesteksten i pennen. Denne personen får dermed større innflytelse over et fellesprosjekt enn vedkommende kanskje ellers ville fått. I dialogen over tolket jeg dette som makt, men den tolkningen var antagelig skapt på grunn av en ytring Randi kom med litt tidligere i samme intervju:

- R.2.5\*b S: Vi har levert to forskjellige norskoppgaver, . . .  
og da har vi fordelt, . . .  
Og så er det en som får i oppgave å putte dette her inn i FrontPage eller et eller annet. . . .
- c I: Ja. Så det er en som på en måte redigerer det hele
- d S: Ja, men den som redigerer har ganske stor **makt** da, på hva som skal komme ut, så vi har jo hatt noen runder på det og,
- e I: Sånn, ja; så vedkommende [ ] kan endre teksten altså,
- f S: Ja:: Altså det har jo blitt gjort det da; [ ] ( ) vi har hatt noen runder på den og da. [ ] **Hvor store friheter kan man ta seg når man redigerer**, altså.

Her er ikke makt i og for seg knyttet til det å ha bedre digital brukerkompetanse enn andre, men at man sitter i en slags redaktørposisjon. Derimot vil det nok ofte være slik at man velger den som har best digital brukerkompetanse til dette, i hvert fall dersom andre vegrer seg på grunn av reell eller opplevd mangel på digital brukerkompetanse.

Noen tar dette med godt humør og regner med at ting faller på plass etter hvert. Etter en måned var imidlertid Marit ennå ikke i gang med å bruke e-forum, men hun har tydeligvis prøvd seg på andre ting, antagelig e-post. Studentene snakket også seg i mellom om hvor høytidelig de skulle ta dette:



- M.1.5\*d S: ... men jeg tror at- jeg føler nå etter den samlingen her så er jeg tryggere på at (1) Det er sånne bagateller som gjør at du ikke mestrer det helt, da kan du si. Eh ikke sant; det kan være så enkelt som at du skriver store bokstaver i stedet for små. Det har jeg slitt med en kveld i to timer og slitt og slitt. Hva er det som er- ikke sant. Det stopper seg opp. Så du **bruker mye tid på** (1) sånne **filleting** da, Det kommer du til å gjøre i starten, tror jeg. Men når du først er inne og kan det, så tror jeg at det blir brukbart og- vi har **ikke kommet i gang med diskusjonsgruppene** ennå. [ ] Det er ikke ordna. . . .
- 6\*b S: Altså nå helt i starten så er det sånn at du- du- vil gjerne lese gjennom det nøye og er det noen **skrivefeil** her og- Jeg vil nå gjerne at det innlegget mitt skal nå **se ordentlig ut**, ikke sant, men så hører jeg når vi snakker om det at det trenger ikke være så høytidelig. . . .
- d S: Nei så jeg tror at **etter hvert** så tror jeg at det blir- så **kommer jeg over det der at jeg trenger å måtte lese over det** (-) liksom bare skriver, og så sender jeg og-  
 e I: Blir litt mer avslappet;  
 f S: Ja, (-) mm

Og ting falt på plass. Anders var godt forberedt og var sjelden på etterskudd i sin egen utvikling av den digitale brukerkompetansen. Han observerte at andre også hadde en positiv utvikling:

- A.2.9\* I: Men tror du det en **overgangsfase** for de?  
 S: Det tror jeg. [ ] For at (-) flere av dem- dem som jeg kjenner (nå godt fra før og flere av) dem **visste knapt å slå på en datamaskin**, og **nå er dem jo kløppere** i alle programmene i Office-pakken og lager hjemmesider og powerpointpresentasjoner så det fyker. (-) Så jeg tror nok, (2) Så jeg tror nok. (-) ja (1) **Også får jeg mye- jeg får jo en del mailer jeg også da med spørsmål; [ ] fra dem [ ] og det synes jeg er greit.**  
 b I: Du fungerer liksom som en sånn IT-konsulent-  
 c S: Ja. **IT-konsulent**. Og det,- det synes jeg er greit. . . .

Utsagnet fra Anders viser at de som allerede har digital brukerkompetanse synes det er greit å bruke den til å hjelpe medstudenter. Man kan da tenke at det da er nyttig å sette sammen gruppene slik at studenter med slik kompetanse spres utover flest mulige grupper. På den annen side er ikke det å inneha en relevant kompetanse ensbetydende med å kunne meddele den på en god måte til andre. Kanskje nettopp innen dataopplæring har man sett alt for mange eksempler på at en datakonsulent blir tilkalt for å hjelpe med et problem, som så løser problemet rent teknisk, men gir liten hjelp til at brukeren ved neste korsvei er i stand til å løse et lignende problem selv. I mange tilfeller vil kanskje novisen, den som selv nettopp har lært seg en ferdighet, være den som best kan formidle denne ferdigheten til andre fordi forskjellen i utgangspunkt er mindre enn i forhold til en som har glemt hvordan det er å ikke kunne. Hvis vi skal våge å trekke i Vygotskis stillasteori her, så vil medstudenten som nettopp har lært seg en ferdighet i mye større grad enn eksperten, være i stand til å sette opp det riktige stillaset tett inn til huset, og ikke i for stor avstand slik en ekspert lett kan gjøre. Materialet mitt gir imidlertid ingen holdepunkter for å hevde at novisen er en bedre hjelpelærer enn en mer langtkommen. Dette mener jeg ut fra en generell erfaring med kollegaveiledning i IKT gjennom mange år.

Det disse intervjuene derimot underbygger, er at studentene faktisk etter hvert tilegner seg den nødvendige digitale brukerkompetansen til å fortsette denne type studium, og at de etter hvert opplever at de mestrer dette og ser nytten av det utover det å gjennomføre et slikt desentralisert studium. Marit så

fram-over allerede i første intervjurunde og så denne positive effekten til tross for et IKT-kritisk utgangspunkt. På spørsmål om tanker om å bruke IKT i studiet, svarte hun:

S: Nei altså jeg tror ikke at vi kan komme i fra, Før så var jeg så veldig anti data, men så tenker jeg som så at det er kommet for å bli, og for å (-) Jeg tror det er litt positivt at vi blir satt inn i det mer og mer veldig sånn suksessivt, fra samling til samling og. For i løpet av en kanskje femårsperiode så **blir vi kanskje som sånne småeksperter på data**; Det vet ikke jeg, men kanskje vi blir det, og det tror jeg ikke er noen ulempe i skolen i dag for at **elvene er jo ofte flinkere enn lærerne** (-) og da føler du deg litt sånn dum. Det kan være lurt det at vi lærer ganske mye (1) data samtidig da. Det blir på en måte gratis med på kjøpet, det da.

M.1.10\*b

Marit har en tanke om at hun ved å gjennomføre dette studiet får med seg digital brukerkompetanse på kjøpet, og at det er en fordel for lærerhverdagen utover det å kunne bruke IKT for egen del. Det gir status, ikke minst i forhold til elevene. Hva hun mener med å lære "data", er imidlertid vagt. Det hun opplagt får med seg, er en generell digital kompetanse og en spesialbrukerkompetanse for de programmene hun som student bruker. Det er altså en kompetanse som *brukes* av IKT hun vil oppnå, men studiet gir ingen kompetanse om IKT som *teknisk* system utover det man som allmenn IKT-bruker vil kunne snappe opp.

Jeg vil tro mange av elevene hun vil møte som hun omtraler som "flinkere enn lærerne", nettopp har en del teknisk IKT-kompetanse, samt spesialbrukerkompetanse på visse dataspill og chat.

Mer vanlig er det imidlertid at slik refleksjon kommer etter en viss tid, og kanskje ikke særlig bevisst heller, før man får konkrete spørsmål om det. På spørsmål om Kari har oppdaget nye positive ting ved IKT, svarte hun etter 11 sekunders tenkepause:

S: (11) °Ja da, jo da, det er jo klart det har jo° (-) Men jeg **vet ikke om det er noe sånt nytt**, som har komme inn; (2) Jeg synes jo det er frykt- jeg synes jo det er **artig** å drive å- i hvert fall når du får et nytt program å sette deg og du føler at du **begynner å beherske** det så- ja så går du over en terskel når liksom (-) nå er jo jeg kanskje føler jeg at nå er jo kanskje den som vet mest om data på skolen og liksom (-) du har noe å bidra med når det gjelder elevene og- Tidligere følte jeg jo at dem i syvende kunne jo mye mer enn deg egentlig; atte- så der føler jeg jo at- nå kan jeg jo å lære dem noe, og [ ] det merker du- det merker du på elevene også. At det har forandret seg litt, for [ ] Nå kan de jo komme og spør meg, du <navnet> hvordan gjør vi dette her, Hva det går ut på dette her, Og det er jo liksom guttunger som dem har jo vært dem som har vært ekspertene skulle jeg til å si, for vi lærerne har jo måtte spurt dem da. det har jo (vært) sånn;

K.2.24\*b

25\* I: Har det gjort noe med **selvfølelsen** din?

b S: Ja akkurat den biten der vil jeg tro, . . .

S: . . . Du føler at du har blitt **hivd uti sjøen uten å kunne svømme** altså, [ ] men- en lærer jo å svømme av det også. [ ] Det gir jo god selvfølelse det også da, Det gjør det; [ ] (2) Utrolig hva du greier når du er nødt,

f

Kari svarer tilsynelatende benektende på spørsmålet om hun har opplevd noe hun ikke har tenkt på på forhånd. Men ved å svare "ikke om det er noe sånn nytt", så tyder fortsettelsen likevel på at hun i hvert fall har erfart en ny status på skolen i forhold til IKT, ved at hun blir spurt om ting innen feltet, selv fra gutter i 7. klasse som tidligere har vært de ved skolen som lærerne har brukt som IKT-ressurser.

Selv om spørsmålet om selvfølelsen er ledende, er det liten tvil om at dette har gjort noe positivt med den. Hun setter egne ord på saken. Både er det "artig" og hun "begynner å beherske". Fortsettelsen er interes-sant med tanke på hvordan denne ferdigheten er tilegnet, nemlig ved selvstudium. Vi er "hivd på sjøen uten å kunne svømme", sier hun. Opplæringen som ble gitt helt i starten på studiet er

tydeligvis opplevd som for liten, men ting kan altså tyde på at den for denne studentens vedkommende likevel har vært tilstrekkelig til at hun selv har kunnet drive selvlæring, eller at studentene i fellesskap har kunnet hjelpe hverandre framover til å mestre mer innen praktisk IKT.

Etter et drøyt år gir Hilde uttrykk for hvor frustrerende en lav digital brukerkompetanse var:

- H.3.15\*f S: ... Men før derimot; var det sånn må; må; jeg må; liksom (-) det var et tvang (til og med), **det var gru og skrekk å sette meg foran datan.**
- g I: nettopp, såpass,
- h S: ja, det var det fordi- ikke sant, når man ikke mestrer godt det tekniske, [ ] så gruer man seg [til det.] . . .

Men Hilde kom gjennom angsten og frustrasjonen:

- H.3.15\*h S: . . . Så (-) men **nå går det smurt**, og (2) Det er bare (1) gøy. [ ] Noe som gav meg hodepine før, virker veldig gøy nå (-) og interessant;

Marit gav uttrykk for en lignende utvikling etter et drøyt år som student:

- M.3.6\*b S: Ja. Jeg visste- jeg vet jo hva jeg gikk til nå i høst, [ ] så da var det jo mye lettere, slapp jo den spenninga [ ] og redsel for at det her får jeg ikke til ikke sant [og] selvsagt så møter du motbakker nå og, men ikke kanskje så store som du gjorde helt (-) i starten; Og jeg føler meg mye tryggere på det med- begynner å bli mer vant med det med maskinen og er ikk- før hadde jeg- **i starten hadde jeg jo vegring** som jeg sikkert har sagt tidligere og (-) så går det gradvis over til at ok det er sånn ålreit, men ikke- det er ikke helt ålreit. Men **nå er det helt ålreit**. Nå er det- ja, det er ikke sånn at jeg gruer meg til å sette meg framfor i hvert fall.

Hvis man går til et studium og opplever som Hilde studieverktøyet som "gru og skrekk", får man det ille. Man skulle forvente at det å skulle lære noe ble møtt med en mer positiv holdning enn frykt og angst. Da har kanskje valgt feil studium. Men egentlig er det noe annet som studenten beskriver her. IKT i seg selv er nemlig ikke det primære læringsmål. Det er *lærer* studenten skal bli, ikke IKT-ekspert. Men IKT er et redskap for å nå det egentlige læringsmålet. Hildes frustrasjon må derfor ses på som at det kom et hinder som kanskje var uventet og i hvert fall et hinder det ikke er lystbetont å komme seg over. Kanskje skyldes det nettopp det som Kari uttrykte, at man ble "hivd på sjøen". For Hilde var vannet kanskje enda kaldere enn for Kari og evnen til å tilegne svømmetakene ved selvhjelp mindre, for å forbli i den metaforen. Men om vannet var iskaldt, så kom hun seg gjennom det, for hun fortsatte på dette studiet.

Spørsmålet er hvor mye opplæring man skal gi studentene ved starten av studiet for å gi dem brukerkompetanse innen IKT. Behovet er svært varierende og antagelig synkende sett over tid siden den digitale brukerkompetansen til ungdom er jevnt over vesentlig bedre enn til de som er en generasjon eldre. Like-vel må man ta dette forholdet på alvor. Gir man for lite opplæring kan man risikere at studenter enten slutter for tidlig og på feil grunnlag, eller at de forbruker for mye tid og krefter i det første studieåret på å mestre IKT, og at man dermed lett mister konsentrasjon om de egentlige fagene ved et lærerstudium. Digital brukerkompetanse er i seg selv et gode og etter hvert også en nødvendighet for en lærer i sin hverdag, men i denne sammenhengen er det sett på som et redskap til å gjennomføre det egentlige lærerstudium.

En mulig vei ut av dette er å gjøre tilegnelsen av digital brukerkompetanse til en obligatorisk del av lærerutdanningen og legge denne til starten av studiet. Dermed vil den få mer fokus og man kan tillate seg å gi den mer plass. Slik det er i dag, sees dette på som et tillegg som ikke inngår i de vanlige studie-poengene studiet er satt sammen av, og dermed vegrer man seg kanskje for å gi dette for stor plass. Nå har departementet satt i gang (og delvis gjennomført) en storstilet etterutdanning av

grunnskolelærere i IKT, lærerIKT. Det er et kraftig signal om at digital brukerkompetanse hører hjemme i standardutrustningen til en lærer. Internasjonalt sees digital brukerkompetanse mer og mer på som den fjerde basis-ferdigheten, nest etter å lese, regne og skrive, det man på engelsk kaller "digital literacy". Man må da forvente at dette også blir integrert i lærerutdanningene så snart som mulig, og da ikke som et valgbart emne men som et obligatorisk fag.

Vi har nå sett på studentenes IKT-ferdigheter, dvs. deres digitale brukerkompetanse mer generelt. I det neste kapitlet skal vi gå inn på de viktigste områdene der de opparbeider seg spesialbrukerkompetanse, nemlig i forhold til elektroniske kommunikasjonsmedier.

## 2.5 E-forum, det primære kommunikasjonsmedium

E-forum er som sagt det kommunikasjonsmedium som høgsolen først og fremst la opp til at studentene skulle bruke i sin konstruksjon av kunnskap i samhandling med andre studenter og lærere. E-forumet ble imidlertid ikke enerådende som kommunikasjonsmedium for disse studentene. En av grunnene til det, ligger i at e-forumets normale bruk er en asynkron dialog som strekker seg litt ut i tid:

### 2.5.1 Fra monologisk dialog til chatlignende e-forum

De fleste innvendingene mot e-forumet er at responstiden er lang. (A.1.10, 12; A.4.2, 3b; H.2.2, 5; K.2.2, 13, 14; M.1.5; M.4.35; R.2.2). Anders påpeker dette, samtidig som han ser at denne siden ved et asynkront medium også har fordeler:

A.1.12\*d S: ... Selv om du ikke- det er ikke sikkert at du får noen tilbakemelding før dagen etter da, [ ] men (-) du får nå i hvert fall lagt det ut, (-) det du lurte på,

Anders bruker også denne tregheten til å si at det skiller seg fra en vanlig samtale:

A.1.10\*j S: ... du er litt spent på tilbakemelding og sånn hvis du legger ut noe, Så det blir jo litt annerledes på den måten, kanskje; (1) Så det tar lenger tid enn om vi sitter sånn som vi sitter to og to [ ] og snakker nå, ...

Dette er det første intervjuet med Anders, gjort etter få ukers erfaring med denne studiemåten. Det første han legger merke til som forskjell, er for eksempel ikke fraværet av en visuell tilstedeværelse av samtale-partneren og dermed mangel på kroppsspråk, men tregheten i dialogen. Dette sies to ganger tett på hverandre. Først i neste intervju (A.2.12) dreier samtalen seg inn på fravær av kroppsspråk. Denne forsinkede oppmerksomhet på kroppens fravær gjelder alle unntatt en av informantene (se H.1.6\*d gjengitt i kap. 2.11 Fag og følelser).

Hilde mener at tregheten ved e-forumet lett kan føre til at dialogen blir borte:

H.2.5\*b S: For å si det slik, altså ett møte kan veie som (1) ti innlegg på nettet; [ ] Et innspill på et ordentlig fysisk møte . . .

f S: fra et medlem- gruppemedlem kan telle som ti innlegg. . . .

h S: [Ikke] sant, Først skriver du et innlegg, etterpå venter du respons. og det kan ta lang tid før du får den responsen, og da (gruer du) og da banker det eller ikke og går inn på nettet flere ganger i døgnet. Nå til slutt kommer den da kommer det noe mot(spill) og ikke sant, men når vi møtes- får anledning til å møtes fysisk, (da går det jevnt ikke sant) da blir det dialog og ikke monolog. . . .

Hilde mente at den vanlige samtalen er som "ti innlegg på nettet". Begrunnelsen synes å ligge i den lange responstiden som skaper venting og spenning, og som tar bort flyten i samtalen. Samtalen blir heller ingen egentlig samtale, men en samling med monologer. Det er tregheten som gjør nettsamtalen mono-logisk, synes hun å si. "Dialog" virker her å være et honnørord, og er antagelig det som henger

sammen med "veie som ti innlegg på nettet". Hvis det er riktig, så syntes Hilde å mene at det asynkrone tar bort noe positivt i samtalen, som egentlig slutter å være en samtale men går over i å være en kanskje uenga-sjert eller muligens ufølsom utveksling av kritiske meninger ("motspill"). Prøver Hilde å si noe om at asynkrone nettsamtaler har en mye mindre evne til å knytte positive forbindelser mellom mennesker enn en vanlig samtale klarer? Skyldes dette både den treghet som det asynkrone medium muliggjør og mangel på fysisk nærhet? På den annen side er det følelser og engasjement inne ved nettsamtalen også, for Hilde syntes å grue seg (noe uklar transkripsjon).

Når det tar tid før responsen kommer, kan emnet ha mistet sin aktualitet eller interesse innen svaret kommer, mener Marit:

M.4.35\*b S: . . . Hvis du har tenkt på å jobbe med en oppgave og så sender du- legger du inn et innlegg også **kan det gå** liksom (2) **et døgn** da før du får noe respons på det, og da har **gløden** din; [ ] **Da er du på en annen stasjon** du da [ ] Ja °så da er det litt sånn bortkasta nesten ja, ° . . .

Det som da kunne blitt en fruktbar dialog, er da blitt opprevet til å bli enkeltstående monologer der engasjementet avtar i takt med tiden, selv om hensikten har vært å gi et tilsvarende svar.

Dette fenomenet er muliggjort av det asynkrone ved e-forumet, men iverksatt ved dårlig organisering i bruk av e-forumet. For det ligger ikke noe i teknologien som hindrer en rimelig rask respons, ja nesten like rask som ved en elektronisk pratekanal (chat). Noen grupper har da også sett denne muligheten og avtalt bestemte tider for når de bruker e-forumet. E-forumet brukes da chatlignende (A.4.5-6\*, H.2.8, M.3.19). Det krever at man manuelt jevnlig oppdaterer websiden e-forumet formidles gjennom.

A.4.5\*d S: . . . bruke forumet, (-) og ha [ ] faste (-) faste møtekvalder da, så vi har en **fast møtekvald**  
e I: Og ja, så (-) ja dere har det ja; [så det blir det sånn-]  
f S: [Blir ( ) at] **alle er inne samtidig**.  
6\* I: Da blir det **chat-lignende** da?  
S: Ja, det blir på en måte det. [ ] Så en må jo **oppdatere hele tiden skjermen** da [ ] for å se at det har kommet noen nye innlegg. [ ] (3) Så at en i hvert fall inne samtidig (1) to timer, kan du si, i uka. At du vet at da er vi inn alle. Hvis en ikke har non spesielle grunner.  
b

Denne chatlignende bruken av et e-forum har den fordel at den bevarer e-forumets styrke ved plassering av innlegg i saksvarende tråder og at logging skjer automatisk. Man kan derfor lett gå tilbake å se hvordan samtalen forløp. Dette siste er en mulighet alle som har adgang til denne delen av forumet av har.

## 2.5.2 Deltagerterskel på godt og ondt

Vurderingen av om det er lett å ville skrive et innlegg går i flere retninger. Vi siterte nettopp Marit (M.4.35\*b) som sa at lang responstid fører til at man mister "gløden". Mange slike erfaringer vil sikkert frata vedkommende lysten til å starte nye diskusjoner. Andre knytter en høy deltagerterstel til det at alt kommer på trykk. Kari refererer til hva andre har fortalt henne:

K.1.11\* I: . . . har du tanker om på en måte at terskelen for å delta i en sånn nettdiskusjon i forhold til (helt) vanlig samtale (-) er den annerledes, på en eller annen måte?  
S: °(Jeg fikk jo liksom noen tanker fra noen andre, som dem-) sånn har ikke jeg tenkt det, men jeg forstår godt at de tenker det, For de følte at det ble nesten litt sånn **prestasjonsangst**, for at (-) (Der) ble det liksom **svart på hvitt**, og (-) sammenligner seg; "Det var ikke så godt det jeg kom-" som den kom med, det var liksom så **mye mer**  
b

**tydelig, [ ]** og (for) en muntlig samtale, da (-) har du sagt en ting så, klart (-) det henger ikke så lenge (-) i tankene til (-) de som hører, men når du har det (på der og) **alle leser gjennom det**, kanskje flere ganger, så kommer det **mye mer fram**, da. Så (en del) synes det var **litt ekkelt** sånn. En del kom med lange flotte innlegg og så følte de at det der **greide de ikke** å (-) å (-) ja, (-) å **prestere**, skulle jeg si, Så dem synes det var ekkelt sånn, da. . . .

Sitatet over er interessant med tanke på hvordan man ved et kvalitativt intervju kan få informanten til å reflektere der og da. Jeg introduserte dette med deltagerterstel. Det kombinerer Kari med "tanker fra andre" som hun tydeligvis oppfatter å ha noe med deltagerterstel å gjøre. Så prøver hun seg med noen formulerte tanker om dette, og de mange korte pausene viser at hun tidvis leter litt etter ordene. Selv om hun til slutt strever med å finne det forløsende ordet "prestere" som hun egentlig selv har introdusert i starten med "prestasjonsangst", så inneholder denne nest siste ytring sammenfatningen av det hele: "En del kom med lange flotte innlegg og så følte de at det der greide de ikke . . . å prestere". Dette synes å være et startproblem som opptar noen av informantene i første intervjurunde. Senere avtar det når noen ikke tar det med skrivefeil o.l. så nøye. Ikke minst synes Marit at slike feil hos lærerne er angstdempende:

M.1.6\*b S: . . . Altså for det er sånn når vi snakker om det er noen feil bokstaver så skjønner dem sammenhengen likevel og, trenger ikke legge så mye i det, (1) og det har vi jo sett **læreren også**, når dem skriver meldinger til oss og det er **masse skrivefeil**

Det at noens flinkhet kan stenge for andre er velkjent uansett medium. Kari synes å ha selvinnsikt i dette:

K.2.15\*b S: Jeg må jo si- i hvert fall sånn som på gruppa vår da, at du ser det liksom er noen som er (-) nesten aldri er inn på, så blir en jo å tenke (-) er jeg (-) for masete? **Gir jeg dem prestasjonsangst**, Jeg føler litt sånn at jeg kanskje er litt sånn at (-) jeg vil ha ting gjort, og jeg kanskje er litt for regjerendes, da. Du blir jo (-) Jeg vet jo at **noen kvier seg for å skrive** inn. Og der ligger det kanskje litt (-) klart- Alle har ikke like lett for å formulere seg skriftlig da, men at det ligg litt sånn prestasjonsangst der også, (-) At dem ser- for det har jeg hørt enkelte har sagt da, De ser de fine formuleringen og tenker at "sånn får ikke jeg til å si det" og- Så jeg føler jo litt på det (-) overfor enkelte at **kanskje er jeg for aktiv** og at **de blir** mest av **skremt**, . . .

Dette utsagn henger sammen med samtalen med Kari om samme emne et halvår tidligere (K.1.11\*b) slik vi nettopp så. Men nå er det mer gjennomreflektert og klart, og nå plasserer hun seg selv i den gruppen som gir andre prestasjonsangst. Dette lå nok delvis under ved det foregående intervjuet også, med da var erfaringen andres.

Dette er fenomener som i første omgang ikke er knyttet til IKT som medium. Det at et muntlig utsagn er mer flyktig og glemmes forttere enn et skriftlig, er ikke særegent for IKT. Det at noen legger lista høyt til skremsel for noen, er heller ikke særegent for IKT. Til en viss grad er heller ikke fenomenet med at andre deltar i en nettdiskusjon lettere enn i en vanlig diskusjon, i og for seg heller ikke særegent for et IKT-medium. Likevel er dette interessant for oss fordi IKT tydeliggjør dette og fordi dette er fenomener vi må ta i betraktning ved et slik organisert studium. Hilde uttrykte dette slik:

H.1.10\* I: Tro du at . . . et slikt medium for diskusjon at det (-) er større terskel for å delta, eller om- eller motsatt. (2)

b S: Jeg tror det er større; for det er mange som føler seg litt **sjenerte**, [ ] Våger ikke og stå i klasserommet og si sin mening, men (skjønner dem godt) at de ikke blir sett på,

c I: Ja; altså slik at det er lettere-

d S: ja det er **lettere for dem å skrive på data** [ ] og si sin mening. Det opplevde vi nå; da vi var tilstede- da alle var til stede de personene jeg sikter til, var ikke noe særlig aktive på klassen nå- men på skjermen var det nesten bare dem, . . .

h S: . . . Du har tid til å konsentrere deg dypt overfor det du skal skrive på datan- på skjermen. Mens når du er på klasserommet; da blir det sånn (-) impulsivt spontant akkurat som du tenker til (stede) uten å ha **ettertanker**; Men du har dem **etter at samtalen er ferdig**; Så- **Da er det for sent**,

Det Hilde har observert, er altså at det er ikke de samme som er aktive i diskusjonene i klassen ansikt til ansikt, som er det på nettet. De som er sterke i muntlig diskusjoner, som er rappkjefet og der neste replikk sitter løst, vil ikke nødvendigvis også være de som dominerer en nettdiskusjon. Det er mange som aldri kommer inn i en muntlig diskusjon fordi man kommer på de gode argumentene for sent. Disse siste kan nettopp ha fordel av et asynkront diskusjonsforum der man ikke er avhengig av å gripe ordet i løpet av sekunder. Eller som Hilde sier at denne formen gir "tid til ettertanke".

## 2.6 E-post, når utvalgte skal nås

E-forum er fra høgskolens side anbefalt som det primære kommunikasjonsverktøyet. Hva skal så til for at studentene bruker e-post framfor e-forum? Anders sa det slik:

A.4.3\*b S: . . . hvis det er noe spesielt som en lur på, så er det bedre å **sende en mail til [ ]** enk- (-) alle eller **den som en eventuelt tror vet** svaret.

Konteksten dette er sagt i, tyder på at det er e-forumets treghet som gjør at man sender en e-post i stedet. I replikken forut klaget Anders over lang responstid på forumet. Nettopp det at e-post er mer oppsøkende gjør at mottageren føler seg mer forpliktet til å svare enn på et forum, til tross for at forumet i dette tilfellet utgjøres av en kollokviegruppe på rundt fire personer. Men fire er mer enn én og tilsynelatende tilsvarende mer uforpliktende. Hvis man legger ut et innlegg på et forum, er det ikke åpenbart hvem som skal svare på det. Det er lett å tenke at det svarer vel en av de andre på. Det samme vil imidlertid være tilfelle med et e-brev som er sendt til flere og det framgår av e-brevets hode enten ved at flere e-post-adresser er oppført som mottagere eller det er sendt til en e-postliste man er medlem av. Men mottar man et e-brev der en selv er eneste tilsynelatende mottager, vil de fleste nok føle seg forpliktet til å svare på den dersom det er fra en person man har eller bør ha et forhold til.

Forskjellen på e-post og e-forum berøres av Randi slik, i det hun omtaler informasjon av mer personlig karakter ("sånne ting"):

R.3.11\*m I: For det vil jeg tro at e-post- der har man- der har man full kontroll, [med] hvem som får det.

n S: [ja] I hvert fall har jeg opplevd e-post i forbindelse med dødsfall i familien og sånne ting, da sender vi en e-post, og den har jeg (alltid) besvart med e-post og. Da kan dem selv velge om det står en del- ja, jeg tror at- **vi blir ganske godt vant med datamaskina**, vi blir ganske **ukritiske til hva vi skriver**, det tror jeg;

Forut for dette snakket Randi om at høgskolen hadde sluppet nye brukere inn på diskusjonsforumet uten at studentene verken var spurt til råds eller informert. Dette ble negativt mottatt blant studentene som følte seg litt overvåket. I den sammenheng framstår altså e-post som en distribusjonsform som man har mer kontroll med enn e-forum. For ved e-forum er spredningsgraden noe bare forumadministratoren har hånd over, dvs. ikke brukerne. Men ved e-post har den enkelte bruker full kontroll med mottagere av e-brevene. Men begrunnelsen til studenten er interessant: "vi blir ganske godt vant med datamaskina".

Det har etter 14 måneders som student med IKT-støtte oppstått en fortrolighet med teknologien og programmene slik at man kommuniserer mer utvungent, ja tidvis noe skjødesløs med hva slags informasjon man sender fra seg. Og da er det viktig at man vet hvem som kan lese det man skriver. Ved e-post gjør man det, men det burde man også være klart over i et lukket e-forum. Dette krever at forumadmini-stratoren er åpen overfor deltagerne med hvem som til enhver tid har tilgang.

Kari berører det med kontroll med mottagerne slik:

- K.2.11\*b S: (4) Du føler at sånn i starten, og sånn gruppeoppgave, så er det kanskje mest via (-) diskusjonsforumet. (2) Men liksom når du begynner å få litt mer struktur på arbeidet, kanskje da er det (3) **ikke noe alle behøver å (-) være med på** her skulle=jeg=til=å=si, for [da blir det-]
- c I: [nei. fordi diskusjonsforumet,-]
- d S: da blir det **mer mail etterhvert**,
- e I: Ja; og da er det mail til de på din gruppe, [\_] mens på diskusjonsforumet der [kan hele klassen]
- f S: [Ja; men] vi har også et diskusjonsforum som bare går på gruppa vår da, [\_] så det er to, [\_] Ja; (-) Men du føler at **på diskusjonsforumet** så er det **vanskeligere å nå fram til alle** også da. [\_] ...

Her berøres både det å nå et utvalg innenfor en e-forumsgruppe, og det at e-forumet virker mindre forpliktende eller fanger oppmerksomhet i dårligere grad enn en e-post.

Kari var også opptatt av likheten mellom e-post og vanlig brev, men reflekterte også over på hvilken måte de er forskjellige, som noe mellom brev og samtale:

- K.1.7\*d S: Enda så tror jeg at jeg tenker brev; for (-) [\_] litt sånn (-) gammeldags <latter>, at jeg har ikke brukt det [\_] så mye, (-) at det heller blir samtale (-)
- e I: At du- vil du si at du skriver som om du skulle skrive et vanlig brev og putte i en konvolutt, eller;
- f S: *Nei*; ikke (-) ikke riktig det heller, [\_] (-) men (-)
- g I: Men når du sier [ikke riktig det-]
- h S: [at] det er **litt nærmere brevet enn samtalen**, [\_] at det ligger sånn midt [\_] i mellom men, kanskje (-) litt mer brev (-) enn samtale.

Et halvt år senere sa hun:

- K.2.7\*a I: Du sa. (2) eh (4) i forbindelse med (1) med bruk av e-post, (2) at når du skrev e-post, så (2) var det nesten som om du skrev et brev; [\_] at du (-) på en måte (2) leste det igjennom for å sjekket at det var trygt [\_] (2) å gi fra deg, da. (-) Eh (2) Er det sånn du har det i dag . . .
- S: . . . Det har endret seg litt, . . .  
Så jeg er nok ikke så nøye på det, . . .  
**diskusjonsforumet** som jeg vet at det er **mange som kommer til å lese gjennom**, [\_] **da leser jeg gjennom** det jeg har skrevet før jeg sender det; men (-) **e-mailen gjør jeg nok ikke** (-) vanligvis nei; Nei for du ser jo de e-mailene du får er jo (-) det er jo det er jo et mun- du føler jo at det der skal jo være muntlig- **mer som det erstatter muntlig**, kan du si da. Du blir **ikke så nøye med rettskrivningen** og få med det (-) at setningene blir så godt formulert, det er du ikke så nøye på med e-mailen, da. (5)
- b



- 8\* I: Vil det si at du (1) bruker e-post i dag til **erstatning** for noe du ellers ville har brukt telefon på?
- b S: Ja. Det vil jeg nok si, ja;
- c I: Hvorfor det.
- S: Ja liksom når en åpner en e-mail for en går jo inn og ser på hver dag, så er det liksom så snart gjort og bare; (-) taste inn et svar der og da; [ ] Så det er (-) **snarere enn å gå i telefonen** kan du si; å slå et nummeret da, så da- (2) Når jeg har fått ja, [ ] en e-mail så er det liksom veldig snart og bare (-) sende tilbake **en kort beskjed** [ ] Men det er liksom bare noe du skal svare på (da) (-) og det ikke er noe mer . . . bare sånne **helt enkle** (-) **spørsmål**, så er det bare (-) å svare via mail, men- (-) Og så er det forskjell på personene også, [ ] Det er jo, (2) enkelte som du erfarer at du får ikke svar om du mailer med (-) Og da- da har det jo ikke så mye hensikt, hehe Så da blir det å ta telefon til dem du vet det går lang tid før du får svar, . . .
- d

Det vanlige brevet var tydeligvis sammenligningsgrunnlag og utgangspunkt for Kari ved starten av studiet. Hun så likheten med brev i og med dets skriftlige form og la vekt på rettskrivning helt til å begynne med, men begynte å legge dette til side før det var gått en måned av studiet. Etter hvert ble også e-post brukt mindre som erstatning for vanlig brev. I stedet fikk e-forumet funksjon som breverstatning med en noe høyere krav til rettskrivning enn e-post. E-post fikk mer preg av kortfattet beskjedutveksling og korte replikker av mer "muntlig" karakter. For Kari hadde innføringen av elektronisk kommunikasjon medført at

- brev erstattes med innlegg på e-forum
- telefon erstattes av e-post.

Hos Kari var det likevel et forbehold når det gjaldt e-post. Det ligger i formuleringen "liksom bare noe du skal svare på" som følges opp slik:

- S: . . . Men det er liksom bare noe du skal svare på . . .
- Hvis det er et problem, eller noe sånt, så- liksom- (2) Det var jo en episode liksom som jeg følte at jeg fikk (-) ja, litt sånn (-) kanskje litt sånn krass (-) tilbakemelding, fra (noen)- for hva er det som (-) Ja, jeg skjønner helt ikke- (-) hvert fall sånn som jeg opplevde det, skjønner jeg ikke hvorfor hun skulle svare sånn, ( ) og da klart da tar jeg telefonen, for dette here her (-) kan ikke bare svare krast tilbake, det går ikke. Så hvis det er liksom at det **ligger noe og ulmer liksom litt under** som du føler at nå trenger jeg å snakke med vedkommende og få svar med en gang, **da da tar jeg telefonen**; Da er det liksom bare greit nok at vi gjør det slik og slik skulle jeg til å si, bare sånne helt enkle (-) spørsmål, så er det bare (-) å svare via mail, . . .
- K.2.8\*d

Her lanseres en problemstilling som vi skal drøfte mer inngående lenger fram, nemlig elektroniske mediers dårlige evne til å rydde opp i misforståelser og hvordan de lett skaper konflikter som antagelig ikke ville ha oppstått ved vanlig samtale. Selv telefon der man kun hører stemmen anser Kari som mer egnet enn e-post. Men siden telefonen, som her regnes som et elektronisk medium, fungerer bedre enn e-post, kan man stille spørsmålet om ikke det er det *skriftlige* som utgjør forskjellen mer enn det *elektroniske*?

## 2.7 E-prat, når ting må skje raskt

Det synkrone med e-prat oppleves av flere som positivt og mindre formelt, sammenlignet med e-forum:

A.2.12\*<sup>l</sup> S: JH. (2) Det var en vending her at vi hadde hver tirsdags kveld at vi møttes [ ] på **ICQ**, og **møttes der [ ] for å jabbe litt** og (-) for at ofte på mandagene at det kom nye meldinger inn på sidene . . .

A.2.12\*<sup>r</sup> S: . . . Så det er flere på gruppa som har brukt det programmet så vidt jeg har forstått, (1) Det tror jeg kanskje **fungerer bedre, enn et sånt diskusjonsforum**, for der legger du inn noe, og da (-) kan det kanskje gå (-) en dag før dem enda ser det, (-) og da **tar det mange dager før dem får svar** og . . .

Det er altså e-forumets asynkronitet i form av ofte sen respons, som man opplever negativt, og som da løses ved å bruke et synkront medium. ICQ (uttales "I seek you") er American Online (AOL) sin e-prat lansert via nettleseren Netscape. Microsoft MSN er et lignende dataprogram lansert med nettleseren Internet Explorer.

Randi begrunner ikke hvorfor man foretrekker e-prat (i dette tilfellet varianten MIRC) framfor e-forum. Men siden diskusjonsforumet er det høgskolen anbefaler, blant annet fordi det gir en viss grad av kontroll, brukes e-forumet nærmest rent pliktskyldigst, mens det egentlig diskusjonen skjer på en pratekanal:

R.2.3\*<sup>v</sup> S: . . . vi synes MIRC fungerte mye bedre enn diskusjonsforumet, [ ] for **herfortløpende samtale** for at vi skulle bli enige om ting da; Arbeidsfordeling (-) og tinger og tanger (2) Prøvde å legge ut det på diskusjonsforumet, (1) for eksempel at jeg har - (hvis jeg har noen ting) så legger jeg mitt bidrag der da; så kan dem se da. **Litt for at lærerene skal få se hva vi holder på med** og da,

I lærings- og gruppesammenheng har imidlertid e-prat to ulemper i forhold til e-forum. Det ene er at synkroniteten gjør at noen kan falle utenfor hvis man ikke kan være til stedet på det riktige tidspunktet.

Det andre er at e-prat ikke uten videre tar vare på dialogen. Og om den kan lagres så må den lagres individuelt hos den enkelte bruker. De som ikke var med på e-praten kan derfor ikke i etterkant lese igjennom samtalen. Muligheten for å kunne gå tilbake å se hva som ble sagt/skrevet er viktigere enn en kjapp chat, mener Anders:

A.4.4\* I: Ja nettopp; Bruker dere noe chat?

b S5: Nei

I: Nei. For det ville jo krevet (-) at man var der [ ] der og da og (så en kunne) svar på alle

c S5: (2) Problemet med chat (-) det er at (-) hvert fall (-) dem ordnet jo sånn chatterom for oss på diskusjonsforumet [ ] Problemet der er jo at- ikke sant (-) **når vi er ferdig, så er det borte det som står der.** [ ] Mens det på diskusjonsforumet det står der så en kan gå tilbake og (1) sjekke opp og sånne ting; (4) Så sånn sett synes jeg at det er **greiere egentlig** (-) hvert fall (mye sånn som vi holder på) **at vi har diskusjonsforumet (1) selv om det går tregt**, så synes jeg at det er greiere likevel, for da kan du gå tilbake og- hvordan var det igjen? Ikke sant så kan du **gå tilbake og se;**

d

Anders var også av samme oppfatning i intervjuet et drøyt halvår tidligere:

A.3.33\* I: Ja, Så da bruker dere forumet nesten som en chat altså;

S: Ja; det synes jeg er **greit med forumet, for da har vi det stående (1) etterpå;**  
b [ ] Bruker vi det chatteprogrammet så er det borte.

Randi har observert at e-prat kan utelukke noen og at det ikke kan logges:

S: Vi har fått chatteprogram nå, [men] det **går ikke an å logge det**, [vi] kan ikke skrive noe logg, [og] vi kan heller ikke se- altså hvis jeg logger meg inn en halvtime etter at dem andre [så] kan jeg ikke se hva dem har skrevet før; . . .

Og dem som sitter og diskuterer føler også at dem **utelater ikke noen da**. [ ] Slipper å tenke på at vi må referere dette her for- fjerdemann- eller (-) om to ikke har fått til å komme da, for vi har en fast møtedag da . . .

R.3.12\*b

Men denne gruppa ser den synkrone fordel, og har avtalt å møtes på e-forumet og bruker det som e-prat og får nesten i pose og sekk:

S: . . . for vi har en **fast møtedag** da, som vi treffes på nettet da [ ] Sånn har vi gjort det- gruppa mi gjort det da

R.3.12\*b

c I: Så da fungerer på en måte- forumet nesten som et **sånn halvveis chat** da.

d I: [med]

e S: [Det blir] veldig masse innlegg

f I: [men]

g S: [og]

h I: at den blir [(noenlunde-)]

S: [ja]. Og da- det er greit og, for da kan du **gå tilbake og se**, [ ] Og (så) diskutert vi det, hva ble vi egentlig enig om, [ ] altså vi snakkes- ja- det er litt sånn- det er ganske **snedig sånn** i forhold til chatprogrammet- . . .

i

Selv om jeg legger ordene i munnen på Randi at dette er halvveis chat, så er det saken som Randi beskriver her som er interessant, og den synes uberørt av mitt ledende spørsmål. Med fast møtetidspunkt, kan meldingene utveksles raskt, nesten som e-prat samtidig som man kan gå tilbake og sjekke dialogen. Siste setningen ”det er ganske snedig sånn i forhold til chatteprogrammet” antas å være en sammenligning med det egentlige chatteprogrammet som er omtalt lenger opp at de har fått. Det har tydeligvis ikke loggefunksjon, noe som nettopp utnyttes positivt med e-forum. Hele konteksten utsagnet står i, viser temmelig klart at det er e-forum brukt som e-prat, Randi snakker om.

Kari plasserer e-prat (”snakkerommet”) nærmere en vanlig samtale enn e-forum, og mener dermed at e-prat er mer egnet til å ta opp personlige ting enn på e-forum:

S: ... Det egner seg kanskje best (-) best til de faglige tingene for jeg ser (-) at når vi bruker snakkerommet vårt, (-) der skal vi også diskutere faglige ting, men da er det lettere å komme inn på litt sånn hverdagslige ting når vi kan liksom kommunisere sånn att og fram; [ ] Det er jo som når du sitter i et møte, det tror jeg.; [ ] at det er lett for at det blir en del utomprat, [ ] Så jeg føler at det blir liksom- det **snakkerommet blir en sånn mellomting mellom diskusjonsforumet og det fysiske**, da at der blir det, [ ] (-)

K.3.15\*b

Det synes å være en utbredt erfaring at e-kommunikasjon er lite egnet til å formidle personlige ting (A.4.34, K.2.18, K.3.18, K.4.11). Likevel mener Kari at e-prat likevel gir visse åpninger for dette, og begrunner det med at man kan ”kommunisere sånn att og fram”. Det er altså mediets synkrone karakter som gir e-praten dette fortrinnet. Antagelig kompenseres e-prat noe for manglende kroppsspråk, tonefall o.l. ved muligheten for raskt å kunne korrigere hvis en merker at de(n) andre misforstår et utsagn. Slikt er selvsagt lettere å få til ved et synkront medium enn ved et asynkront.

## 2.8 Telefon, når de andre svikter

---

Det er forskjellig hvordan de ulike gruppene og studentene bruker telefonen i gruppearbeidene. Anders bruker den ikke i det hele tatt (A.3.36), men vet at andre i samme gruppe gjør det (A.3.37), mens Randi sier at hun ser på e-post som sin "telefon" (R.2.3), dvs. at e-post for henne har erstattet telefonen.

Telefonen oppleves av flere som et mykere medium, der det sosiale kan trekkes inn i større grad enn e-medier. Når Kari bruker telefonen, er det en god anledning til å trekke inn mer enn det faglige:

K.2.17\*d S: ... Like ens det at du prater med dem i **telefonen da blir det jo mye annet enn bare det faglige**, For dem- ja (-) for en har jo et liv utenom studiene også skulle jeg til å si. Og det kan være greit å prate litt om det og,

Hilde tyr til telefonen for sosial kontakt:

H.4.33\*b S: Nei, hvis jeg skal trekke inn det **sosiale**, [ ] så kommer jeg alltid til å gjøre: via en telefonsamtale

Randi opplever at telefonen er et ekskluderende medium i gruppesammenheng, som i tilfelle brukt, krever informasjon overfor de som ikke deltok i telefonsamtalen. Hun svarte dette på spørsmål om hvorfor hun brukte telefon lite:

R.3.13\*d S: (Det) har kanskje mest vært fordi vi har snakket litt om det på forhånd også, at det har blitt toveis. Veldig mye- [ ] altså det blir to- Det blir to da; så det **ekskluderer** jo to da. [ ] Men nå, så har vi en oppgave nå og da delte vi oss selv opp i fag da, siden vi er fire [ ], så to tok matematikkdelen, og to tok norskdelen. [ ] Da tok vi bruk telefon. [ ] Det gjorde vi alle fi- [ ] altså- begge to gruppene da; for det gikk mye fortere [ ]. Men vi var flinke til å referere hva vi hadde snakket om på diskusjonsforumet etterpå altså, Jeg tror vi er blitt obs på det alle sammen at vi- at du står litt **forpliktet for de to som ikke får til å være med** også, kan du si [ ]

Det siste kunne vært unngått ved å bruke telefonmøte, dvs. at flere enn to deltar i samtalen. Det krever imidlertid at man avtaler på forhånd, for slike telefonmøter må bestilles hos telefonleverandøren i forkant. Dette ligner for øvrig på ulempene ved e-prat, at de lett kan føre til at noen i gruppa faller utenfor fordi det krever enighet om felles møtetidspunkt. Det er altså det synkrone ved telefonen og e-prat som her kommer til syne. Noe av fordelen med IKT-støttet studium er nettopp at studenten selv kan bestemme når hun vil studere. Alle avtaler om bestemte felles arbeidstidspunkter er derfor et brudd med denne selvbestemmelse.

Det kanskje mest interessante som særlig en av informantene påpeker med telefonen, er at man tyr til dette gammeldage mediet når misforståelser har oppstått ved bruk av de nye e-mediene (K.2.2-8, K.3.8, K.4.27):

K.2.2\*d S: ... **er det noe jeg har skrevet** som kan (-) ha gjort at- (-) **at jeg har støtt noen** eller, [ ] Hva er det (-) som gjør at jeg ikke noe svar, ...

f S: Til slutt blir det- du **føler at du [må] ta telefonen** [ ] og prat med vedkommende for (-) det der

K.2.5\*d S: ... Så jeg har følt liksom at det er **litt godt etter de telefonsamtalene**; ... da har det fungert en stund på nettet igjen også før du liksom- føler at nå er det- nå må vi (-) snakke; ...

Vi skal senere se nærmere på fenomenet misforståelser på nettet. Her ser vi at en løser slike floker ved å ta et bruk et eldre medium. Om årsaken til at det fungerer er at det er et medium man er mer fortrolig med og behersker bruken av det, eller om det også har med det å gjøre at telefonen ved stemmen gir mer informasjon enn et tekstlig meningsinnhold, vil vi også drøfte mer inngående senere i denne rapporten.

## 2.9 IKT som påvirkningsfaktor

Bare i liten grad innrømmer studentene at de blir eller vil bli påvirket av IKT i dette studiet. Man har likevel en positiv forventning til at man skal beherske sider av mediet bedre, særlig med tanke på bruk av IKT i skolen. De som likevel innrømmer påvirkning, er ofte uklare på om de påvirkes på en måte som kontrollerer dem:

H.2.1\*e S: . . . det føler [jeg], at jeg **må ha [datan]**; Hvis jeg havner på et rom der det ikke er data da **får jeg angst**, [ ] ja, så jeg må ha data for å **bruke det som redskap**,

Litt senere i samme intervju sier hun:

H.2.10\*j S: . . . Akkurat som jeg sa før (-) jeg føler meg **handikappet uten dataen** for tiden, så jeg føler at for å kunne utvikle meg kunnskapsmessig, på andre områder, på de moderne områdene er jeg **avhengig av teknologi**, Ellers tar det mye lenger tid å skaffe meg [den] kunnskapen jeg ellers har behov for i disse moderne tider. Så (2) Vi er preget av teknologi og nå skal jeg ta et eksempel, Jeg har ikke hatt mobiltelefon disse dagene, og jeg føler at jeg er som en dust [ ] uten den disse dagene jeg har vært uten mobiltelefonen min. Jeg klarer ikke å få kontakt med folk, klarer ikke å kommunisere i det hele tatt. Jeg finner ikke telefonkiosk og da er jeg **avhengig av [teknologien]**. . .

Flere ganger uttrykker Hilde at hun er blitt avhengig av "data" eller "teknologien", men i siste sitat ser vi at dette omfatter medieteknologien som sådan og ikke bare datamaskinen med dens muligheter. Men å si at et rom uten data skaper angst, kan tyde på en mer eksistensiell avhengighet enn i setningen umiddelbart etter når det snakkes om "dataen" som redskap. Begrunnelsene er praktiske. Avhengigheten kan derfor forstås som en tilvenning som gjør at man har fått vaner som man ikke er villig til å gi slipp på. Denne uklarhet om arten av avhengighet ble lagt merke til under intervjuet og følgende dialog utspant seg til slutt i intervjuet:

H.2.12\* I: Jeg har også et spørsmål som går på- som du kanskje delvis har svart på allerede, hehe om du (1) om du (-) synes at **teknologien påvirker deg?** Datateknologien.

b S: **Ja det har den gjort.**

c I: Ja; det-

d S: Og det gjør den fortsatt.

e I: Ja. (1) Men er det positivt eller negativt.

f S: (1) Åh- Positivt; må jeg si, for jeg har spart tid.[ ] Med mindre datamaskinen henger seg opp; [ ] da må jeg avslutte dagen ganske ofte Men, nei, jeg opplever det veldig **positivt etter hvert**. I hvert fall når jeg skal skrive; før, skrev jeg *kladd og etterpå* gikk jeg inn og renskrev ( <lang utydelig sekvens> ) herregud jeg kan gjøre som jeg vil med tekstene. Jeg kan klippe jeg kan lime. Så det, nei det er veldig positivt.

13\* I: Føler du at det er du som er **herre over teknologien** eller at (den) har [tatt **herredømme over deg?**]

b S: [(Men) det er jeg bestemmer] over teknologien hvor mye jeg skal bruke den. Jeg

kan alltid kutte ut den, **men likevel (blir det mer tomt).**

c I: Ja, ja, så det går på

S: Så, jeg er **ikke så avhengig**. <kremting> Det er jeg ikke. (2) Ikke med telefonen heller, selv om det ( ). Det var tøft altså, disse dagene var det helt fryktelig tøft. Jeg måtte bruke mye mer penger på å ringe og låne telefonen fra- enten fra den ene

d eller den andre.

Det virker som ordet "påvirker" også her tas som avhengig på et praktisk område. Hilde erfarer tekstbe-handlingsprogrammenes finesser (klipp og lim) og ser dette som en praktisk fordel selv om teknologien av og til svikter (datamaskinen henger seg opp). På det enda mer direkte spørsmål om herredømme, mener hun å ha kontroll, men innrømmer at det blir "mer tomt" uten. Det er upraktisk å måtte låne mobiltelefon av andre, men hun sier hun kan kutte den ute. Avhengigheten synes derfor først å fremst å være av praktisk art fordi det har lært henne at teknologien gir praktiske fordeler framfor eldre metoder.

Marit gir også inntrykk av å ha kontroll over teknologien, men mener at andre er blitt mer eksistensielt bundet av den. På spørsmål om hvem som var sjefen i hennes forhold til IKT, svarer hun:

M.2.14\* I: Hva er ditt forhold til IKT-teknologien nå. synes du; Med tanke på (-) om Er det du som er sjefen, eller er det maskinen som er sjefen;

b S: (4) Nei; Det er nå **jeg som er sjefen ennå**. <latter> (-)

c I: Så du føler at du har det sånn. (-) kontroll og-

d S: Ja. Ganske avslappa forhold til det. Men jeg hører jo om dem rundt meg **som blir helt hekta og [ ]** (Jeg har ikke fått det sånn, jeg altså).

Med ordet "ennå" virker det som hun aner at forholdet kan endre seg. Et års tid senere mener hun fremdeles å være i førersete i forhold til teknologien, samtidig som hun medgir å ha endret datavaner og eksemplifiserer hva hun mener med "hekta" på teknologien:

M.4.24\* I: Har du- bruker du (2) Internett til noe annet enn skolearbeid? (-) Nå?

S: (-) Ja, altså (-) nei (-) ikke så veldig mye, (1) Jeg bestiller jo bøker der da og <kremting> (1) Jaja jo; jeg bruker det jo til oppslag og når jeg ser adresser og du kan finne mer informasjon om det der så (1) kan jeg jo bruke til det ja,

25\* I: (-) Ja men

b S: [ikke no-]

c I: [men forholdsvis] lav

d S: Ja. Ikke noe sånn- jeg er ikke noe sånn (-) at jeg

e I: Nei og [og]

f S: [sitter] hele tida, nei.

26\* I: Og da er det liksom nytteorientert når [du] når du gjør det. [ ] Ja- (2) Så på en måte det at du har begynt på dette studiet og på en måte fått en innføring og bruk av edb har ikke gjort deg til en (-) til en- (1) Ja du har ikke endre noen vaner i så måte.

b S: Jo, **jeg har jo endret vaner** at jeg har sikkert ikke hadde kommet til å bruke Internett sånn som jeg gjør det nå,

c I: nei ok

d S: men samtidig som er jeg **ikke så hekta at jeg sitter oppe om nettene som enkelte gjør** og (-) nei det gjør jeg ikke

27\* I: Vet du- har det skjedd andre her på studiet at det skjer?

- S: Ja, på den første gruppa mi har jeg forstått liksom (-) ganske hekta og (-) Sånn som i sommer (at på tida) sitte mye- "Jeg har leita så mye nettet jeg, sett så mye på nettet og så finn jeg så mye adressa". sier hun. (1) Så hu legger ut masse adresser til oss (-) nyttige adresser (-) i skolesammenheng, [ ] tipsadresser til oss. Æhh:: Så det er nok forskjell tror jeg, hvor hekta vi blir.
- b
- 28\* I: Har det noe med **alder** å gjøre?
- b S: Mulig (-) hun er en god del yngre enn meg.
- I: Ja, ja (-) ikke sant, det er det jeg prøver [å] høre etter [om] om dette har noe med
- 29\* **generasjoner** å gjøre altså
- S: For jeg hadde egentlig litt sånn (1) at jeg var (-) ikke i mot det, men liksom litt skeptisk til å sitte for mye framfor en datamaskin sånn generelt før jeg [begynte] ikke sant, [ ] og det sitter i meg sikkert ennå [ ] at jeg skal ikke bruke livet mitt til å sitte framfor den skjermen [der]. (1) Så jeg tror aldri at jeg blir noe sånn (-) råhekta på det der. HeHe
- b

Å være hekta synes å ha noe med hvor mye tid man bruker med datamaskinen, og antagelig da til ting man er pålagt å gjøre. Selv om nevnte medstudent finner mange nyttige ting og legger ut til de andre, så virker dette å være en selvpålagt og frivillig øvelse. Det at det gjøres om natta synes også å være et tegn hos Marit på at man er "hekta på data".

Aldersaspektet berøres, men mer av meg enn av studenten. Likevel reflekterer hun over sine egne opprin-nelige holdninger til datamaskinbruk, og at det er en bremse mot å bli "råhekta". Dette reiser et ganske viktig spørsmål om påvirkning av teknologi i sin alminnelighet. Den lille refleksjonen over kan gi opphav til om følgende teori har noe for seg:

- Å ikke være oppvokst med en teknologi, kan gi tilstrekkelig avstand til den, at når den tas i bruk, så gjøres det med en viss skepsis som gjør at man kan forholde seg bevisst til teknologien slik at man ikke manipuleres av den.
- Å være oppvokst med en teknologi kan medføre en fare for at man ikke blir klar over dens påvirkningskraft og dermed lett lar seg manipulere.

Påstanden med sine "kan" og andre forbehold er ikke særlig sterk, og er vel kun en variant av ordspråket "man ser ikke skogen for bare trær". Dette handler egentlig om hvilke risikoer vi løper med innføring av en ny teknologi.

Kari omtaler sine erfaringer med påvirkningen slik:

- K.4.8\*f S: . . . Men (-) som sagt jeg har en sånn grense hhh, som at dem (3) må **ikke glemme liksom den menneskelige siden**. Det er jo **kun en maskin**.
- 9\* I: °ja;° (2) Eh (-) Hvilke farer ser du for det at man kan glemme det?
- S: Ja det merker jeg jo med meg selv det, hvor fort tida går når du sitter det(-) og kanskje går inn på Internett og linker deg hit og dit og (-) du **blir jo helt oppslukt** og en time det er jo borte; Du kan jo- du glemmer jo at du skulle kanskje heller være oppe å drikke kaffe hhh lag med kallen og [hehe] hehe. Så det blir- Ja, (2) Du føler at du liksom- du kan- Du blir ganske sånn oppslukt altså. [ ] når du (2) Skjønner godt ungdommen som sitter langt utover natta og hhhh glemmer [tid] og sted. (2) Klart det
- b (1) **det er jo fascinerende**. Det er jo det.
- 10\* I: Ja du sier at det er fascinerende. [ ] men samtidig sier du "men",
- b S: Ja, **jeg har et "men"**
- c I: ja
- d S: ja

- e I: Kan du utdype det "men"-et litt.
- S: (2) Nei, jeg er- (2) Jeg er som sagt litt redd for at det kan gå ut over liksom (2) samkvemmet mennesker i mellom altså, at vi blir for (2) blir liksom (2) Vi greier oss med (2) den informasjonen vi får liksom (-) inn på data og tror at det gir oss nok, men du ser jo det og når du kan kommunisere med andre og (2) at (-) du virkelig kanskje utvikler deg og lærer. Du oppdager jo det når du kanskje blir litt eldre at (1)
- f data er jo ikke så saliggjørende da. . . .

Det er Internett som her fascinerer og oppsluker med sitt enorme informasjonstilfang. Hun forstår den yngre generasjon som bruker mye tid på Internett, men har samtidig en annen(?) ballast med seg som får henne til å reflektere: mennesket kan drukne i all informasjonen. Hun synes å si at selv om det er mennesker bak informasjonen, så er det likevel en maskin vi kommuniserer med. Maskinen bidrar altså ikke til samkvemmet mellom mennesker og står i fare for å bli erstattet med en søken etter informasjon. Siste utsagn er litt uklart, men det virker som om det er lærings situasjoner som omtales. Da er kommuni-kasjon, dvs. samkvem med mennesker, viktigere i læringen enn å ha tilgang til informasjon. Kari synes derfor å mene at Internett har en viss forførende tendens også i lærings sammenheng, i hvert fall hvis det erstatter mellommenneskelig kontakt.

## 2.10 Nye muligheter som ikke alle kan utnytte

---

Anders uttalte dette i tredje intervju:

- A.3.39\*d S: (6) Og jeg greier ikke å stille opp på det de krever jeg. At vi skal møtes to timer hver kveld på nettet samtidig. . . .

Rammevilkårene for å være fjernstudent er forskjellige. I dette tilfellet hadde flertallet i kollokviegruppa anledning og ønske om å møtes til chatlignende e-forum to timer hver kveld, men Anders var avskåret fra det. Muligheten for så ofte nettkontakt var gitt av teknologien, for den tar aldri ferie eller pause, når vi ser bort fra sporadisk utilgjengelighet av tekniske årsaker. Teknologien gir altså en stor frihet til at studentene selv kan organisere sin læring når som helst. Men denne frihet blir i noen tilfeller kimen til en konflikt. I et tradisjonelt læringsmiljø, der undervisningen er organisert fra undervisningsanstaltens side vil tids-punkt og mengde av undervisning være en rimelig kjent faktor på forhånd. Også tradisjonelle kollokvie-grupper har innskrenket mulighet for å kunne møtes ut fra tilgang på rom, åpningstider på studiestedet eller også fysisk avstand mellom studentenes bosteder.

Man har også erfart i tradisjonelle studiemiljøer som har hatt tilnærmet ubegrenset adgang til lesesaler, at det ligger en fare i dette. To tilfeller av selvmord i et studentkull på et universitet i Norge på 1970-tallet ble av studentene antatt å være årsak til at fakultetet overfor påfølgende kull innførte redusert tilgang til lesesalene med blant annet søndagslukking. Det ble aldri sagt fra fakultetets side at det var en sammen-heng mellom eksamensstress og de to selvmordene, men studentene tolket det slik da også foreleserne begynte å snakke om hvor viktig det var inniblant å ta seg fri fra eksamenslesingen.<sup>1</sup>

Teknisk og administrativt er det ingen ting i veien for at man kan innføre tidsbegrensninger til det e-forumet eller den elektroniske læringsplattformen (LMS) som studiet bruker. På den annen side bryter det fundamentalt med fjernundervisningens form og fordel, nemlig at den enkelte student selv kan organisere sin studietid. Problemet Anders presenterte var i og for seg ikke at den totale studiemengde var for stor, men at den kom på tidspunkter som studenten ikke hadde anledning til å bruke til dette. Legg også merke til at det var det synkrone aspekt ved teknologien som gav mulighet for konflikt, og det er det asynkrone aspekt som er noe av fordelen og det attraktive med denne type fjernundervisning. *Asynkroniteten gir frihet, mens synkronitet tvinger.* Studiet er lagt opp fra høgskolens side med et asynkront medium som hovedmediet for kommunikasjon mellom studenter og høgskolen, og slik bør

---

<sup>1</sup> Kilde: fortalt meg flere ganger av en daværende student som gikk på et av de kullene som ble berørt av innskrenket tilgang til lesesalene.



det være. E-prat og synkron bruk av e-forum gir andre rammevilkår enn slik studiet er presentert overfor studentene som, og må derfor gjennomføres først etter full enighet blant de involverte.

## 2.11 Fag og følelser

Hva er innholdet i e-kommunikasjonen disse studentene har? Meningen fra høgskolens side er at de skal ha en faglig diskusjon, for eksempel for å komme fram til et faglig produkt som skal framføres eller innleveres. Men siden dette er mennesker med følelser og engasjement, må man også forvente at ytringer av mer følelsesmessig karakter vil forekomme.

La oss først se på hvordan faglig stoff formidles.

På et spørsmål om hvordan det er å kommunisere bare via en skjerm, svarte Hilde slik:

H.1.6\*d S: Litt kjølig, for jeg vil helst **høre** stemmen, [ ] og jeg vil helst **se** mimikk, [ ] og ansiktsuttrykk, o:g (-) Jeg er veldig avhengig av **øyekontakt**, (-) og **kroppsforståelse** og- [ ] fordi du kan skrive *masse*, men et **øyeblikk kan si mye mer enn ord** kan (-) beskrive, (1) så det- det er den biten som kanskje jeg savner. . . .

Spørsmålet om kroppsspråk kom opp igjen i siste intervju med Hilde. Hun anså da tekstlig e-kommunikasjon å ha fordeler i en læringssammenheng framfor en vanlig måte:

H.4.22\*g I: . . . "Du **slipper å se fjeset**", sier du.  
S: Ja, da slipper jeg å få de negative påvirkningene som kan videre påvirke min utdanning. Da blir jeg ikke **fokusert på det intellektuelle**, og da blir jeg mest h fokusert på det fysiske; og det- de negative opplevelsene jeg har hatt med de.

Hilde gjennomgår en utvikling fra å anse tilgang på kroppsspråket som positivt i første intervju til negativt i siste. Det temaet skal vi ta opp grundigere i kap.2.15 "Kropp og kroppsspråk". Men i forhold til det faglige eller intellektuelle, så sier hun i siste intervju at det intellektuelle lett kan tåkelegges ved at det fysiske eller sanselige kommer i tillegg og forsterker minnet om "negative opplevelser". Siden det hevdes at tanker trenger språk/tekst både for å utfolde og uttrykke seg i (Hoel 1992:31 og 2000:32), så er et medium som gjengir tekst, egnet for å formidle tanker. Likevel må vi anta at det finnes tanker som vanskelig lar seg uttrykke språklig. Slike tanker kan kanskje uttrykkes gjennom andre uttryksformer enn språk, for eksempel musikk eller bilder. Likevel er fagteori slik et pedagogisk høyskolestudium for en stor del består av, typisk formidlet som tekst, noe lærebøkene jevnt over utbredte illustrasjonsfattigdom viser. Slik sett er det ikke overraskende at studenter mener at tekstbasert elektronisk kommunikasjon er godt egnet til å formidles fagstoff og refleksjon rundt dette. Dette støttes av Kari også:

K.2.19\*h S. Men det er jo veldig **greit som sånn faglig** (1) **medium** da. Det er det jo. [ ] At du føler jo liksom at (-) de diskusjonene en har samla på nettet om faglige ting- så er det jo fryktelig mye du kan lære (-) via de andre, (-) det er det (-) når det gjelder fag,  
i I: Og dette kan dere gå tilbake på også. Når det ligger [der]  
S: [Ja det] ligger der; ja det gjør det. (-) Så det er jo (-) Jeg følger at det **sitter jo mye bedre og det du leser**, Det er egentlig som det er det som elevene har formulert med egne ord, mot det du leser i boken så føler jeg at **det du har lest på forumet, og vært med å diskutert**, [ ] **det sitter [ ] jo mye bedre** enn det [bare leser.]  
j

Her sies det både noe om at det faglige lar seg formidle greit på e-forum, og at det at en selv er med på

å diskutere dette, reformulere det, er en fordel læringsmessig. Som en kontrast til andre ting man diskuterer på nettet, sier Anders at fag er greit å diskutere på nett:

A.3.18\*b S: . . . Det er **greit å diskutere faglige ting**; [ ] Det er ikke noe problem; synes ikke jeg. . . .

Hva så med følelser? Er det innhold i noe av nettdiskusjonene? Kari er gjennom de tre siste intervjuene ganske klar på det at nettet er lite egnet for følelser:

K.2.18\* I: Vil et slikt elektronisk medium enten det er diskusjonsgruppe eller e-post, er med på å (-) *sile* bort (-) en del sånn andre ting, som-

b S: Mm det mener jeg

c I: som ellers vi [ ] ville naturlig bli puttet [inn] som avsporinger [ ] eller [ ] hva vi kaller det i en muntlig samtale?

d S: Ja. For da blir det liksom **det faglige mye det dreier seg om**; [ ] kan du si, og studiet [ ] Så liksom det som vi går og **føler på, det blir nok silt ut** som du sier.

19\* I: Ja. Slik at dette mediet er ikke så egnet for følelser kanskje?

S: Nei (-) Nei (-) Det vil jeg nok si. (2) Så det er vel der det ligger liksom det at du kan bli litt sånn. Jeg vet ikke om det er rett å si, men mistenksom liksom du får litt sånn (-) ekkel følelse i blant at (-) det er ikke helt godt, da; (-) som gruppearbeidet bestandig at det (-) mm (-) For du har jo ikke- det er jo så mye du **uttrykker gjennom måten du bruker kroppen din på** det er jo blick og (-) ja- mimikk skulle jeg si som **faller bort**, klart det faller jo bort en del via telefonen også, men da hører du hvert fall stemmen, og du kan få svar der og da. Så vi- Det er jo helt sikkert det at (-) **det egner seg ikke for følelser**, Så dem som **finder hverandre over nettet** dem vil jeg nå si **tar en råsjanse** da. hehe Det stikker vel ikke så veldig dypt i først omgang men, Det er klart at det er en måte å treffes på, men; (-) At dem tør få fram sine innerste følelser, det tviler jeg på; hehe

Det er jeg som bringer inn det å sile bort ting, men jeg nevner ting som avsporinger og naturlige ting i en muntlig samtale. Det er Kari som selv bringer inn "det som vi går og føler på". Jeg tolker det som "følelser", men det behøver ikke være identitet her. Kari bekrefter imidlertid dette og bringer inn begrepet "mistenksom", tydeligvis for å si noe om en ekkel følelse. Grunnen til denne mistenksomhetsfølelsen begrunnes i mangel på kroppsspråk og stemme. Når så de "som finner hverandre over nettet" bringes inn, virker det som om det som Kari først og fremst tenker på, er de innerste følelsene, dvs. de mest personlige og private tanker (vidt forstått) som ikke uten videre lar seg uttrykke i tekst, men som nettopp trenger kroppsnærhet for å kunne formidles.

K.3.18\* I: Men formidler man følelser med det? Eller er det **beskjeder**.

S: Nei. Det er beskjeder vil jeg si ja [ ] **Ikke noe mye følelser**; [ ] Det kan jo være liksom **noen frustrasjoner som kommer fram**; uff nå strever jeg, [ ] med matteoppgaven skulle jeg til å si, [ ] Det kan jo være noe sånt, men liksom ikke (-) og i og med at det er et fellesrom for alle så blir det jo ikke veldig (-) du blir jo ikke noe personlig, kan du si. [ ]

Et halvår senere medgir som vi ser Kari at mer overfladiske følelser til en viss grad lar seg formidle over nett, men da slikt som er direkte knyttet til studiesituasjonen, slik som med strevet med matteoppgaven. Men interessant er det i denne dialogen at grunnen som angis til disse dårlige vilkårene for følelses-utveksling er at diskusjonsrommet deles av mange. Det er et fellesrom der hele klassen og lærerne kan lese hva som skrives. Dette er noe vi er kjent med fra vanlige samtaler også, at vi legger bånd på oss hva tema angår dersom det er for mange potensielle tilhørere til en samtale.

Følelser utveksles helst med noen få en er fortrolig med. Kan man da trekke den konklusjon at denne studenten mener at følelser likevel til en viss grad kan kommuniseres over nett dersom diskresjonen er ivaretatt? Muligens ikke, for i siste intervju er skepsisen tilbake hos Kari i fullt monn:

- K.4.10\* I: Men hva er det- hva er det man **ikke kan kommunisere** med det? For det forgår jo åpenbart kommunikasjon?
- S: Jo, det gjør jo det; men tenker på sånne **følelser** jeg nå- [ ] det er jo **noe som går jo tapt**. Du får (1) et svar på data så **vet du jo liksom ikke- var det ironi dette her eller?** Ja? For det kan du jo ikke oppdage (-) °°Nei°° (-) Så det er jo lett å mistolke da, føler jeg liksom det (1) det har jo skjedd (1) (for en mange) ganger . . .

Her mener hun at følelsene rett og slett går tapt. Dette knyttes til misforståelser. Antagelig skal det forstås slik at fordi følelser ikke formidles rett, så fører det til misforståelser, f eks ved at ironi ikke oppfattes korrekt. I kap. 2.7 om e-prat, siterte vi også Kari som mente det var mer rom for det personlige på chat enn på diskusjonsforumet (K.3.15b). Det tyder igjen på at følelser likevel et stykke på vei kan formidles tekstlig elektronisk, og at det igjen er graden av diskresjon som er avgjørende. Dette ble framført i samme intervju som en lignende tendens ble funnet i synet på diskusjonsforumets egnethet til følelser (K.3.18b), så det kan i hvert fall tyde på at Kari en periode gav noe mer åpning for følelsesformidling enn på et senere tidspunkt igjen.

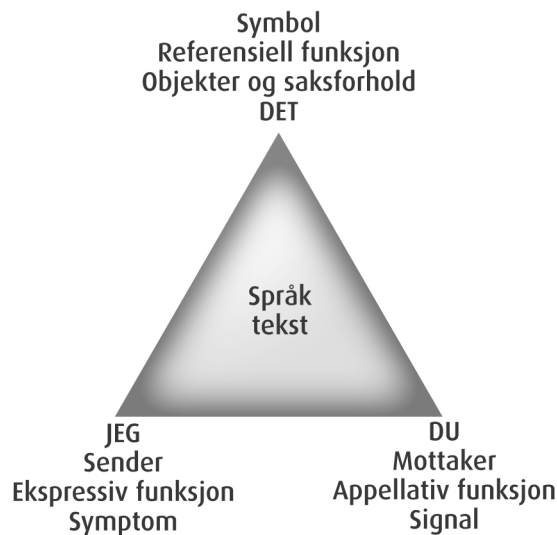
I lignende retning går Hilde når hun sier at kommunikasjonen er ”litt kjølig” (H.1.6d sitert i starten av dette kapitlet).

Også Anders sier i hvert fall indirekte at følelser lar seg dårlig formidle over nett:

- A.4.34\* I: Så det er **ikke nok å utveksle intellektuelle meninger?** for å si det sånn?
- b S5: Nei. Du blir **ikke kjent med en person på det**. I hvert fall syns ikke jeg det.
- c I: nei (4) Er det-
- S5: Det har litt kanskje med, sant, at når du treffer dem sånn og treffer dem fysisk. **Treffer du dem fysisk** så etter at du har pratet med dem en stund, så **merker du liksom hvordan dem er**. Du føler lite grann på hvor mye kan du fortell den personen der, hvor <mye> du kan prate med den personen der, ikke sant. Det føler jeg at vi
- d **møtes alt for kort** til det. [ ] For kort til at en greier ikke å føle sånne ting.
- I: Og det blir ikke kompensert eller det blir ikke- **nettets hjelper ingen ting på det eller?**
- 35\*
- S5: **Nei**. i hvert fall ikke som jeg har opplevd [ ] eller føler. (5) Da har jeg- jeg kjenner jo- det er jo mange jeg kjenner godt, liten del av da, [ ] på gruppa ikke sant, Det blir jo sånn at- det blir jo litt i forskjellige leirer, geografisk i hvert fall da, Da blir det jo naturlig at du treffer dem mer og snakker mer med dem og blir mer kjent med dem, [ ] og i stedet da for å bruke nett- nei forumet, så bruker jeg mail, ikke sant; [ ] Med dem (2) Så (1) Ja, hvis det er noe om skolen som kanskje ingen annen
- b trenger å vite om.

Anders svarer benektende på spørsmålet (35a) om nettet hjelper på manglende fysisk nærvær mellom gruppemedlemmene. ”Treffer du dem fysisk så etter at du har pratet med dem en stund, så merker du liksom hvordan dem er.” (34d). Til å oppnå denne kunnskapen om en annen person, mener denne Anders at nettet ikke kan yte tilstrekkelig.

La oss sammenholde studentenes meninger om at følelser i liten grad kan formidles over nettet, med Karl Bühlers (1879-1963) kommunikasjonstrekant jeg-du-det (sender-mottaker-saksforhold) (etter Vagle m.fl 1993:72):



I denne modellen har opplagt det følelsesmessige en plass, nemlig som ekspressive uttrykk nær JEGet. Det betyr at det tekstlig er fullt mulig å uttrykke personlige følelser. Det viser jo også skjønnlitteraturen og sjangeren kjærlighetsbrev.

For å forklare dette tror jeg det er viktig å påpeke at hensikten med studentenes IKT-bruk er å tilegne fagkunnskap. Hele rammevilkårene og forventningene er derfor rettet inn mot kunnskap og fag. Hvis noen derfor prøver å ytre et mer følelsesmessig innhold, så kan det medføre at mottagerne enten føler at det er for privat eller er ikke forberedt på å takle dette, og da kan det oppstå både taushet og misforståelser. Vi så også at Hilde helt bevisst ønsket å skjerme seg mot følelsesmessige påvirkninger ut fra et ønske om å være en effektiv student. Men det hun påpekte var ikke at skjermteksten ikke kunne formidle følelser, men at de følelser som kroppsspråket formidlet, de ønsket hun vekk. Indirekte sa også hun at skjermtekstene ikke formidlet mye følelser. Studentene påpeker at det som gjør at følelser er vanskelig å formidle, er mangelen på kroppsspråket. Problemet er altså det skriftlige uttrykket. Men når språkteori av Bühlers variant sier at tekster også kan uttrykke følelser, hvorfor mener studentene noe annet? Er det nok å forklare det med at studentene bruker IKT kun av faglige grunner? Men man kan jo også knytte følelser til en faglig prosess. Følelser som sinne og glede, frustrasjon og tilfredshet ved det som skjer i lærings-prosessen, særlig siden denne skjer i samhandling med andre studenter formidles. Kanskje ligger forklar-ingen i at disse studentene har liten kompetanse i å formidle følelser over nett. Det personlige brevet er en sjanger som er lite i bruk for tiden, antagelig fordi telefonen har overtatt dens plass. Da har man også liten trening med å uttrykke seg skriftlig om følelser. På en måte settes man ved overgang til skjermtekster som hovedkommunikasjonsmiddel litt tilbake til tiden før telefonen var allment utbredt, og man må gjenerobre det å kunne uttrykke seg tekstlig om følelser, og man må gjenerobre evnen til å kunne lese slike tekster. Kanskje fordi følelser nettopp ikke er meninger som vi ellers er vant med å utvikle og uttrykke språklig, så kommer vi til kort når vi så er overlatt til det skriftlige som formidlingsmedium. I telefonen har man språket pluss tonefallet å hjelpe seg med. I det fysiske møtet har man språket, tonefallet pluss kroppsspråket og berøringen å uttrykke seg med. Det å kunne uttrykke følelser i et smalt tekstlig medium er mulig, men det krever mer. Det krever mer av både innlevelse og toleranse for at en slik form skal lykkes. Hvis følelsene er såre eller vanskelige, er de lette å misforstå dersom de ikke støttes opp av kroppsspråk og tonefall. Vonde følelser blir ekstra vonde hvis de formidles skriftlig og den som leser det misforstår de eller forstørrer de. Mange har bite erfaringer over brev de aldri skulle ha skrevet fordi det skriftlige kan bringes tilbake og gjentas på en helt annen måte enn den flyktige samtalen. Dette betyr at følelser i tekst ikke er umulig, men det er vanskelig å gjøre det på en heldig måte. Antagelig vil dette endre seg noe med den oppvoksende SMS-generasjonen som har gjenerobret det tekstlige rom for nær sagt en hver ytring. Bruken av tekstmeldinger blant de unge er så stor, at vi må forvente at dette også er en kompetanse som er lett å overføre på de IKT-medier som denne undersøkelsen omhandler. Muligens representerer mine informanter en overgangsgenerasjon av IKT-brukere som ennå ikke er kompetente med hensyn til det nye mediets muligheter.

## 2.12 Tekstlig kommunikasjon

### 2.12.1 Når tekst oppfattes som nesten muntlig tale

Tekst er ingen ny teknologi for mennesker. Likevel volder tekst på datanettverk en del problemer, særlig i en startfase inntil man behersker alle sidene ved denne kommunikasjonsformen. Den første elektroniske kommunikasjonsformen de fleste kommer bort i, er e-post. Og til tross for ordet *e-post* eller *e-mail*, så oppfattes dette ikke uten videre som en elektronisk variant av et brev, men som en nettvariant til en telefonsamtale, altså som en parallell til et *muntlig* medium og ikke et skriftlig:

- K.2.7\*b S: . . . de **e-mailene** du får er jo (-) det er jo- det er jo et mun- du føler jo at det der skal jo være muntlig- **mer som det erstatter muntlig**, kan du si da. . . .
- 8\* I: Vil det si at du (1) bruker e-post i dag til erstatning for noe du ellers ville har brukt telefon på?
- b S: Ja. Det vil jeg nok si, ja;

Randi er bevisst på at e-post er blitt hennes telefon:

- R.2.3\*t S: . . . Jeg er **stor tilhenger av e-post**, og dem andre stakkar, dem blir nedskrevet av mine e-poster. [ ] for at når jeg er frustrert, så tar jeg en e-post. . . . **det er min telefon** da liksom. . . .

Studentene har fra skolens side fått to elektroniske medier (e-post og e-forum) som erstatning for fysisk nærvær og muntlig tale. Tradisjonelt er man vant til en skriftlig framstillingsform når man skal levere et sluttprodukt, ikke at det også er arbeidsredskapet gjennom hele samarbeidsprosessen. Og da oppdager de at dette tar tid, ”veldig lang tid”.

- R.2.1\*b S: Det er verre enn vi trodde, [ ] har vi snakket mye om. Kan snakke litt om hva jeg føler, men vi har og snakket om ja, (-) for det tar mye lenger tid, (-) å kommunisere skriftlig, (-) **det tar tid (-) veldig lang tid**. . . .

Kari har samme opplevelsen, og sier at det fører til at dialogen endrer karakter til først og fremst å bli saksrettet:

- K.3.17\*b S: Du kan- (-) Du **orke jo ikke å skrive- skrive alt det du (-) sier** vanligvis skulle til å si; Er det liksom (-) noe vi gjerne vil fortelle om (-) en hendelse og (-) så legger du det jo ikke ut sånn. Du **fatter deg jo mer i korthet** når du skal skrive det likevel [ ] enn når du prater; (-) Så det blir jo heller sånne korte (-) meldinger da. kan du si [ ]
- 18\* I: Men formidler man følelser med det? Eller er det beskjeder.
- b S: Nei. Det er beskjeder vil jeg si ja [ ] **Ikke noe mye følelser**; [ ] Det kan jo være liksom noen frustrasjoner som kommer fram; ”uff nå strever jeg, [ ] med matteoppgaven” skulle jeg til å si, [ ] Det kan jo være noe sånt, men liksom ikke (-) og i og med at det er et fellesrom for alle så blir- blir det jo ikke veldig (-) du blir jo ikke noe personlig, kan du si. [ ]

Følelser har en kognitiv side som kan uttrykkes med ord som: ”Jeg er glad i deg.”, ”Jeg synes du oppfører deg uforskammet!”, eller slik som hos Kari over: ”uff nå strever jeg”. Slikt kan formidles skriftlig, men kun et stykke på vei, for den fargeleggingen som tonefall og mimikk ellers ville gitt, uteblir.

Men om den saksrettede kommunikasjon ikke direkte gir særlig rom for nyanserte følelser, så kan den forårsake utilsiktede følelser:

R.2.1\*b S: ... Og vi **misforstår**, og så må vi rette opp, og så skal alle rette opp, og så **misforstår vi ennå litt mer**, (-) så (-) **blir noen litt sur**, av og til, (-) det er en del litt **sånne ting som tar mye lenger tid enn vi først har trodd**, og tenkt, (-) ...

Her sier Randi også hvorfor ting tar lang tid, nemlig fordi det tar så lang tid før man blir rett forstått. Misforståelser krever nye runder med utsagn før ting er formidlet og forstått slik det var ment, eller man må gå runder med hverandre for å dempe såre gemytter. Dette skal vi utdype mye mer i kap. 2.14 ”Misforståelser og uenighet”.

## 2.12.2 Hva elektronisk tekst ikke kan formidle

Den skrevne tekst framstår svært standardisert fordi det som formidles er teknisk sett en tallrepresentasjon av bokstavene. Riktignok kan man formatere teksten noe ved understrekning, fet skrift, skråstilt skrift, bare store bokstaver, skriftstørrelse og lignende. Men den personlige håndskriften som man kan bruke i brev på papir, får man ikke fram. Hilde var nettopp opptatt av mangelen på dette:

H.1.6\*f S: ... Hvis det ville vært håndskrift, da kunne jeg også lese etter måten en person skriver på; enten det er rettet mot venstre eller er rettet mot høyre eller (-) veldig sånn (-) nervøs skrift eller veldig avslappet skrift eller (-) jeg kan lese- jeg kan **danne meg et bilde etter håndskrift, men ikke etter (-) dataskrift, ...**  
Det går an å danne seg et bilde, [ ] tross alt av hver enkelt [ ] via måten en skriver på, via måten en uttrykker seg på, men det ville vært mer (2) altså nære(-) nerve håndskrift (-) via håndskrift ( ) ville fått et brev i posten ikke skrevet på maskin men for hånd. ...

Igjen blir vi minnet om hva skjermttekster ikke kan, i forhold til hva eldre typer kommunikasjonsteknologi tillot. Dette handler om det som kalles undertekster, nemlig det som sies men som ikke uttrykkes i klar-tekst. Det finnes en undertekst i skrevne tekster også, men den er rikere til stede i håndskrevne tekster og enda rikere til stede i ansikt-til-ansikt-samtalen der mimikk og gester øker underteksten vesentlig. Kari sier det så sterkt at det ekte nesten blir borte ved elektroniske tekster:

K.4.20\* I: ... tror du at du (4) vil ha en annen (1) type kommunikasjon (6) ansikt til ansikt enn (-) over (-) via en tekst ?  
S: Ja. Det tror jeg nok. For det du skriver (3) tenker jo litt (-) det blir jo mer sånn impulsivt kan du si når du (2) sitter ansikt til ansikt med noen, [ ] Men du kan jo (1) ikke svare der og da (1) for du grunner jo litt mer på det som står på skjermen og du tenker kanskje litt mer over hvordan du skal formulere deg og (2) så **det blir jo mer ekte da hvis du kan sitte ansikt til ansikt**,  
21\* I: Hvorfor blir det mer ekte; eller hva er det som gjør det mer ekte.  
S: Det tror jeg **har med kroppsspråk og sånn å gjøre** det også altså. [ ] Du får liksom responsen like mye gjennom ansiktsuttrykk [ ] at det sier like mye kanskje eller mer enn det som kommer ut som ord; (2) For det (-) behøver ikke (1) det du sier behøver ikke bestandig kanskje- ( ) akkurat det du føler der og da heller, (1) Jeg føler at det blir (1) det blir mye mer ekte da enn det du sitter og skriver. For **du kan jo ikke skrive (1) slik at (2) du dekker alt du (1) tenker** skulle jeg si som kanskje kommer fram (-) i kroppsspråket ditt også; Du får jo ikke til å (-) uttrykke alt med å kunne skrive det på maskin; Nei; Det blir litt **mer overfladisk**;

Kari sier at det som formidles med kroppsspråket ikke lar seg uten videre erstatte med tekst.

Personer med lese- og skrivevansker vil også oppleve en utvidet bruk av IKT som studieredskap som en forverring av situasjonen, siden kommunikasjonen da dreies over fra muntlig til skriftlig:

- R.3.14\*
- I: Mitt inntrykk av deg, og det har du vel sagt før; at du er en forholdsvis "muntlig" person. [ ] Men hvordan opplever du da på en måte å være skriftlig? . . .
- S: [Nei] jeg har **lese- og skriveproblemer**, [ ] så det har jeg hengt meg litt opp i når jeg skriver; men det veit gruppa- men **det veit hele klassen** for det har jeg sagt fra om [ ] og jeg **orker ikke å sitte og rette alt jeg skriver på diskusjonsforumet**. [ ] Det blir så tungvint; Hvis jeg skriver faglige greier så bruker jeg retteprogram da. [ ]
- b Juk- jukser (litt der fra før) sånn (-) men
- c I: Det gjør vi vel alle sammen
- S: Ja. hehe men- så dem- og det ser jeg når jeg formu(lerer) at det blir veldig lite- at det kan det blir litt sånt (-) tung, for å si det sånn. Kan bli litt sånt **tungvint**, har **problemer med å få fram hva jeg egentlig vil**, og så leser jeg- så ser jeg at- men jeg vet ikke riktig hvordan jeg skal få vridt det, (-) Så det hender seg at når jeg har fått lest gjennom innleggene mine før jeg (smekker) ut dem (-) hvis jeg får anledning til det [ ] For så se om dem skjønner hva jeg mener [ ] Men gruppa er flink dem og. "Hva er det du mener her?" Altså, **dem er flinke til å si i fra hvis dem ikke riktig skjønner** hvor det bærer seg hen [ ]. Men jeg skriver i en **veldig muntlig tone** da [ ].
- d

Her har gruppa tydeligvis funnet fram til en måte å takle den tekstlige kommunikasjonens svakheter ved at de har dannet en kultur for å kunne be om ny forklaring hvis ting er uklart, samtidig som man ikke legger alt for stor vekt på det formelle med skriftlig kommunikasjon. Det handler altså om å tilpasse gamle kommunikasjonsferdigheter til et nytt medium.

### 2.12.3 Kompenserende tiltak

Det at elektronisk tekstlig kommunikasjon har sine svakheter ved sine få formidlingskanaler, har medført visse oppveidende eller kompenserende tiltak.

- A.3.21\*b
- S: [Etter hvert] så her nå, så har jeg **klart å bli mye mer forsiktigere** med- [ ] hva- [ ] Jeg leser over det og (1)
- 23\* I: Hva slags teknikker bruker du da, altså sånn, holdt på å si-
- b S: Nei vi bruker jo; bruker **dempere** og **smilefjes** og
- 24\* I: Og en demper er for eksempel;
- b S: "Kanskje"
- c I: Nemlig,
- d S: og sånn [der]
- I: Ok, Riktig. (3) Eh. (-) For det jeg tenker på det er liksom hva slags strategier man mentalt har når man tenker at- når utgangspunktet er at dette er det ofte at man
- 25\* misforstår på den andre siden,
- b S: Så prøver vi å **formulere det som spørsmål** (-) [ ] i stedet for (1)
- 26\* I: I stedet for **påstander**.
- b S: Ja

Bakgrunnen for dialogen over en samtale om misforståelser som oppstår i nettkommunikasjonen. Det er to tiltak som Anders nevner her: smilefjes og dempere.

Smilefjesene (eng. smileys) er enkle symboler, opprinnelig uttrykt ved hjelp av bokstaver og symboler, slik som :-) for å smile og :-( for å gråte eller være sint. Det skal finnes en rundt hundre forskjellige slike, men kun et fåtall er i mer allmenn bruk. Disse viktigste formidles nå gjerne med ekte grafiske tegn: ☺ og ☹. Smilefjesene skal prøve å erstatte eller kompensere for manglende mimikk. Hvor effektivt det er, kan nok diskuteres, men at det gir et lite tilskudd i riktig retning, vil nok de fleste være enige i. (M.2.4, R.3.10 og R.4.21-22.)

Dempere er mer en språklig bevissthet på ordvalget og er ikke knyttet til IKT i og for seg, men er altså anvendelige her. Fordi skriftlig tekst er mye mer standhaftig enn muntlig tale, vil en påstand framført skriftlig virke tyngre enn om den kun ble ytret muntlig. For å motvirke denne påstandskraften i det skriftlige, kan man bevisst velge uttrykksformer som er mindre bastante. Anders nevner ord som ”kanskje”. Andre dempere kan være ”vel”, ”så langt jeg har sett”, ”i mine øyne”, ”visstnok” og lignende.

Dette er tydeligvis noe studentene og lærerne har snakket om som viktig å bruke, men for noen har det ikke hjulpet. Anders sier nemlig videre i same intervju:

- A.3.27\* I: **Har du inntrykk av at dette har hjulpet på (2) eller,**  
S: Nei <kort latter>. Det har **egentlig ikke** det altså; [ ] Men vi har jo problemene ennå  
b [ ] og uenighet om ting.
- 28\* I: Så du tror kanskje det er saklig uenighet om en del arbeidsmåter og sånt noe da;  
S: Ja, tror nok det ja. [ ] Eh (3) °Vi sitter (liksom) på hver vår side (3) i forskjellige  
b ting da;°

Dempere kan nok være lynavledere eller forebyggere for språklig forårsakede misforståelser, men det fjerner selvfølgelig ikke utenforliggende grunner til uenighet. Vi må altså skjelne mellom misforståelse grunnet i kommunikasjonsform og slike grunnet i saksinnhold. Men formen kan forsterke eller dempe innholdsbeholdningen uenighet.

Noen ble klar over dette tidlig, og Marit omtaler de andre på gruppa slik:

- M.2.5\*f S: Nei; De er jo **veldig sånn forklarende [ ] og pedagogisk** de tre jeg er sammen med, så dem (-) "nå synes du sikkert at jeg er som en- ikke sant (-) men det er ikke meningen". Dem er veldig sånn altså; [og slikt kan vi skrive.]
- g I: [Så man egentlig skiver inn følelsene altså]
- h S: [Dermed] unngår vi- [Ja] "Jeg mente ikke å være som en-" hh

Dette er å gå lenger enn de dempere vi omtalte ovenfor av typen ”kanskje”, ”vel” og lignende. Her tar man på en måte unnskyldningen på forhånd. For sikkerhets skyld karakteriserer man seg selv i negative ordelag, for dermed å ta brodden av en eventuell kritikk. Nå kan det hende at man faktisk har opptrådt røft og krenkende, og slik sett kan det både være sakssvarende å indirekte be om unnskyldning ved å omtale seg selv i negative vedninger. Men hvis man allerede i utgangspunktet tenker seg at dette utsagnet kan forstås krenkende, da burde man ikke ha avsendt det. Det er verre å vite hva man gjør galt og så gjøre det, enn å komme til å gjøre noe galt av vanvare eller uforstand. Det dreier seg om å handle med overlegg og å handle uaktsomt. Den eneste formildende omstendigheten er at handlingen med overlegg også er erkjent av utøveren å være en kritikkverdige handling. Nå tror jeg imidlertid ikke at det har vært tilfelle i den gruppa som dialogen referer til. Der virker det mer som at selvkarakteristikken skal fungere modererende overfor en egentlig både uønsket og usannsynlig krenkelse, men er tatt med som en siste fender dersom det man skriver mot formodning skulle kunne forstås som en utilbørlig kritikk eller lignende.



## 2.13 Relasjoner

Kollokviegruppene møtes i utgangspunktet kun på nett, men noen har likevel hatt fysiske møter. En gruppe var slik sammensatt en periode at de bodde så nært hverandre at de kun hadde fysiske møter. Dette var imidlertid unntaket. Gruppene brukes lite på samlinger, men noen grupper tok selv initiativ til slike møter i forbindelse med samlingene. Disse studentene har så godt som ingen erfaring med gruppearbeid på nett fra før, så i den grad de hadde gruppekompetanse fra før, var det fra grupper som møttes ansikt-til-ansikt.

De møttes imidlertid fysisk første gang ved oppstart av studiet, og hadde derfor med seg en viss "vanlig" kunnskap om de andre gruppedeltagerne før de startet nettdialogen. Men ting tyder på at dette første fysiske møtet var i korteste laget, i hvert fall for Hilde:

- H.1.5\*d S: . . . Du bare konsentrer deg overfor svaret- oppgaven- svaret og det du er opptatt av eh:: angående selveste oppgaven, og da glemmer du- du har for deg bilde av det- de medstudentene, du går med i gruppen, [ ] og da prøver du å forestille deg (mye) her kommer fantasien liksom.
- e I: Det betyr at da måtte det være viktig at du møtte disse personene først, S. Ja. [ ] Absolutt [ ] Ellers **kan jeg også lage meg et bilde av personen selv via tenkemåten og av måten personen uttrykker seg på**, da danner jeg meg et bilde. Men det **kan bli forvirrende**; det kan bli (-) plutselig **viser det seg at det er totalt: annerledes, enn det jeg forestilte meg**, . . .
- f

Bildet man danner seg av den andre ut fra nettdialogen, viste seg altså kanskje å være feil. Med "bildet" menes nok ikke et fysisk bilde, for studentene hadde tilgang til bilder av hverandre via studiets nettsider, og de ble brukt.

Ting gikk seg imidlertid til, og et års tid senere utspant denne dialogen seg med Hilde:

- H.3.18\* I: Hvordan er (-) Hva synes du om kommunikasjonsformer innad i gruppa da?
- b S: Veldig godt- [ ] veldig bra! Vi (-) gir **saklig respons** [ ] (-) uansett,
- 19\* I: Tror du det har med **personsammensetninger** [eller]?
- b S: [Nei,] nei, nei (s ) kun, nei nei
- 20\* I: eller- eller- eller altså (-) Eller har det med at dere nå har holdt på så lenge at dere begynner å bli (-) **drevne** altså, for å si det sånn
- b S: Altså, for å være ærlig, tror jeg det er **begge deler**. [ ] Det er det (nødt) til å være, fordi (1) til tross for at det fungerte godt på den andre gruppa, [ ] var det slik (-) var det på grunn av at jeg måtte (-) tie stille ganske mye (-) og ofte (-) og være diplomat, [ ] men (-) selv om **de gangene jeg gav saklig respons**, [ ] i forhold **det jeg egentlig mente**, da skar det seg. Da viste det seg at enkelte ikke tålte det. [ ] Da måtte vi ta det opp sånn gradvis, og bygge på (-) for at vi skulle bli venner igjen. [ ] men (-) jeg følte at **åpenhet var ikke fellestrekk akkurat i den tidligere gruppen**. Alt skulle skje skjult og bak ryggen, og minst mulig direkte i ansiktet. Og det det overrasket meg. [ ] Så hver gang jeg var åpen og direkte, da fikk jeg en sånn smell. Og (-) men nå, nå, har det forandret seg. Til og med i den andre gruppa [ ] fungerer det kjempebra [ ] så (-) men ikke sant, **det tar tid å bli kjent med hverandre** til vi lærer å (1) respektere våre meninger. Og jeg tror det også at det var veldig mye med dette at vi har fått **mye å lære av studiet selv**, [ ] og dette med **samarbeid og toleranse og tilpassing** og (-). Så jeg tror at det har veldig mye å si, Vi kommer fra forskjellige områder med forskjellig bakgrunn og (1) Jeg bor i et område der det er mest sånn bondesamfunn [ ] og folk er vant til sine tradisjoner og sine (-) fast måte å være på,

Og så plutselig kommer jeg som en fargerik person med mine sterke meninger og det skaper det uro vet du, [ ] og usikkerhet, og da blir man provosert og det tar helt ubevisst og indirekte, for å si det slik. Men- nå tror jeg (-) vi fungerer aldeles topp. Vi bor sammen og har det gøy, og (-) vi har skikkelig latter hver gang vi treffes. Vi er **nødt til å være sammen for å styrke det psykiske**, Det er (utrolig nok), Og (-) i den nye gruppa har vi følt at vi har en skikkelig god kjemi allerede fra starten av. Vi tenker likt, vi oppfører oss likt nesten, så (-)

Det første vi kan legge merke til er at den positive vurderingen av kommunikasjonen er knyttet til at det gis "saklig respons" (18b). Men hva menes egentlig med "saklig"? Menes det tørt og uten følelser, eller bare at det ikke er negative følelser involvert, eller menes det at den er ryddig og poengtert til saken? Lenger fram sier Hilde: "de gangene jeg gav saklig respons i forhold det jeg egentlig mente" (20b). Her synes det saklige å gå på samsvar med et meningsinnhold. Da behøver ikke følelser utelukkes, men at "saklig" mer ligger i betydningen "det poengterte og utildekkede". Det bestyrkes vel av ytringen "åpenhet var ikke fellestrekk akkurat i den tidligere gruppen" og det påfølgende om at ting burde skje skjult. Hun sier at det har skjedd en endring i førsteårets gruppe også. Årsaken til at man tydeligvis kan si ting mer direkte og poengtert sier studenten ligger i at det tar tid å bli kjent med hverandre og å respektere ens meninger. Det å lære om samarbeid og toleranse på studiet tillegges en verdi i denne prosessen. Det som hun til slutt oppgir som årsak til denne positive utviklingen er at de bruker tid sammen fysisk når de møtes, antagelig på samlingene.

De gode relasjonene til de andre i gruppa er for denne studenten avhengig av at kommunikasjonen kan være saklig, i betydning åpen og ærlig. Problemer på dette feltet har hun imidlertid opplevd at kan løses opp ved å bruke mer tid sammen slik at de blir kjent med hverandre og dermed kan få respekt for hverandre. Det fysiske møtet spiller en positiv rolle "for å styrke det psykiske". Antagelig er dette et indisium på at fysiske møter har større evne til å hele brutte relasjoner enn virtuelle møter.

Anders var første året med i en gruppe der deltagerne bodde så nært hverandre at de først og fremst møttes fysisk. Han var da blitt vant til vanlige gruppemøter med alt det innebar av å tolke stemmebruk og kroppsspråk. Når gruppene året etter ble kastet om på, og Anders måtte kommunisere over nett med de andre studentene, ble det opplevd som et tilbakeskritt:

- A.3.11\*d S: nå går jo alt på gruppearbeidet- (1) på nettet.
- 12\* I: Ja. Hvordan har det (1); hva synes du om det?
- b S: Nei for å [være-]
- c I: [Eller] hvordan er erfaringene med akkurat det,  
S: For å være helt ærlig, så synes jeg det var (mye) bedre i fjor da, [ ] Det var jo mye enklere (-) æh:: [ ] Vi var innenfor samme områder og- [ ] nå så er vi mer spredd og, (1) og når du skriver, føler jeg at det er **lettere å misforstå hverandre [ ] ser ikke ansiktsuttrykket og kroppsspråk og såne ting**, (2) Vi har hatt en del småkræsje på
- d gruppa;

Anders opplever altså at det er vanskeligere å bygge gode relasjoner i en gruppe der de ikke møtes ansikt til ansikt, fordi ansiktsuttrykk og kroppsspråk er fraværende. Dette medførte misforståelser og såre følelser. I hvilken grad teknologien var årsak til dette, ville jeg vite og spurte:

- A.3.14\* I: Men tror du dette går på at (2) at du sier for så vidt at dere ser hverandre ikke-  
altså så det er- det jeg er ute etter, tror du dette *bare* er teknologibegrunna, eller  
kan det også være [at]
- b S: [Nei, det tror jeg ikke]
- 15\* I: [det] er ulike personligheter, og::
- b S: Det tror jeg

16\* I: kanskje ulike verdier [og sånn. ]

S: [Æh:::] Det kan være verdiene, og [ ] de kan være og det kan være og (2) hva skal jeg si, (2) *målet med studiet*- (3) Vi har forskjellige utgangspunkt og forskjellige (1) mål, jeg vet ikke om (du har mål) [ ] på studietida altså. (5) og (1) [ ] forskjellige meninger sånn;

I intervjuet prøvde jeg meg med ulike andre årsaker som personlighetsforskjeller eller ulike verdier. Anders avviste ikke dette, men poengterte selv, også ved å gi ordet tyngde, at det er *målet* med studiet, som er ulikt for aktørene. Men et mål er nettopp en verdi. Uenighet om hva man vil med en gruppe er det lett å skjønne kan skape konflikter. Det vi er interessert i her, er at tekstlig nettkommunikasjon synes å forsterke konflikten eller bidra til å hindre en løsning av den. Teknologien blir altså en katalysator for en mer grunnleggende konflikt fordi den avskjærer en del av den informasjonsfylden en vanlig samtale inneholder, noe som fører til at det ikke alltid blir en kommunikasjon i ordets rette betydning, men en anti-kommunikasjon. Likevel må vi ikke gi teknologien for stor del av skylda her.

Anders har riktignok selv nevnt manglende kroppsspråk og tonefall som et savn i konflikten, men mener likevel at det ikke er årsaken:

A.3.38\* I: ja; (5) For noen mener jo det at telefonen er et noe bedre kommunikasjonsmiddel fordi du også hører tone[fall] og en del sånt noe. (1) Men nå du sier du for så vidt også at du tror kanskje at det egentlig ikke går på at kommunikasjons[måten-]

b S: [Nei, det] gjør ikke det

39\* I: men på rammevilkårene-

b S: Ja, det gjør det.

c I: som dere har.

S: (6) Og jeg greier ikke å stille opp på det dem krever jeg. At vi skal møtes to timer hver kveld på nettet samtidig. Og like ens det at- (1) Det er da jeg har foreslått sant at jeg kan gå inn- (-) inn hver hver dag jeg og, [ ] eh:: men jeg kan inn å legge inn innlegg, men ikke når dem eventuelt ser [det] for da ser dem det og kan respondere på meg og jeg kan se deres når jeg er inne den tida som passer for meg [ ] og d responderer på dem. Dem mener det skal være *samtidig* da men det (-)

Selv om teknologien frikjennes, så blir den ”brukt” i konflikten, dels som konfliktforsterker, i alle fall i en startfase, og dels som en del av det konflikten går om. For Anders vil utnytte e-forumets asynkronitet til å studere når det passer ham, mens noen andre vil ha hyppige synkrone nettmøter. Uten denne teknologien, ville den asynkrone mulighet ikke i praksis foreligget for gruppearbeid. Teknologien gir altså nye peda-gogiske muligheter, men disse valgmulighetene blir opphavet til en konflikt fordi noen vil innskrenke denne teknologisk initierte valgmulighet. I tillegg forsterkes konflikten ved at samme teknologi vanske-liggjør en optimal kommunikasjon. Når man ser hvor tett innvevd teknologien likevel er i konflikten, er det ikke så enkelt å frikjenne teknologien slik Anders gjør i dialogen over (38b).

Savnet av det fysiske nærvær gjentas når Anders spørres i siste intervju om hva slags kjennskap han har til sine medstudenter:

A.4.33\* I: . . . Tror du at du ville kjent dem (1) annerledes hvis dette hadde vært et helt vanlig studium der dere møttes?

b S: Ja. Det tror jeg.

c I: Hva er forskjellen eller hva gjør forskjellen?

d S: Det er jo det at en treffes fysisk. [ ] (Synses jeg) Det er jo det.

34\* I: Så det er ikke nok å utveksle intellektuelle meninger, for å si det sånn?

- b S: Nei. Du blir ikke kjent med en person på det. I hvert fall syns ikke jeg det.
- c I: nei (4) Er det-
- S: Det har litt kanskje med, sant, at når du treffer dem sånn og treffer dem fysisk. Treffer du dem **fysisk** så etter at du har pratet med dem en stund, så **merker du liksom hvordan dem er**. Du føler litegrann på hvor mye kan du fortelle den personen der, hvordan du kan prate med den personen der, ikke sant. Det føler jeg at vi møtes alt for kort til det. [ ] **For kort til at en greier ikke å føle sånne ting.**
- d

Anders sier at det fysiske møtet gir et mye bedre grunnlag for å bli kjent, enn en kontakt over nettet. Han har litt vansker med å forklare hva denne forskjellen består i utover det å angi det kroppslige nærvær. "Du merker liksom hvordan dem er", er et forsøk på å si noe om dette. Det virker som det fysiske nærvær med ansikt, gester, stemmebruk osv er med på å inngi tillit (eller det motsatte) som skal til for å tørre åpne seg selv. Han mener at skal slik fysisk kontakt gi nødvendig tillit, må den også være av en viss varighet og mengde. De samlingene en har, anses for å være for få.

Jeg fulgte opp med å spørre om ikke nettkontakt kunne avhjelpe noe av dette:

- A.4.35\* I: Og det blir ikke kompensert eller det blir ikke- nettet hjelper ingen ting på det eller?
- S: Nei. i hvert fall ikke som jeg har opplevd [ ] eller føler. (5) Da har jeg- jeg kjenner jo- det er jo mange jeg kjenner godt, liten del av da, [ ] på gruppa ikke sant, Det blir jo sånn at- det blir jo litt i forskjellige leirer, geografisk i hvert fall da, Da blir det jo **naturlig at du treffer dem mer** og snakker mer med dem og blir bedre kjent med dem, [ ] og i stedet da for å bruke nett- nei forumet, så bruker jeg **mail**, ikke sant; [ ] Med dem (2) Så (1) Ja, hvis det er noe om skolen som kanskje **ingen annen trenger å vite om.**
- b

Jeg tolker Anders utsagn slik: Han kjenner noen på gruppa bedre enn andre, og kontakten med dem utdypes framfor å bli bedre kjent med flere. Kontakten med dem han allerede kjenner utdypes også på nettet ved bruk av e-post framfor e-forum fordi e-post ivaretar det private bedre. Dette samsvarer godt med en opplevelse mange har i møte med uoversiktlige forsamlinger, der det er lettest å søke kontakt med dem man i utgangspunktet føler mest tilhørighet til. Muligheten for å bruke nettet til å bygge relasjoner synes derfor å ligge i forhold som ligger utenfor teknologien, nemlig om man allerede har etablert en tilstrekkelig grad av fortrolighet med noen. Men er denne opprettet, virker det som om disse studentene kan bruke e-post i en videre kontakt. Det betyr selvfølgelig ikke at nye relasjoner overhodet ikke kan oppstå ved hjelp av nettet, men mine informanter opplever dette som både vanskelig og risikabelt:

- K.2.19\*b S: . . . det er jo helt sikkert det at (-) det egner seg ikke for følelser, Så **dem som finner hverandre over nettet** dem vil jeg nå si **tar en råsjanse** da. . . .

## 2.14 Misforståelser og uenighet

Vi har sett allerede flere ganger at mange studenter erfarer at det er lett å misforstå hverandre i en tekst-basert nettkommunikasjon. I dette kapitlet skal vi utdype dette. Først presenteres studentferingene gjennom fire innfallsvinkler:

1. Hva skjer? Erfaringer med misforståelser.
2. Årsak. Studentenes egne forklaringer på hvorfor misforståelser oppstår.
3. Hva kan gjøres? Studentenes egne forslag til hvordan misforståelser kan unngås.

#### 4. Positive følger av erfaringer med misforståelser.

Til sist vil det hele sammenfattes.

### 2.14.1 Hva skjer?

Misforståelsene synes å dukke opp først etter en viss tid etter at man har tatt i bruk de nye kommunika-sjonsmediene. Kari sa det slik i første intervju på spørsmål om det oppstod misforståelser:

K.1.7\*b S: Nei; det vil jeg ikke si, liksom (-) °det inntrykk jeg har til nå for eksempel, det fungerer °°( det er jo så snart), så du kan jo liksom°° [ ] (-) mail fram og tilbake (-) ja, (-) om det er noe du spekulerer på så kan du jo °°( )°° da,° [ ] Men det **kan jo hende at hvis det blir mange**, nå var vi bare to, [ ] kan du si, [ ] Blir det fem, så vet en jo ikke (-) [ ] **om det vil fungere like greit da**; om det er kanskje lett for at en faller ut som (-) kanskje er litt mindre aktiv; Og det må en må passe på da at alle blir med også,

Selv om Kari ikke har noen erfaringer med misforståelser på nett, så har hun likevel bange anelser om at i hvert fall kommunikasjonen kan bli litt komplisert dersom flere enn to skal kommunisere. Ingen andre av informantene berørte temaet misforståelser i første intervjurunde.

I andre intervjurunde, dvs. etter et drøyt halvårs studietid, hadde flertallet av informantene fått erfaringer med misforståelser eller beslektede ting. Hilde sier det enkelt og greit slik:

H.2.9\*d S: ... misforståelser dukker opp **veldig fort**. ...

Et år etter modererer hun seg litt med hensyn på hyppigheten, men da har de også fått erfaringer med hvordan takle misforståelser:

H.4.4\*d S: ... det er nesten vanskelig å ikke misforstå **en eller annen gang**, ...

Kari, som hadde bange anelser i starten, fikk syn for seg. I siste intervju sier hun dette:

K.4.11\*b S: ... Så det er jo lett å mistolke da, føler jeg liksom det (1) det har jo **skjedd (1) (for en mange) ganger** ...

Randi møtte misforståelsene for fullt i løpet av den første høsten, og effektene av det var langvarige:

R.3.11\*p S: ... vi hadde **misforståelser** på begynnelsen på [skoleåret], og det forfulgt- jeg tror- og det **forfulgte gruppa** altså

Et år senere hadde Randi fremdeles denne opplevelsen av misforståelser som en tung byrde:

R.4.8\*b S: ... Og så er det snakk om å misforstå og- (-) alt dette her som vi **opplever veldig hardt på kroppen** da. (-) ...

9\*b S: ... Så vet vi akkurat det her hvor surt det kan bli, og hvor mye misforståelser det kan- Og ikke minst tid. (-) **Det tar** hvert fall dobbelt **så lang tid**; ja tre ganger så lang tid; å samarbeide via nett enn å sitte rundt et bort, da.

Det Randi nok tenker på her, er blant annet et at misforståelser tar mye tid å rette opp, og at grunnen til dette er at den ene misforståelsen tar en andre, noe hun var inne på et drøyt år tidligere:

R.2.1\*b S: ... å kommunisere skriftlig, (-) det tar tid (-) veldig lang tid. Og vi **misforstår, og så må vi rette opp**, og så skal alle rette opp, og så misforstår vi ennå litt mer, (-) så

(-) blir noen litt sur, av og til, (-) det er en del litt sånne ting som tar mye lenger tid enn vi først har trodd, og tenkt, . . .

Galt valgte ord, kan føre til at noen tar seg nær av dem. Det gjelder muntlig som skriftlig, men i motsetning til minnet om en muntlig ytring som svinner hen, så vil en skriftlig ytring oppfriskes i minnet straks den leses på nytt. Skriftlige ytringer er slik sett meget mer standhaftige, og er de negative, sårende eller krenkende, vil de negative opplevelsene vedlikeholdes på en helt annen måte enn ved hørte muntlige ytringer, slik som Kari uttrykker det:

S: . . . Jeg føler hvert fall at det som blir skrevet, hvis det er sånn- hvis det går sånn på **negative ting**, så **virker det enda sterkere når du får det skriftlig**, enn når du kommuniserer for da kan du liksom gi et svar tilbake og det behøver kanskje ikke jo kanskje ikke være ment akkurat sånn som du leser det heller, at du kan misforstå enkelte ting, **Og du leser det opp att og du leser det opp att**, og du går og (-) **det utvider seg**, nettopp, [ ] (3) Så (-) at du iblant kan **ligge litt søvnløs** og tenke på det som [ ] er blitt skrevet; det må jeg bare innrømme at jeg har gjort. . . .

K.3.24\*b

Misforståelsen ”utvider seg”, sier Kari, og henviser til det skriftlige fordi man kan lese teksten på nytt og på nytt uten å få mer svar på hva som ligger i det enn det man selv kan produsere av tanker rundt dette. Til slutt kan det også gå utover nattesøvnen, meddelte i hvert fall en av informantene.

Teknologien synes å ha en forsterkende effekt dersom ting allerede er litt ladet:

A.3.18\* I: Ja; (2) Men (-) men tror du at teknologien har forsterket eller::: omvendt eller at den ikke har noen betydning for disse problemene dere opplever;

S. Jeg tror den har **forsterka!** [ ] på grunn av:: som jeg sa misforståelser. Det er jo veldig- i hvert fall synes jeg at det er veldig vanskelig å diskutere ting; Det er greit å diskutere faglige ting; [ ] Det er ikke noe problem; synes ikke jeg. Men **når det begynner og kommer på problemer** innad i gruppa, så **er det veldig vanskelig å diskutere med det skrevne ord** (-) på Internett og skrive; Det er veldig lett at det blir misoppfatta, og at (2) at det blir surt da.

b

Det som antagelig skjer her, er at man i en allerede spent situasjon, er mer vår for negative undertekster og i det hele mer følsom og oppmerksom, enn ellers. Idealet om å ”ta alt i beste mening” (fra Luthers forklaring til det åttende bud), blir lett sjaltet ut hvis relasjonene er satt på strekk, og da er det lett å lese mer negativt inn skjermtekstene enn de er ment å uttrykke.

Faren for misforståelser kan også ligge i at språket rett og slett ikke lar en få uttrykke det en vil si:

S: . . . det er ikke bestandig at en får sagt det en vil si og så kan det bli misforståelser . . .

A.4.2\*b

Eller som Kari uttrykker det, at noe går tapt:

S: . . . men tenker på sånne følelser jeg nå- [ ] det er jo **noe som går jo tapt**. Du får (1) et svar på data så vet du jo liksom ikke- **var det ironi dette her eller?** Ja? For det kan du jo ikke oppdage (-) **ooNeioo** (-) Så det er jo lett å mistolke da, . . .

K.4.11\*b

Det at noe går tapt eller at det er noe en ikke får uttrykt kun med tekst, gjør at tolkningen av budskapet har færre ting å støtte seg til, og da er faren for misforståelser større. Otnes og Schwebs (s. 224) sier at det er en fordel i nettsamtalene å kunne beherske skriftspråkets ”nyanser i ordvalg, tekstbind og tegnsetting” for å unngå misforståelser. Hvis en ikke får sagt det en vil, så kan det nettopp bero dels på at en ikke behersker skriftspråket til fulle, dels på at den virkelighet man vil formidle skriftlig er så

komplisert å beskrive korrekt at det krever svært mange ord. Når studentene klager over at oppretting av misforståelser tar så veldig lang tid, kan det bero nettopp på dette.

## 2.14.2 Årsak

Studentene har gjort seg opp tanker selv om hvorfor disse misforståelsene oppstår, eller de reflekterte over dette i intervjusituasjonen.

Man må skjelle mellom nettsamtalens form og innhold. Det å misforstå vil primært være knyttet til problemer med formen, dvs. med hvordan innholdet formidles. For føler noen seg krenket på grunn av innhold, så er det strengt tatt ingen misforståelse, men en reell substansiell uenighet. Anders berører misforståelsenes forside allerede i annet intervju:

- A.2.12\*b S: ... jeg føler at det blir misforståelser fort tror jeg; [ ] når du skjer på den måten; [ ]
- c I: Kan du utdype det litt.
- S: og (-) Ja akkurat eksempel vet ikke jeg men (2) **Spørs hvordan du ordlegger deg** når du skriv og sånne ting og også kan hende at den andre kanskje **tar seg nær av det** eller noen andre [ ] innenfor- jeg tenker på innenfor andre grupper, jeg nå. [ ] Og det er sånne ting som jeg hørt at dem har [ ] snakket om (-) Og jeg skjønner det godt at- også kanskje blir **for nærmet** på den andre og så **svarer en tilbake**. Så får dem aldri **oppklart det der** og (-) og- ja- og det er jo ikke noe særlig. [ ] ...
- d

Anders snakker om ordlegging, som nettopp er formen budskapet framføres i. Videre mener han at misforståelsene lett forsterkes ved at man parerer utsagnet, og dermed er man kommet inn i en ond sirkel. Jeg bad han reflektere videre over årsaken:

- A.2.12\*e I: Men- men hva kommer det av, tror du,
- S: Det kommer av at dem ikke er vant til å jobbe på den måten, Du er vant til å sitte sånn som her og snakke og **ser på kroppsspråk** og (-) **kan spørre opp igjen med en gang** hvis det er noe hvis det er noe vi lurer på;
- f

Her knyttes altså ordleggingsproblemer sammen med manglende kroppsspråk og dårlige muligheter for rask korrigering. Intervjuet med Anders gikk så over til å snakke om chat som en utdypelse av det med å kunne spørre opp igjen med en gang. Han fikk derfor ikke utdypet sammenhengen mellom form og kroppsspråk. En sannsynlig tolkning kan være at hvis man ordlegger seg misforståelig, så vil dette i vanlig samtalekontekst dels korrigeres ved kroppsspråk, dels ved at man spør "opp igjen med en gang hvis det er noe hvis det er noe vi lurer på". Det betyr at ord slik de formidles som en skrevet tekst, vil kunne være åpne og dermed tvetydige og derfor trenge kroppsspråkets nærmere presisering for ikke å misforstås.

Anders holder fast ved at manglende kroppsspråk er årsaken i de to påfølgende intervjuene:

- A.3.12\*d S: ... og når du skriver, føler jeg at det er lettere å misforstå hverandre [ ] **ser ikke ansiktsuttrykket og kroppsspråk og sånne ting, ...**
- S5: ... men ellers og så tenker på forumet vårt for eksempel, **så ser du jo [ikke] kroppsspråket**, [ ] du hører dem ikke, sjøl om du vet hvem det er, [ ] **hvordan dem ser og sånne ting**, og (1) i hvert fall jeg- opplevde i fjor at det har- det skaper jo misforståelser. ...
- A.4.26\*b

Randi er innom de to samme årsakene, pluss en til: misforståelse om forståelse.

- R.2.1\*b S: ... Det tror jeg **skyldes mye at vi ikke leser kroppsspråk** til hverandre. (1) Legger

ikke merke til hvor fort folk detter av i samtalen for å si det sånn, (1) og så har vi selvfølgelig helt forskjellige (meninger om) hva vi tror vi har tenkt på, . . .

S: . . . jeg tror det er mye frustrasjon for vi har veldig masse gruppearbeid, nesten alt, er gruppearbeid. Og det tror jeg vi ikke hadde- det hadde i hvert fall ikke jeg tenkt igjennom noe særlig på forhånd hvordan det skulle bli (-) å samarbeide på nettet, (1) det er vanskeligere enn jeg hadde trodd, ja . . .

. . . men det er fordi vi alle sammen altså- vi tror vi forstår hverandre og så gjør vi f ikke det likevel,

Manglende kroppsspråk er noe mange har sett og derfor ansett som årsak (f eks Otnes og Schwebs 2001:224). Dette vil jeg drøfte særskilt i neste kapittel. Her skal vi stoppe opp for kombinasjonen av at man mener seg ikke vant med mediet og det sist utsagnet, at man tror at man forstår hverandre, uten at man gjør det.

Voksne studenter (og kanskje særlig kvinnelige?), vil anse seg som kompetente på det å snakke sammen. Derfor kan man lett tenke at denne vanlige kommunikasjonskompetansen uten videre kan overføres til kommunikasjon på nettet. Denne holdning til egen kommunikasjonssevne kan imidlertid føre til nye misforståelser ved at det som skjer i første omgang ikke blir erkjent som kommunikasjonsvikt en gang. Og er man ikke klar over at man har en sykdom, så foreskrives det heller ingen medisin. Slik sett kan misforståelsene utvikle seg og vedlikeholdes. Men straks man erkjenner misforståelsens mulighet, er man også i stand til å se at man mangler noe på å beherske dette nye mediet til kommunikasjon. Mekanismene er ikke som ved vanlige ansikt-til-ansikt-møter. Og da innser man at man rett og slett ikke har kompetanse på en optimal nettdialog. Dette kom tydeligvis også uforberedt på studentene: ". . . hadde i hvert fall ikke jeg tenkt igjennom noe særlig på forhånd hvordan det skulle bli (-) å samarbeide på nettet.". Hilde sier det på en litt annen måte:

H.2.3\* S: Så (-) det endte opp til en (del) misforståelser via nettet på at vi- vi enkelte av oss har ikke forstått (-) dataspråket; Skriver en med store bokstaver (i formen ) da føler jeg liksom at folk skriker, i tillegg til at man bruker utropstegn og da føler jeg at noen skriker til meg; så det er ikke alle som oppfatter dette slik;

b I: Har dere snakket om det?

S: Ja det har vi gjort, og dette synes jeg var fryktelig positivt for det har gitt oss grunn til å samarbeide og prøve å finne løsninger på hvordan vi skal finne den beste mulige måte å kommunisere på, så:: det:: synes jeg har vært flott. . . .

H.2.9\*d S: . . . ikke alle vet hva store bokstaver (-) på nettet betyr, og det er veldig slitsomt for en som leser hele tiden sånne store bokstaver og store overskrifter og utropstegn og spørsmålstegn og. Det er som å bli slått i [ansiktet]. Så det- men dette har vi snakket om. . . .

Det dataspråket Hilde snakker om her som man ikke har forstått, må blant annet forstås som måten man bruker de virkemidler man har til rådighet. Hun bruker som eksempel bruken av store bokstaver. Det har dannet seg en slags internasjonal konsensus om at store bokstav betyr høy lyd: "Use mixed case. UPPER CASE LOOKS AS IF YOU'RE SHOUTING." (Hambridge 1995:3. Se også Brekken 1999, Godø 2003, Aschehoug 2003).

Hilde sier at oppfattelsen av en skjermttekst er ulik hos de involverte. Alle tolker et budskap i første omgang ut fra egne forutsetninger og rammevilkår, og har man lært at store bokstaver betyr roping, så oppfatter man i første omgang at man ropes til når store bokstaver brukes. Men det er ikke sikkert at avsenderen mente å rope, og dermed leses budskapet annerledes enn ment, og faren for misforståelse øker. I det siterte tilfellet ble imidlertid misforståelsen oppdaget og erkjent, og det førte til en metakommunikasjon studentene i mellom som tydeligvis medførte at de et stykke på vei misforstår hverandre mindre. Sitatet gir imidlertid ikke grunn for å si noe om hvordan de innrettet seg for å



kommunisere bedre. Jeg ser to grunnleggende forskjellige måter man kan bedre kommunikasjonen på i slike tilfeller:

1. Man kan tilstrebe samme bruksmåte av skriftspråket, dvs. at alle for eksempel blir enige om at store bokstaver bare skal brukes hvis man vil rope. Denne tilnærming kan vi kalle **sammenfallende digital prosodi**.
2. Man kan ta forbehold om at teksten kanskje sier noe annet enn det den i første omgang synes å si, og så eventuelt følge opp med et spørsmål av typen: ”betyr dette at du mener at. . . ?”. Her er det ikke krav om sammenfallende digital prosodi, men man inntar en romslig holdning til hvor mye man legger i potensielt konfliktskapende tekster. Denne tilnærmingen kan vi kalle **tolerant lesning**.

Punkt 1 utfylles nærmere i kapittel 2.17 ”Et nytt språk som må læres” og punkt 2 utdypes i kapittel 2.16 ”Empatisk toleranse”.

Hilde berører også betydningen av manglende tonefall:

H.2.9\*d S: ... jeg ringer- foretekker å ringe for å høre **stemmen**, fordi den **kan ikke erstattes** altså direkte samtale kan ikke erstattes **med skrift**. Selv om det som skrives står skrevet og du kan se det, kan se det som er blitt sagt men likevel er jeg **nødt til å høre tonefallet, for å kunne unngå misforståelser**; ...

Vi har allerede berørt dette i kapittel 2.8 ”Telefon”. Der ble telefonen som bevarer tonefallet i kommunikasjons- ksjon, først og fremst brukt som et middel til å oppklare misforståelser. I den siterte teksten ovenfor blir tonefallet også brukt til å unngå misforståelser. I begge tilfellet er det snakk om å bruke telefonen, dvs. et synkront medium som gir muligheten for raskt å kunne stille oppklarende spørsmål og slikt sett raskt kunne korrigere for misforståelser som man hører oppstå i samtalsens løp. Men Hilde legger vekt på noe annet, nemlig at det å høre stemmen er i seg selv med på å forebygge misforståelser. Stemmen gir nyanser til budskapet som skrift ikke så lett fanger opp. Store bokstaver for å signalisere roping, er imidlertid et slikt forsøk på å sette lyd til en ellers taus tekst. Likevel er slik skriftbaserte lydgjengivelse svært fattige og som vi så over, også tvetydige. Kommunikasjon via stemme har vi derimot lang kompetanse på, siden det talte språk kommer forut for det skrevne språk i vår individuelle kommunikasjonshistorie.

Manglende tonefall, ja den teknologiske siden generelt, må likevel ikke gis all skyld når misforståelser oppstår. Anders som har erfart misforståelser og konflikter bekrefter at hovedårsaken ligger i noe forut for tekstkommunikasjonen:

A.3.38\* I: ja; (5) For noen mener jo det at telefonen er et noe bedre kommunikasjonsmiddel **fordi** du også hører tone[fall] og en del sånt noe. (1) Men nå du sier du for så vidt også at du tror kanskje at det **egentlig ikke går på at kommunikasjons[måten-]**  
b S: [Nei, det] gjør ikke det  
39\* I: **men på rammevilkårene-**  
b S: Ja, det gjør det.

Likevel vil jeg tro at dårlig kommunikasjonsteknologi i noen tilfeller kan være årsak til kommunikasjons-svikt, men at problemet kanskje vel så mye ligger i at det forsterker eller utløser en allerede eksisterende uenighet om noe helt annet.

Anders mener også at lang responstid ved asynkrone medier er en ulempe, antagelig fordi oppklaringer av eventuelle misforståelser da hindres. I en samtale om e-prat sier han:

A.2.12\*r S: ... Så det er flere på gruppa som har brukt det programmet så vidt jeg har forstått, (1) Det tror jeg kanskje **fungerer bedre, enn et sånt diskusjonsforum**, for der legger du inn noe, og da (-) kan det kanskje gå (-) en dag før dem enda ser det, (-)

Dette passer med Karis erfaringer om å ligge søvnløs (K.3.24\*b) på grunn av uløste misforståelser på diskusjonsforumet. Anders foreslår altså e-prat (chat) i stedet for å overkomme den potensielt svært langsomme kommunikasjonen som asynkrone medier tillater.

### 2.14.3 Hva kan gjøres?

Studentene har selv tanker om hvordan misforståelser kan unngås eller minskes. Deres refleksjoner kan samles i to kategorier:

1. Skriveteknisk tilnærming
2. Etisk tilnærming

#### Skriveteknikk

Vi har allerede nevnt Hilde som i H.2.3\* nevnte at enkelte ikke har forstått dataspråket, med eksempel i bruk av store bokstaver. Det førte til at de måtte ta opp dette i gruppa og at de da gikk på oppdagelsesferd for å finne ut av dette:

S: . . . dette synes jeg var fryktelig positivt for det har gitt oss grunn til å samarbeide og prøve å finne løsninger på hvordan vi skal **finne den best- beste mulige måte å kommunisere på**, så:: det:: synes jeg har vært flott. [ ] (3) Så det har **styrket gruppens (-) struktur**; Vi (1) vi får: **mulighet til å reflektere over de negative sidene ved gruppens måte å samarbeide på**. Så selv om det er veldig tungvint måte å gjøre det på prøve å finne-, ja vi er på undersøkelsesferd og utforskningsferd og finne ut den beste måten en har, det har vi ikke funnet enda, men vi prøver så godt vi kan,

H.2.3\*c

Her har gruppen selv måtte finne en måte å skrive på som fungerer for dem for å unngå unødige misforståelser, men å lære seg en etablert digital prosodi må opplagt være nyttig.

Anders nevner to ganger at dempere og smilefjes kan brukes som virkemidler (A.3.23\*, A.4.26\*b). Han har riktignok ikke erfaring med at dette *løser* konflikter (A.3.27\*), men det vil antagelig ofte kunne *forebygge* konflikter og misforståelser som har sin årsak i *måten* vi kommuniserer på.

Hilde spør om hun har forstått ting rett:

S: . . . derfor har jeg **fått som en vane å spørre hele tiden slik at jeg (unngår) misforståelser**. Hele tiden spør "er det riktig? stemmer det? tar jeg feil? misforstår jeg?" så får jeg umiddelbar respons på det jeg spør. . . .

H.2.9\*d

Den som spør, vil normal oppfattes som lite skråsikker og som en som er ute etter å finne ut hvordan et budskap oppfattes av mottager, eller om man selv har oppfattet et mottatt budskap slik avsender har ment det. Måten Hilde sier hun spør med vendinger som "tar jeg feil?" og "misforstår jeg", er avvæpnende og dempende.

Randi har erfart at mange misforståelser har oppstått som følge av manglende kroppsspråk. Det har medført at hun bruker mer tid på å lese igjennom ting før hun slipper det fra seg:

S: . . . det er en del litt sånne ting som tar mye lenger tid enn vi først har trodd, og tenkt, (-) I hvert fall har jeg **blitt mye flinkere til å lese gjennom ting før jeg sender av gårde noen ting**, ( fått) noen sinte e-mailer tilbake og, hh, fra folk som føler seg trampa på og blir litt sint og litt frustrert og (sånne) ting, og så **bruker vi mye tid på å forklare enkle ting** (så det hadde ) gått mye forttere om vi hadde sittet rundt et bord. (1) Det tror jeg skyldes mye at vi ikke leser kroppsspråk til hverandre. . . .

R.2.1\*b

Denne teknikken har en viktig etisk komponent som forutsetning dersom den skal motvirke misforståelser, nemlig evnen til å sette seg inn i andres sted. For ved å lese egen tekst i mottagerens sted, dvs.

ved å bruke gjensidighetsprinsippet, vil man kunne kjenne på hvordan teksten kan bli oppfattet, i hvert fall et stykke på vei. Man kjenner ikke mottagerens rammevilkår fullt ut, og derfor kan ting oppfattes annerledes selv om man har gode empatiske evner. For dette handler ikke bare om gode intensjoner og en vilje til å sette seg i andres sted. Det handler også om å ha tilstrekkelig kunnskap om mottageren for at man kan skjønne hvordan vedkommende kan komme til å reagere på en tekst.

I neste intervju har Randi også tanker om en måte å hindre misforståelser på som krever en porsjon etisk teft:

S: Jeg tror at en må være- for det første må man **legge godviljen til når man leser**, og så må man **tenke seg ekstra nøye om når man skriver**, for du har ikke noe ansikt framfor deg så du ser ikke hvordan mottakeren tar i mot budskapet ditt; Også kanskje du skriver det i en situasjon og så kan det går et par timer, en dag kanskje to kanskje opp til en uke, før folk leser det, og det blir satt veldig ut av sammenhengen kanskje, Så jeg har i hvert fall lært at man skal **puste dypt og tenke seg om noen ganger** i hvert fall hvis det er litt (i det), [...] Nå har vi muligheten til å gå inn og redigere og slette det jeg har skrevet da; Det ser jeg at en del folk har gjort inni mellom da.

R.3.10\*b

Kursivene i transkripsjonen over er altså ikke mine, men gjengir at Randi la trykket her, noe som viser at hun har tenkt gjennom dette, og det letter tolkningen av hva hun mener. Refleksjonen hennes er interes-sant og moden. Det starter med en lesning av en tekst der man tar alt i beste mening. Hvis den så skal svares på (skrive), må det skje ved å ”tenke seg ekstra nøye om”: Grunnen til at dette krever slik spesiell omtanke, er at ansiktet til mottageren er fraværende. I dette ansiktet kan man ellers kunne se hvordan svaret oppfattes, dvs. at man har mulighet der og da til å korrigere eller utdype sitt budskap. Man må altså skrive på en måte der man tar høyde for flere mulige reaksjoner. Man må altså tenke seg flere tolknings-alternativer, og kanskje svare på de selv i det man skriver.

En måte å gjøre det kan være slik:

*Når du leser dette tenker du kanskje at . . . Men det vil være en misforståelse. La meg prøve å si det på en litt annen måte . . .*

Skriveren må altså tenke seg mulige misforståelser av et utsagn, gi leseren rett i at det kunne forstås slik, og så korrigere dette selv. Men skriver man selv en alternativ tolkning, så kan man likegodt komme med denne med en gang. Da kan det hele utformes slik:

*For at ikke det jeg nå har skrevet skal misforstås, vil jeg tilføye at . . .*

La oss vende tilbake til Randis sitat og se på siste del av det, der hun sier at et innlegg kan leses på ulike tidspunkter i forhold til at det ble lagt ut på nettet. Tidsaspektet er viktig, sier hun. Hvorfor det? Jo, fordi engasjementet og graden av oppdaterhet på en sak vil ofte avta ettersom tiden går. Hvis det går lang tid vil leseren i større grad kunne misforstå fordi saksforhold som forutsettes vel kjent når et innlegg skrives kan være på vei ut i glemselens hav dersom det leses etter lang tid.

Randi gjentar omtrent akkurat det samme et år etterpå (R.4.22\*j), men legger til at denne tilnærmingen med å tenke nøye gjennom hva man skriver og innse at tekst kan tolkes på flere måter, er særlig viktig i ”perioder der det er stor uenighet om en ting”.

## Etisk tilnærming

Som sagt kreves en god del etisk bevissthet i de to siste sitatene fra Randi som likevel først og fremst har en skriveteknisk karakter ved seg. I dette avsnittet skal vi imidlertid se på noen utsagn som først og fremst gir uttrykk for en etisk tilnærming til en tekst.

Anders hevder at for å unngå misforståelser blir det viktig med det gamle prinsippet om å ta alt i beste mening:

A.4.26\*b S: . . . **Alle legger jo ut noe i den beste meningen, egentlig. Det er ingen som (4) i**

hvert fall så når du leser en tekst så må du, **må jeg lese den som at det ikke no- det er ikke stygt ment.** [ ] For det så er det (2) ingen som er ute etter deg. Det er bra ment (-) for det.

Dette bygger på en forståelse og kjennskap til de andre i klassen der man opplever seg rimelig trygg på at de andre ikke er ute etter en. Det er først ved fjerde intervju at Anders sier dette, det vil si etter at studentene har vært sammen i to år. Antagelig er dette en viktig observasjon, for å si at "ingen som er ute etter deg" er ikke et opplagt utsagn når man vet at de allerede etter få måneder råker bort i misforståelser og konflikter, ikke minst Anders (se A.3.13-32).

Randi snakker om å legge godviljen til fordi ting kan tolkes på flere måter:

R.4.21\*d S: . . . Jeg tror vi blir flinkere etter hvert og så blir vi flinkere til å **legge godviljen til** når vi kommuniserer på nettet; tror jeg; [ ] Vi *må* det [ ] Det har vi snakket mye om at vi prøve å- altså- Hvis ting kan tolkes flere måter, (hvis du skjønner) flere veier så, Da så legger du det positive i det; for **som regel vil ( ) deg godt** altså (-) for at ting kan jo komme veldig bastant ut når vi skriver det; . . .

Studentene har snakket om dette, sier hun, antagelig det med å legge godviljen til. Og begrunnelsen hun gir er todelt; både at ting kan tolkes på flere måter og at ting kan "komme veldig bastant ut når vi skriver det". Her avspeiles det forhold at ting virker sterkere når det framføres skriftlig i forhold til muntlig. Så hvis man bruker e-medier som om det var et muntlig medium, da kan ting få en annen virkning enn forventet. Altså må man "legge godviljen til" fordi de "som regel vil . . . deg godt", dvs. en lignende tankegang som den Anders viste ovenfor.

Kari mener også at det er viktig å ta alt i beste mening:

K.4.14\*d S: Jo for det, jeg har jo liksom **opplevd selv å bli mistolket.** og da tenker jeg jo som så når jeg (-) at jeg (-) at nå må jeg- **må jeg tenke meg om,** Var det **ikke sikkert det var ment** (-) ment **sånn** så jeg tror nok at det liksom (2) Jeg prøver liksom å **tolke det** (1) i **beste mening** da som regel, at- for jeg vet hvor lett det er misforstå, så derfor tror jeg at jeg tenker (2) Jeg tror nok i hvert fall: i starten at jeg da hadde lettere for å reise- reise *bust* [ ] ja hvis det var noe [ ] (1) jeg var uenig i eller; . . .

Også her er det ved fjerde intervju at denne innsikten kommer fram. Hun omtaler også selv at det har skjedd en utvikling fra at hun i starten hadde "lettere for å reise . . . bust". Grunnen til denne utvikling knytter hun til at hun selv var blitt mistolket. Det hadde ført henne til å tenke seg om. Og det hun tenkte, må ha vært å tenke seg inn i den andres sted. Men nettopp ved selv å ha blitt misforstått, så har man et godt erfaringsmateriale for å klare dette. Er hun selv misforstått ved at noen har tolket hennes utsagn uten å ta det i beste mening, så er det lettere å se at man selv kan komme i samme situasjon som mottager av et utsagn.

Hilde har en interessant tankeutvikling i siste intervju:

H.4.4\*d S: . . . **en maskin, [ ] som ikke kan vise ansikter [ ]** eller **[mimikk]** eller, (2) **lyd** i det hele tatt, så da er det bare å (2) å **prøve å tolke det riktig**, så det ikke blir misforståelser men det er nesten vanskelig å ikke misforstå en eller annen gang, [ ] så: akkurat den biten så har vært veldig bra (denne uka). [ ] For meg fordi det har hjulpet meg til å (-) eh: ha **rom for andre muligheter, andre tolkningsmuligheter,** og av en tekst [ ] i: (-) i forbindelse med et emne. [ ] Så da vil jeg heller **vente (-) med å gi en sånn drastisk respons,** og **prøve å utdype med nye spørsmål** eller nye innfallsvinkel (-) vinkler til samme tekst, for å se om jeg virkelig misforstår eller om jeg forstår det riktig. . . .

H.4.26\*b

S: Nei. Eh Samtidig som (-) enkelte ganger så prøver jeg bare å (1) svelge det som ble sagt, hvis jeg føler at det ble rettet mot meg, og (-) heller fokusere på andre- (å) ha i min innfallsvinkel til emnet (-) for å unngå, [ ] og late som jeg ikke legger merke til. For jeg må også **ta forbehold for at kanskje jeg legger mye mer i det som står skrevet der på skjermen, enn det som egentlig menes med. . . .**

Det første hun synes å si er at manglende ansikter gjør tolkningen noe vanskeligere enn med ansikter, for det er så lett å misforstå. En hjelp til å tolke det riktig er for henne å ”ha rom for andre tolkningsmulig-heter”. Ved å prøve å se en sak fra flere sider, åpner man for at man kan ha tatt feil ved første gangs lesning og dermed hindrer man seg i å komme med ”drastisk respons” på kanskje sviktende grunnlag. Dette henger sammen med det hun sier til slutt, om at hun kanskje ”legger mye mer i det som skrevet på skjermen enn det som egentlig menes”. I stedet for å fyke ut med en gang, ”såra og vonbråten” kanskje, så tenker hun at saken kan ha flere sider. Og finner hun ikke de alternative tolkningsmulighetene selv, er hun likevel ydmyk nok til ”å utdype med nye spørsmål . . . for å se om jeg virkelig misforstår eller om jeg forstår det riktig”.

Egentlig sier hun ikke noe stort annet enn det Anders gjør over, nemlig et forsøk på å ta alt i beste mening, men man kommer litt mer på innsiden av tankegangen i det Hilde sier. I begge tilfellene er det snakk om en etisk grunnholdning som kommer i funksjon, nemlig en rett porsjon ydmykhet eller mangel på skråsikkerhet som gjør at man går noen runder før man bestemmer seg for hvordan man skal handle videre.

Hilde beskriver også en slags avledningsmanøver eller dempende handlemåte ved å fokusere på andre innfallsvinkler til et emne, og overse det som synes provoserende. Dersom dette er mer enn å skyve ting under teppet, men er en måte å skaffe seg selv mer kunnskap om hva den andre egentlig mener, så vil den fungere konstruktiv.

Kari har en mer kollektiv innfallsvinkel til å forebygge misforståelser, nemlig ved å bruke kollokvie-gruppa til en felles innsats for å avverge misforståelser. På spørsmål om kommunikasjonen i gruppa har endret seg over tid, svarte hun:

K.4.12\*b

S: Jeg tror nok det at **vi prater mer (-) liksom på forhånd**, fordi **vi er klar over de her fellene [ ] vi kan falle i, [ ]** Så før vi liksom starter (-) så har vi liksom- (-) Vi kjenner jo hverandre selvsagt mye bedre også, så det har jo mye å si men la oss (2) Tryggere på hverandre og vet- (3) Ja vi sier fra hvis det er noe vi lurar på hvordan- ”Hva mente du nå” liksom. Jeg tror **vi har (-) [ ] blitt så veldig klar over at det kan mistolkes det vi skriver**, da; [ ] selv om det var ment i beste mening, skulle jeg til å si.= (hvis) det blir tolket på det viset; [ ] Og da er det greit den som tar i mot og kanskje (-) føler seg kanskje litt støtt, at han da spør: ”hva mente du nå”? (1) Det har vi snakket en del om at (-) at må (-) **må ikke være redd for liksom å (-) å spør om det er noen som (-) vi føler (-) vi kanskje går og lurar litt på,**

Også her er utgangspunktet en erfaring om at det finnes ”feller vi kan falle i”. Denne erfaringen sammen med det at de har blitt bedre kjent med hverandre, og det at de snakket sammen om disse fellene, har ført dem til en gruppekultur der det er helt greit å spørre ”hva mente du nå?” Vi så lenger fram i dette kapitlet at Hilde lenge har praktisert å spørre og spørre for å få tak i hva som egentlig menes, og mener på den måten å ha unngått misforståelser (H.2.9\*d). Det var nok en mer individuell tilnærming, mens det for Karis vedkommende synes å være noe gruppa som helhet har vært opptatt av og som er blitt innarbeidet i gruppekulturen.

## Studentenes meninger om hvordan unngå eller dempe misforståelser

Alt i alt kan man si at det i de to siste underkapitlene har frambrakt følgende tips om hvordan man skal unngå misforståelser og konflikter ved elektronisk kommunikasjon:

- Lære seg den digitale prosodi (H.2.3\*)
- Bruke dempere og smilefjes (A.3.23\*) (A.4.26\*b) (H.2.9\*d)
- Bruke tid på å lese igjennom det en har skrevet og prøve å sette seg inn i mottagerens sted. (R.2.1\*b) (R.3.10\*b)
- I utgangspunktet gjelder grunnholdningen at alt er skrevet i beste mening, og ikke for å skade andre (A.4.26\*b) (K.4.14\*d) (R.3.10\*b)
- Ta forbehold, fordi man lett kan legge for mye i skjermtekstene. (H.4.26\*b)
- Ikke grip til den første og mest kritiske tolkning av en skjermt tekst (H.4.4\*d)
- Vent med drastisk respons og gi heller saken nye innfallsvinkler (H.4.26\*b)
- Snakk om faren for misforståelser på gruppa, og lag en kultur for å kunne spørre om hvordan ting skal forstås. (K.4.12\*b)

## 2.14.4 Positive følger

Det kom faktisk noe godt ut av de erfaringene studentene gjorde med misforståelsene. Det er Hilde som har mest refleksjoner omkring dette, og de går i to faser.

I fase en, etter å ha vært gjennom det første halvåret som nettstudent og erfart misforståelser og konflikter, ble studentene nødt til å ta opp dette som et problem som måtte løses:

H.2.3\*b I: Har dere **snakket** om det?

S: Ja **det har vi gjort**, og dette synes jeg var fryktelig **positivt for det har gitt oss grunn til å samarbeide og prøve å finne løsninger** på hvordan vi skal finne den best- beste mulige måte å kommunisere på, så:: det:: synes jeg har vært flott. [ ] (3) Så det har styrket gruppens (-) struktur; Vi (1) vi får: mulighet til å reflektere over de negative sidene ved gruppens måte å samarbeide på. Så selv om det er veldig tungvint måte å gjøre det på prøve å finne-, ja vi er på undersøkelsesferd og utforskningsferd og finne ut den beste måten en har, det har vi ikke funnet enda, men vi prøver så godt vi kan,

Konfliktene tvang de nærmest til å snakke om dette, og det førte både til en endring i måten de kommuni- serte på, og det førte til at gruppen ble styrket. Det siste har sannsynligvis sin årsak i at de langt på vei lyktes med å løse kommunikasjonsproblemet, og fant ut at de faktisk kunne samarbeide likevel, selv om det kanskje så litt vanskelig ut med så mange misforståelser. Men hvis misforståelsene for det meste har sin årsak i teknologi og i ukyndig bruk av den, så er *det* lettere å løse med tekniske grep, enn dersom årsaken ligger på et mer fundamentalt plan, dvs. på et substansielt plan framfor på et instrumentelt plan.

I fase to, etter å ha strevd en stund med å løse konfliktsituasjoner, inntreer en etterrefleksjon om hva dette har gjort med dem. Hva det er, framgår av sitatene i underkapitlet ovenfor der jeg beskrev hvordan hun tar forbehold og prøver å finne alternative tolkningsmuligheter. Dette har tydeligvis vært en innstilling til gruppesamarbeidet som de andre på gruppa også har hatt, for hun avslutter samme replikken som lenger opp med disse tankene:

H.4.26\*b S: . . . Jeg (synes) alle sammen har vært dyktige, (-) alle sammen, Selv de som ikke har vært enige med hverandre så har vi vært **flinke til å tolerere hverandre**, [ ] **Toleransegrensen har blitt mye større**. Det (mener jeg)

At ”toleransegrensen er blitt mye større”, er noe tvetydig. At grensen er større kan bety høyere, dvs. at det er *mindre* som tolereres, men det er neppe det hun mener, for hun sier i samme åndedrett at vi har ”vært flinke til å tolerere hverandre”. Derimot kan man si at toleransegrensen er blitt romsligere.

Det å ta alt i beste mening og lete etter mindre konfliktfylte tolkningsmåter er en del av det å være tole-rant, også når de ha fortsatt å være uenige, har de tydeligvis klart å være det på en lite konfliktfylt måte.

Vi skal utdype det med toleranse enda mer i kap 2.16 ”Empatisk toleranse”.

## 2.15 Kropp og kroppsspråk

---

Mange av de utfordringene vi har beskrevet så langt og som handler om en skriftlig dialog som føres via datanettverk, mener jeg har sin årsak i at *Den andres* kropp er fraværende i kommunikasjonen. Kroppen er selvfølgelig ikke fraværende i egentlig forstand, for det er med kroppen vi trykker på tastaturet og det er med øynene i kroppen vi ser på skjermen. Men *Den andres* kropp er fraværende i den forstand at den er skjult for deg som mottager av et elektronisk formidlet budskap, og din kropp er skjult for de som mottar dine budskap. I et etisk språk kan vi si at for det etiske *subjektet* er kroppen til det etiske *objektet* fraværende i betydning at det er skjult. Vi vet intellektuelt at kroppen er der ut fra analogislutninger, men vi har ingen begrep om hvordan kroppen til det etiske objektet ser ut eller ter seg i kommunikasjonsprosessen.

Dette vet studentene. For dem er kroppsspråkets fravær lett å se og de erfarer etter hvert også de negative følgene av dette. Men som jeg skrev allerede i *kap 2.5.1 Fra monologisk dialog til chatlignende e-forum*, ble kroppens fravær så godt som ikke reflektert over i starten av studiet. Det var først når følgene av kroppsfraværet ble erfart at de skjønnte at kroppen hadde en betydning for kommunikasjonen. Vi må derfor se nærmere på disse erfaringene og tankene studentene har gjort seg om kroppen og kroppsspråket.

Disse studentene er relativt gamle til studenter å være. Den yngste er født i 1971. Normalmåten å kommunisere på for disse er derfor den vanlige samtalen der man er ansikt til ansikt, samt telefon. Derfor er kroppens nærvær normalreferansen når man vurderer kommunikasjonen. Vi starter derfor med å se på hva de sier om kommunikasjonen når man ser *Den andres* kropp. Men refleksjonene gjøres ofte med henvisning til nettkommunikasjonen.

### 2.15.1 Når kroppen er til stede

Anders uttrykker normalsituasjonen slik:

A.2.12\*f S: ... Du er vant til å sitte sånn som her og snakke og **se på kroppsspråk** og (-) kan spørre opp igjen med en gang hvis det er noe hvis det er noe vi lurere på;

Her sier han imidlertid mer enn at kroppens nærvær innebærer at kroppsspråket også er tilgjengelig. Den synkrone aspekt ved ansikt-til-ansikt-relasjonen påpekes, og det vil et kropps-nærvær automatisk sikre. Kroppens nærvær sikrer altså *både* tilstedeværelsen av en egen kommunikasjonskanal og muligheten for umiddelbar utdyping og korreksjon av det totale budskap som formidles med stemme og kropp. Begge disse tingene fjernes helt eller delvis ved e-kommunikasjon.

Det at man kan bruke sansene og se på kroppen og det den foretar seg av gester og lytte til stemmen, nevner blant annet Hilde:

H.1.6\*d S: ... jeg vil helst **høre** stemmen, [] og jeg vil helst **se** mimikk, [] og ansiktsuttrykk, o:g (-) Jeg er veldig avhengig av **øyekontakt**, (-) og **kroppsforståelse** og- [] fordi du kan skrive *masse*, men et *øyeblikk* kan si mye mer enn ord kan (-) beskrive, ...

Sammenhengen viser at ”et øyeblikk” her må forstås som et blick fra et øye. Hilde uttrykker svært klart her at språk er mer enn ord slik de kan uttrykkes i en skjermttekst. Og kroppen er den som formidler dette ”mer enn”. Derfor er kommunikasjonen med kropp til stede så mye rikere enn ord på en skjerm. Kari gir uttrykk for omtrent nøyaktig samme mening:

K.2.19\*b S: ... det er jo **så mye du uttrykker gjennom måten du bruker kroppen din på** det er jo blikk og (-) ja- mimikk ...

Den rikdommen som kroppen formidler uttrykker også Kari ved å bruke ordet "ekte":

K.4.20\*b S: ... det blir jo mer sånn **impulsivt** kan du si når du (2) sitter ansikt til ansikt med noen, ... det blir jo **mer ekte da hvis du kan sitte ansikt til ansikt,**

Med "impulsivt" mener hun nok at kroppsnærværet gir mulighet for synkron dialog og raske replikkveks-linger. Det ekte derimot, griper fatt i et annet aspekt ved kroppsnærværet. Hva består det ekte i, spurte jeg henne. Og hun svarte:

K.4.21\*b S: Det tror jeg har med kroppsspråk og sånn og gjøre det også altså. [ ] Du får liksom **responsen like mye gjennom ansiktsuttrykk [ ] at det sier like mye kanskje eller mer enn** det som kommer ut som ord; (2) For det (-) behøver ikke (1) det du sier behøver ikke bestandig kanskje- ( ) akkurat det du føler der og da heller, (1) Jeg føler at det blir (1) det blir mye mer ekte da enn det du sitter og skriver. For du **kan jo ikke skrive (1) slik at (2) du dekker alt** du (1) tenker skulle jeg si som kanskje kommer fram (-) i kroppsspråket ditt også; Du får jo ikke til å (-) uttrykke alt med å kunne skrive det på maskin; **Nei; Det blir litt mer overfladisk;**

Det blir "mer overfladisk", sier hun. Det må bety at ord slik de kan uttrykkes som en skjermttekst ikke lodder så dypt som når disse ordene formidles sammen med et kroppsspråk. For hun starter med å si at det "har med kroppsspråk" å gjøre. Ansiktsuttrykket bidrar med sin undertekst, som Kari vurderer å være minst like meningsbærende: "like mye kanskje eller mer enn det som kommer ut som ord".

Kari bruker også begrepet "godt" når hun omtaler det kroppslige nærvær:

K.4.24\*c S: ... Føler at det er **godt å kunne se den jeg kommuniserer med.** Lettere å oppklare misforståelser og sånn, da. Jeg ville ikke ha sett ansiktet i skjermen. Ville hatt det fysisk da.

Konteksten her er litt spesiell. Hun ble forelagt et utsagn fra en annen student (Hilde) som i faglige sammenhenger foretrakk at kroppen var *fraværende* i kommunikasjonen (H.4.22, omtales grundigere lenger fram). Som vi ser er Kari uenig i en slik synsmåte og begrunner det nettopp med at det er "godt å kunne se". Det begrunnes uttalt med den synkron fordel kroppsnærværet gir. De to siste setningene er litt vanskelig å tolke. Hun nevner ansiktet spesielt, og da tenker hun nok på mimikk som noe som gir undertekster. Men ansiktet skal ikke ses i skjermen, sier hun. Dersom hun med det mener at et statisk bilde ikke er nok, så er det åpenbart fordi et statisk bilde heller ikke formidler mimikk som er relatert til den pågå-ende kommunikasjon. Studentene har tilgang til bilde av hverandre via nettet, så det kan være en rimelig tolkning. Man kunne tenkt seg et synkront levende bilde via skjerm, men da det ikke er en teknologi som er tatt i bruk for disse studentene, er det nok et statisk bilde hun referer til.

Uansett vil "godt" og "ekte" harmonere med hverandre og gir en positiv valør til det kroppslige nærvær i kommunikasjonen. Men ligger det noe mer i dette enn at kroppsnærværet gir mulighet for en rikere kommunikasjon over flere kanaler enn det som kan uttrykkes i en skjermttekst? Er det mer i det enn kroppsspråket? Muligens er det noe mer, men det er vanskelig å gripe dette "mer", men flere av infor-mantene berører nok dette uten helt å gripe det eller klare å uttrykke det. Anders ble spurt om hva han trodde var den viktigste forskjellen på en IKT-støttet utdanning og et vanlig "on campus"-studium:

A.3..33\*c I: Hva er forskjellen eller hva gjør forskjellen?

d S: Det er jo det **at en treffes fysisk.** [ ] (Synes jeg) Det er jo det.



- 34\* I: Så det er ikke nok å utveksle intellektuelle meninger, for å si det sånn?
- b S: Nei. Du blir ikke kjent med en person på det. I hvert fall syns ikke jeg det.
- c I: nei (4) Er det-
- S: Det har litt kanskje med, sant, at når du treffer dem sånn og treffer dem fysisk. Treffer du dem fysisk så etter at du har pratet med dem en stund, så merker du liksom hvordan dem er. Du føler litegrann på hvor mye kan du fortelle den personen der, hvordan du kan prate med den personen der, ikke sant. Det føler jeg at vi møtes
- d alt for kort til det. [\_] For kort til at en greier ikke å føle sånne ting.

Her dreier det seg om å ”merke” og å ”føle”. Det er mer enn å utveksle ”intellektuelle meninger”. Kanskje kan dette knyttes til mimikkens undertekster. Vårt datamateriale gir imidlertid ingen grunn til å komme noe dypere inn i dette, men antyder bare at dette ekstra som kroppsnærværet kan gi, går utover det å gi nyanser til den ordbaserte kommunikasjon.

## 2.15.2 Savnet av kroppen

I avsnittet foran så vi hvordan studentene gav en positiv vurdering av kroppens nærvær. De har også tanker om kroppens fravær når de er på nett. Vi skal stoppe opp ved tre utsagn som uttrykker tre forskjellige aspekter ved den fraværende kroppen.

- R.3.10\*b S: ... og så må man tenke seg ekstra nøye om når man skriver, for du har ikke noe ansikt framfor deg så du ser ikke hvordan mottakeren tar i mot budskapet ditt; ...

Vi har møtt Randi i dette sitatet tidligere når vi drøftet misforståelser i kap 2.14.3 ”Hva kan gjøres? - Skriveteknikk”. Der la vi vekt på evnen til å ta høyde på forhånd for flere mulige reaksjoner hos mottageren siden man ikke kan korrigere seg ut fra ansiktets språk. Og det er nettopp det kroppen gjør, som er viktig i en kommunikasjon, den har sitt ordløse språk som likevel er viktig å kunne lese for at kommunikasjonen skal være optimal.

Jeg har holdt noen forelesninger over billedtelefon, med toveis kommunikasjon slik at jeg også ser tilhørerne. Men fordi kameraet jeg så dekket hele forsamlingen, var det uråd for meg å kunne fokusere på enkeltpersoner for å se hvordan deres ansiktsuttrykk var som respons på det jeg sa, noe jeg pleier å gjøre i en normal undervisningssituasjon. Første gang jeg holdt en slik billedtelefonforelesning, slo det meg hvor ensom jeg var i min kommunikasjon. Det var som å snakke til veggen selv om jeg for så vidt så noen personer der på skjermen som jeg visste hørte det jeg sa, og som også så min mimikk kanskje bedre enn om jeg hadde vært til stede fysisk også.

- Kroppsspråket hos mottagerne av et budskap er viktig som tilbakemelding for den som avsender budskapet.

Men det motsatte er også selvfølgelig tilfelle, siden kommunikasjon er en gjensidig og symmetrisk prosess:

- M.2.3\*d S: ... du vet jo ikke hvor direkte du tør å være. Jeg er jo personlig veldig sånn direkte egentlig: men: så tenker jeg: sårer jeg når jeg skriver dette her og (-) jeg får ikke til å forklare det med kroppsspråket at dette her er kanskje bare spøk, ...

Marit savner kroppen for selv å kunne uttrykke noe som ordene ikke dekker. Hun lurer på ordene vil såre. For ordene alene kan i noen tilfeller såre selv om de ikke var ment å skulle gjøre det fordi man ved kroppen kan moderere og justere ordene. Hun får ikke til ”å forklare det med kroppsspråket”, sier hun, rett og slett fordi hun har ingen kropp å forklare det med når nettet kommer mellom. Kroppen når ikke fram sammen med budskapet, og da er det bare ordene i sin abstraktintellektuelle form som lar seg fange opp hos mottagerne.

- Avsenderen av et budskap vil ofte ønske å ta bevisst i bruk sitt eget kroppsspråk som en del av hele budskapet.

Kroppsspråk kan altså være noe man bevisst tar i bruk, og ikke bare noe som blir til av seg selv, sånn nærmest uten å tenke over det. Antagelig vil det kroppsspråket som etterlyses under første aspekt, være en blanding av bevisst og ubevisst mimikk. Vi har begrepet pokerfjes, som betegner en person som i uvanlig grad klarer å kontrollere kroppsspråket i retning taushet. På den andre siden har vi uttrykk som at ”det ligger tjukt utta på” noen, som vel betegner et kroppsspråk som er åpenbar for den som leser slik, uten at det for avsenderen er særlig bevisst framført. Slik sett kan det ubevisste kroppsspråket ofte tale et sannere språk enn det talte språk, som i mye større grad er underlagt viljens kontroll. Dobbelkommunikasjon er blant annet det at det ikke er samsvar mellom ord og kroppsspråk. Slik sett er kroppsspråket i mange sammenhenger et vel så verdifullt språk som det talte ord, dersom målet er å finne fram til sannheten om et saksforhold.

Det tredje aspektet går på hvordan folk blir kjent med hverandre. Flere har uttrykt dette allerede i kapitlet foran. Anders sa for eksempel at et fysisk møte var viktig for å merke ”hvordan dem er” (A.4.34\*d). Hilde sier det slik:

H.4.27\*b S: ... Det er mange områder med hverandre som vi ikke kjenner til på grunn av vi ikke har tid nok til å bli- å lære å kjenne hverandre. ...

Sammenhengen dette står i handler om at tiden for fysiske møter under samlingene på campus er for korte. Å bli kjent, knyttes altså først og fremst til de fysiske møtene studentene har. Selv om de altså har kontakt hele tiden på nettet, så mener Hilde at dette er særlig nyttig med tanke på å bli kjent, i forhold til det å møtes fysisk. Og grunnen er åpenbar: Vi er mer enn hva ord kan uttrykke. Vi er kanskje først og fremst kropp. Samtidig er ord en vei til vårt indre mentale liv, men kropp utelukker ikke dette, men mangel på kropp utelukker andre sider ved oss enn de som kan rommes i ord.

- Kroppsnærvær er viktig for å bli kjent med hele mennesket.

### 2.15.3 Misforståelser oppstår når kroppsspråket er fraværende

Overskriften overrasker neppe. Vi har vært innom dette forholdet en rekke ganger allerede, særlig i kap 2.14.2 Årsak. Jeg gjentar noen av sitatene. Anders sa:

A.3.12\*d S: ... det er lettere å misforstå hverandre [ ] ser ikke ansiktsuttrykket og kroppsspråk og sånne ting, ...

A.4.26\*b S: ... så ser du jo [ikke] kroppsspråket, [ ] du hører dem ikke, sjøl om du vet hvem det er, [ ] hvordan dem ser og sånne ting, og (1) i hvert fall jeg- opplevde i fjor at det har- det skaper jo misforståelser. ...

Hilde sa:

H.4.4\*d S: ... en maskin, [ ] som ikke kan vise ansikter [ ] eller [mimikk] eller, (2) lyd i det hele tatt, så da er det bare å (2) å prøve å tolke det riktig, så det ikke blir misforståelser ...

og Randi:

R.2.1\*b S: ... Og vi misforstår, og så må vi rette opp, og så skal alle rette opp, og så misforstår vi ennå litt mer, ... Det tror jeg skyldes mye at vi ikke leser kroppsspråk til hverandre. ... og så har vi selvfølgelig helt forskjellige (meninger om) hva vi tror vi har tenkt på, ...

Dette kan ses på som en konsekvens av de to første aspektene i kapitlet foran:

- *Kroppsspråket hos mottagerne av et budskap er viktig som tilbakemelding for den som avsender budskapet.*
- *Avsenderen av et budskap vil ofte ønske å ta bevisst i bruk kroppsspråk som en del av hele budskapet.*

Vi misforstår lett uten kropp fordi den som avsender budskapet ikke straks kan korrigere for feiloppfatninger som kommer til uttrykk i mottagerens kroppsspråk, og vi misforstår lett fordi avsenderen ikke klarer å formidle det vedkommende egentlig vil si, fordi skjermttekster ikke klarer å formidle fylde i budskapet. Men denne erfaringen gjør at studentene finner fram til en endret strategi når de skal kommunisere over nett:

## 2.15.4 Behov for endrede handlingsmønstre ved kommunikasjon uten kropp

Vi har nylig sitert Randi som sa at man må ”tenke seg *ekstra* nøye om når man *skriver*, for du har ikke noe ansikt framfor deg” (R.3.10\*b). Vi brukte dette sitatet også under kapitlet om misforståelser og hvordan man ved en egen skriveteknikk måtte ta høyde for flere mulige tolkninger hos mottagere, flere tolkninger enn når man har kroppsspråket å hjelpe seg med.

Kari er opptatt av noe lignende når hun også mener at man må tenke grundigere gjennom hvordan man formulerer seg:

S: ... For det du skriver (3) tenker jo litt (-) det blir jo mer sånn impulsivt kan du si når du (2) sitter ansikt til ansikt med noen, [ ] Men du kan jo (1) ikke svare der og da (1) for du grunner jo litt mer på det som står på skjermen og du **tenker kanskje litt mer over hvordan du skal formulere deg** ...

K.4.20\*b

Randi uttrykker seg på en beslektet måte i det sisteintervjuet:

S: ... du **ser jo ikke ansiktet til folk**, [ ] Det er en **snedig måte å kommunisere på**, Jeg tror jeg er blitt **mer bevisst når jeg skriver** jeg også, og **tenker gjennom** (-) altså- kan **dette her tolkes på flere måter**, (-) slik at jeg ikke gjør meg misforstått, ...

R.4.22\*j

I motsetningen til den vanlige samtalen der man ikke kan trekke uttrykte ord tilbake, så kan man det i et asynkront diskusjonsforum. Man får tid til å tenke seg om, mens man i muntlig tale må prøve seg fram og kanskje avbryte setninger som ikke førte fram til det man ville si (noe disse intervjutranskriptene viser til fulle). Det vil si at faren for å si noe feil som kan såre og misforstå slik sett burde være desto mer til stede i en ansikt-til-ansikt-samtale framfor en skriftlig asynkron dialog. Men erfaringene er altså de motsatte. Det er to forhold som kanskje kan forklare dette.

Det ene er at den muntlige tale er mer flyktig og glemmes mye raskere enn den skriftlige som står det fastspikret og kan hentes opp igjen og opp igjen slik at det i stedet for å svinne hen, så ”utvider [det] seg” (K.3.24\*b).

Det andre forholdet er nettopp kroppens tilstedeværelse eller fravær. Når det muntlige kommuniserer sammen med det kroppslige, så kan man med hele seg vise at noe var feil eller til å misforstå og slik sett avverge en feiltolkning allerede i starten. Noen ganger oppstår selvfølgelig konflikter utelukkende ut fra hva som skjer i den nære ansikt-til-ansikt-relasjonen. Poenget her er ikke å idyllisere det fysiske møtet, men å si at det virtuelle møtet har en del tilleggsvansker som det fysiske ikke har.

Vi skal heller ikke se bort fra det asynkrone i forhold til det synkrone aspekt, der synkronitet åpner for rask korrigerende av evt. feiltolkning. Slik sett er det å forvente at synkrone chat-dialoger har mindre sjans til å skape konflikter og misforståelser, enn asynkrone dialoger har. Men i det fysiske møtet der kropper er til stede vil dialogen også av seg selv være synkron, fordi synkroniteten er en del av begrepskjennetegnene ved et fysisk møte.

Man kan tenke seg en asynkron framføring av et budskap med en videoavspilling av en person som ytrer seg der man kan se mimikk og gester. Men selv om gjengivelsen er aldri så teknisk perfekt, så vil den kun tilfredsstillende den ene av aspektene fra kapitlet foran, nemlig det at avsenderen av et budskap også kan uttrykke seg gjennom kroppen. Men fordi budskapsformidlingen skjer via et opptak, utelukkes det aspektet at meddeleren får tilbakemelding og slik sett kan justere sitt budskap. Det er da heller ingen dialog, men en monolog.

### 2.15.5 Om å overkomme ulempene med kroppens fravær

Hvis man har en blanding av kommunikasjon med og uten kropp, kan ulempene ved den kroppsløse kommunikasjonen reduseres. Marit sa det slik:

S: . . . nå har det gått så lang tid at- (-) og vi har blitt veldig godt kjent på samlingene så vi begynner å bli trygg på hverandre og vi vet hvor grensene går hen altså. Så vi kan spøke uten å at vi er nødt til å skrive i parentes at dette er spøk, .

M.2.3\*d

De kan spøke på nettet uten å si at det er en spøk, sier hun. Men det sier hun med bakgrunn i forutgående fysisk møter som har gitt trygghet og kunnskap om grenser, dvs. om hva man kan og ikke kan si og skrive. Dette passer godt med det Anders sa om at for å unngå misforståelser, må man ha en grunninnstilling til de andre i gruppa at det er "ingen som er ute etter deg" og det som de skriver "er bra ment" (A.4.26\*b). Anders sin innstilling er knyttet til en holdning som kan synes løsrevet fra det fysiske møtet slik han uttrykker seg, men sett i sammenheng med Marits utsagn, kan man godt tenke seg at den holdning at "ingen . . . er ute etter deg" er skapt på bakgrunn av fysiske møter, som også Anders har hatt med sine medstudenter.

Kari beskriver et lignende handlingsforløp, men i motsatt rekkefølge, nemlig når det skjærer seg ved nettkommunikasjonen, så løses det opp når man kommuniserer med kroppen til stede:

S: . . . om det låser seg (-) kommunikasjonen på nettet, så kan vi få det til å løse det opp igjen når vi treffes, altså. [ ] Og da sklir det igjen; i vei igjen . . .

K.4.26\*d

Kroppsnærvær innebærer kommunikasjonen over en rekke flere kanaler enn ren tekstlig kommunikasjon. En av disse kanalene er synet av den andre. Noe så enkelt som et stillbilde av den man skriver med, kan være en hjelp og en slags kompensasjon for den fraværende kroppen til Den andre, mener Randi i første intervju:

S: . . . vi har jo lagt inn bilder; Så når jeg leser et innlegg, kan jeg gå og se hvem det er som skriver. . . . vi kan sette et ansikt på en uttalelse, da; Det blir litt mer personlig.

R.1.15\*b

Dette er nok særlig viktig i en først fase av et slikt studium hvor studentene har vansker for å koble navn og indre bilde av en person. Det er derfor typisk at dette er utsagn gitt helt i starten av studiet. Bildet virker da som en påminnelse om at det er et menneske av kjøtt og blod man kommuniserer med.

### 2.15.6 Der kroppens nærvær er mindre viktig, ja kanskje er uønsket

Jeg har så langt lagt fram materiale som viser at kroppen er viktig i kommunikasjonen. To av informant-ene kom imidlertid med ytringer som tyder på at det motsatt også kan være ønskelig. Følgende samtale med Anders fant sted i første intervju:

A.1.10\* I: Hva synes du om den type samtale i forhold til sånn vanlig (samtale) med øyekontakt?

b S: °Det har jeg ikke noe problem med.°

c I: Nei, men [( )]

- d S: [Det synes jeg er helt greit,]
- e I: [Men]
- f S: [det er klart det]
- g I: [blir den] annerledes på noen måte?
- h S: (3) Den gjør jo kanskje det, da;
- i I: °Hvordan da tror du,°  
S: (3) Det blir jo mer (-) hva skal jeg si; (-) Du får ikke noe tilbakemelding med en gang, på det skriver [ ] og det du legger ut ikke sant. Så- så- du er litt spent på tilbakemelding og sånn hvis du legger ut noe, Så det blir jo litt annerledes på den måten, kanskje; (1) Så det tar lenger tid enn om vi sitter sånn som vi sitter to og to [ ]  
j og snakker nå, (1) Det er jo det da;

Anders sitt svar i A.1.10\*b kom tydeligvis litt overraskende på meg, siden jeg sier "men" i A.1.10\*c og A.1.10\*e, og jeg nærmest tvinger ham i A.1.10\*g til å tenke i andre baner. Men det han da kommer med i A.1.10\*j er en refleksjon over det synkrone i forhold til det asynkrone, altså *ikke* det kroppslige. Nå tror jeg likevel ikke dette kan tillegges for stor vekt som et argument for at kroppen ikke betyr noe i kommu-nikasjonen. For Anders kommer senere med andre utsagn som tyder på noe annet sett fra hans ståsted (A.2.12\*f, A.3.12\*d). Derimot tror jeg at ulempene med kroppsfraværet kan være noe man ikke reflek-terer over før det er gått en viss tid og at dets ulemper først særlig blir påtagelig når man kommer bort i konflikter og misforståelser. I første intervju hadde ikke Anders erfart ulempene med kroppsfraværet i særlig grad ennå.

Mer oppsiktsvekkende er derfor Hildes refleksjon i fjerde intervju der hun etter to års erfaring med nettstøttet undervisning ser fordeler med at kroppen er fraværende:

- H.4.21\*b S: . . . noen ganger føler jeg at jeg har **bedre kontakt via data enn direkte ansikt til ansikt, [for] da slipper jeg å se ansiktet, og forholder med kun til teksten.**
- c I: ja (-) og det er en fordel
- d S: Det mentale liksom,
- e I: ja, sånn ja. Du forholder deg til det mentale, ja?  
S: Ja. Så om jeg ikke liker vedkommende utseendemessig eller karaktermessig, liker jeg likevel intellektet, og så de gode innspillene de faglige innspillene. Så det er en fordel.  
...
- 22\*g I: . . . "Du slipper å se fjeset", sier du.  
S: Ja, da slipper jeg å få de negative påvirkningene som kan videre påvirke min utdanning. Da blir jeg ikke fokusert på det intellektuelle, og da blir jeg mest fokusert på det fysiske; og det- de negative opplevelsene jeg har hatt med de.  
...
- 32\*a I: Ja, kommunikasjon er en vanskelig sak. (3) Men kommunikasjon over nett er det (4) Altså du du du sa nemlig tidligere i et intervju jeg tror muligens det var det første (1) så sa du noe om (-) at du (-) synes det var vanskelig; (-) på grunn av at du manglet kroppsspråk, [ ] og du snakket til og med oss (om) håndskriften ( ) hadde det bare vært skrevet med hånd, sa du for da kunne du [lese (visse ting)]
- b S: [Ja, det] stemmer
- c I: Men nå synes jeg du har kommet liksom nesten [ ] til en helt annen konklusjon?
- d S: Ja, det stemmer

...

S: og meningen med forumet er å få mest mulig kunnskap ut av det og inn i [det]. Så derfor har jeg forandret syn på det. (1) Til å begynne var jeg ute etter å bli kjent med hverandre og (-) ja, å se hvor jeg står i forhold til de andre og (1) ikke sant det er akkurat som å starte i første klasse på skolen. [ ] Da er det behovet å bli kjent med resten og, men vi har gått over den [fasen]. Nå har vi begynt å kjenne hverandre så pass (-) ja- godt at det er bare ikke så aktuell lenger . . . Jeg har for så vidt dannet meg en mening om hver enkelt. (4)

33\*9

Skal vi forstå dette, må vi ta utgangspunkt i siste ytringen der hun sier behovet for å bli kjent er en tilbaketrukket fase. De har kjent hverandre så pass lenge og har lagt vekk på å møtes fysisk på et tidligere tidspunkt (H.3.20\*b) at forutsetninger for en god kommunikasjon er på plass. Når ting fungerer og misforståelsene er redusert, da kan denne studenten begynne å finne nye måter å bruke nettet på for å effektiviserer sine studier. Og da framstår det kroppslige nærvær tidvis som en ulempe og ikke som en fordel. Det henger sammen med hva man ønsker ut av nettkommunikasjonen, nemlig en utveksling av intellektuelle meninger. Og siden intellektuelle meninger har lang tradisjon for å bli formidlet via skrevet tekst, er det heller ikke å rart at tekstlig nettkommunikasjon ikke bare er tilstrekkelig kommunikasjons-middel for slikt, men også det eneste ønskelige. For Hilde sier, slik jeg tolker henne, at det kroppslige nærvær har så mange undertekster som kan virke avsporende i forhold til det intellektuelle, at hun ønsker å kutte dem ut. De er forstyrrende. Hilde nevner at man ikke "liker vedkommende utseendemessig eller karaktermessig". Det er ikke vanskelig å tenke seg at det motsatte også kan virke distraherende. Nettopp fordi kroppen er en så sterk kommunikator, så vil den også kunne kommunisere mer enn vi ønsker dersom målet er en effektiv konsentrasjon om et smalt felt.

Nettkommunikasjon kan slik sett framstå som en befriende fordel ved at man får legge kroppen fra seg. For de som har en kropp som skaper avstand til folk, vil nettet være nettopp det som kan bringe de inn igjen til en likeverdig kommunikasjon med andre. Rita, 56 år med Tourettes syndrom sier det slik:

*There are so many benefits. I am constantly using my mind, eye-hand skills, meeting new people, finding relatives, keeping in touch with friends, relatives, all over the world. I can access information any time. It is unbelievable the difference it has made to my life. I am normal on the 'Net.* (Lupton and Seymour 2003:246)

Hildes poeng er i og for seg ikke å gi verdighet eller status til de hvis kropp ikke gir status og verdighet i folk flest sine øyne. Men de har et beslektet poeng, nemlig at kroppen noen ganger kan kommunisere ting som vi ikke ønsker å kommunisere eller ønsker å bli utsatt for. Kroppsnærvær synes normalt å være en fordel i kommunikasjonsprosessen, men altså ikke alltid. I den grad Ritas handicap ikke er større enn at hun kan betjene PC-en, og Hildes trygghet på sine medstudenter er tilstrekkelig til at kroppen kan frakobles, så foretrekker begge en nettkommunikasjon fordi det gir dem mest igjen forhold til sine mål med den aktuelle kommunikasjonen. Men legg merke til at Hildes mål er snevre og lar seg møtes med nettkommunikasjon. Det handler altså om å finne de områder der nettet egner seg, og bruke det for det er verdt der og samtidig være klar over de oppgaver som nettet ikke egner seg for, og anvende andre kommunikasjonsformer der.

## 2.16 Empatisk toleranse

---

Klassisk toleranse er å gi andre rett til å stå for noe annet enn det en selv gjør. Toleranse har med å tåle å gjøre, primært med å tåle en mening. Toleranse forutsetter meningsulikhet, ellers er det jo ikke snakk om å tåle noe. Tåle gjør man bare med det som er uønsket. Toleranse har derfor ikke med likegyldighet å gjøre, dvs. å regne to standpunkter for like gyldige, men det har med å utstå at andre regner noe som mer gyldig enn det du selv regner for gyldig. (Jfr. E.A.Wyller 1975:21-22) Man godtar altså ikke meningsmot-standers meninger, men man tillater denne å ha og forfekte disse meningene. Dette henger nøye sammen med menneskerettighetenes krav om menings- og ytringsfrihet.

Empati er et beslektet begrep. Em-pati betyr ordrett 'med-følelse' eller 'med-lidelse'. Empati har med å sette seg i andres sted og prøve å få grep på hvordan virkeligheten ser ut i Den andres sko. Men å sette seg i andres sko, betyr ikke å gå opp i Den andre like lite som toleranse handler om å overta Den andres meninger. Empati handler derfor mer om å forstå Den andre ut fra Den andres premisser og rammevilkår, og også til å føle med eller lide med Den andre, så langt det går og samtidig ikke være i Den andres kropp. Fordi man ikke har kroppsfellesskap med andre enn seg selv, blir empatien aldri fullstendig, men man kan et stykke på vei evne å forstå (kognitivt) og til en viss grad klare å føle med i den grad egen kropp klarer å produsere følelser som er analoge. For empati er mer enn en intellektuell ytelse. Den har en kroppslig side der egen kropp til en viss grad også identifiserer seg med Den andres kropp. For den empatiske følelse er nettopp også en kroppslig erfart følelse. Et ekstremt eksempel er hvordan man selv kaster opp hvis man har sett et menneske som er ille tilredt ved trafikkulykker, drap, tortur el. l. Et annet eksempel er hvordan mange føler ubehag på egen kropp ved å se på kirurgiske inngrep hvis vi man ikke er vant med det. Antagelig er dette knyttet til en analogi der vi nettopp evner å plassere oss i den andres sted både med sinn og kropp. Verdenslitteraturens kanskje mest kjente etiske eksempelfortelling, nemlig den Jesus lager om Den barmhjertige samaritan (Luk.10.25-37) viser også hvordan en *kroppslig beskrevet empati* ("han synes inderlig synd på", v.33) anføres som den *eneste etiske drivkraft* til at samaritanen utfører den barmhjertige handling som Jesus framstiller som forbilledlig.

Om empati ikke er en forutsetning for toleranse, så må det være en nyttig egenskap for å kunne innta en tolerant holdning. Hvis man evner å se ting fra Den andres sted (empati) har man også større evne til å kunne forstå hvordan denne kan ha en mening som er annerledes enn ens egen. Det man må ta inn over seg er da Den andres rammevilkår og forutsetninger som er bestemmende for Den andres meninger, holdninger og handlingsgrunnlag.

Den ovenfor nevnte forståelse av begrepet 'toleranse' er ikke alltid i samsvar med hvordan mange bruker begrepet. Mange vil med 'toleranse' først og fremst mene det at man ikke har bastante meninger, men godtar det meste eller i det minste at man ikke forfekter egne meninger når de støter andre. Å 'tolerere' blir da å godta, og avstå fra eller dempe ned avvikende meninger, eller endog si ja til andres meninger uansett. Selv om jeg mener dette er en lite fruktbar utgave av toleranse, vil den kunne ligge til grunn når informantene bruker begrepet 'toleranse'. Denne mulighet må vi ta høyde for i tolkningen av informant-enes utsagn. Jeg vil i motsetning til den første definisjonen som jeg vil kalle "ekte toleranse", kalle denne mer upresise bruken av toleranse for "godtaende toleranse". I tolkningen av informantene nedenfor, vil jeg drøfte hvilke av de to typer toleranse som opptrer.

## 2.16.1 Ta ting i beste mening

Å ta ting i beste mening er en tolerant holdning. Det er å avstå fra å bedømme en annen etter førsteinntrykket dersom det er negativt, og heller lete etter en mer positiv tolkning, dvs. gjøre det lettere å tåle Den andre. Den er også empatisk i den forstand at man søker å forstå positivt Den andre gjennom det bud-skapet som sendes ut ved å lete etter den mindre konfliktskapende tolkning ut fra grunnforutsetningen "det er ingen som er ute etter deg", slik vi allerede har hørt Anders har uttrykt det:

S: . . . Det er ingen som (4) i hvert fall så når du leser en tekst så må du, må jeg lese den som at det ikke no- det er ikke stygt ment. [ ] For det så er det (2) **ingen som er ute etter deg**. Det er bra ment (-) for det.

A.4.26\*b

Eller slik Randi uttrykker det:

S: . . . Jeg tror vi blir flinkere etter hvert og så blir vi flinkere til å **legge godviljen til** når vi kommuniserer på nettet; tror jeg; [ ] Vi *må* det [ ] Det har vi snakket mye om at vi prøve å- altså- Hvis **ting kan tolkes flere måter**, (hvis du skjønner) **flere veier** så, Da så legger du det positive i det; for som regel vil ( ) deg godt altså (-) for at ting kan jo komme veldig bastant ut når vi skriver det; . . .

R.4.21\*d

Dette innsteget til kommunikasjonen behøver ikke forutsette en godtaende toleranse. En ekte toleranse

er i samsvar med både å regne med at den andre vil en vel, og det å forsøke å ta alt i beste mening. For man kan selv etter at man har tatt alt i beste mening, godt bli stående igjen som meningsmotstandere og likevel skjønne hvordan Den andre er kommet til et annet resultat, og samtidig mene at eget standpunkt likevel er bedre begrunnet.

## 2.16.2 Toleranse som den modne frukt

Det er først og fremst Hilde av mine informanter som bringer begrepet toleranse inn i samtalene. Hun gjør det første gang i tredje intervju slik:

S: . . . på den andre gruppa, . . . var det på grunn av at jeg måtte (-) tie stille ganske mye (-) og ofte (-) og være diplomat, [ ] men (-) selv om **de gangene jeg gav saklig respons**, [ ] i forhold det jeg egentlig mente, da **skjærte det seg**. Da viste det seg at **enkelte ikke tålte det**. [ ] Da måtte vi ta det opp sånn gradvis, og bygge på (-) for at vi skulle bli venner igjen. [ ] men (-) jeg følte at åpenhet var ikke fellestrekk akkurat i den tidligere gruppen. . . . Så hver gang jeg var åpen og direkte, da fikk jeg en sånn smell. Og (-) men nå, nå, har det forandret seg. Til og med i den andre gruppa. [ ] fungerer det kjempebra [ ] så (-) men ikke sant, det tar tid å bli kjent med hverandre til vi **lærer å (1) respektere våre meninger**. Og jeg tror det også at det var veldig mye med dette at vi har **fått mye å lære av studiet selv**, [ ] og dette med **samarbeid og toleranse og tilpassing** og (-). . . .

H.3.20\*b

Først beskrives en tilstand av intoleranse: "selv om de gangene jeg gav saklig respons . . . da skjærte det seg . . . enkelte ikke tålte det". Det medførte at studentene måtte begynne å snakke om dette for å komme videre, men det tar tid å bli kjent og det tar tid å "lære å respektere hverandres meninger".

Denne respekten henger sammen med "samarbeid, toleranse og tilpassing". Det framgår ikke av sitatet, eller av det som fortsetter i transkripsjonen, om hun mener at samarbeid og toleranse er noe de har tatt opp i studiet ("lære av studiet selv"), eller om det kommer som en refleksjon av hva som har skjedd med gruppa som følge av disse vanskene. Begrepet er i hvert fall lansert av Hilde som et fenomen som kan oppstå i kjølvannet av kommunikasjonsvansker tidligere. Et år senere er det hele mer gjennomtenkt og erkjent som toleranse:

H.4.4\*c I: eh: Vil du (-) kan du ta med deg noe på en måte noe av det du har erfart og lært ved hjelp av det (-) med deg som lærer, ovenfor de elevene du skal møte?

S: Ja, absolutt. [ ] og (det er der) jeg har **lært å være tolerant**; [ ] og (-) utvide min støtte av forståelse, via . . . en maskin, [ ] som ikke kan vise ansikter [ ] eller **[mimikk]** eller, (2) lyd i det hele tatt, . . . fordi det har **hjulpet meg til å (-) eh: ha rom for andre muligheter, andre tolkningsmuligheter**, og av en tekst [ ] i: (-) i forbindelse med et emne. . . .

5\* I: Interessant. altså. Hvis jeg skal tolke hva du sier nå. [ ] så sier du det at "Det at teknologien, på en måte er mangelfull, "

b S: Ja, det har jeg-

c I: ja, "det har gjort at du har måttet bli mer tolerant"?

d S: ja

e I: ja,

f S: Det er fordi (-) jeg har oppdaget at eh: (1) det er (-) Før var vi kjappe med å gi respons fordi vi bare **tok det (-) det tolkningsalternativet vi først (-) hadde** ved første inntrykket eh:: vi fikk ved å lese teksten. Men i **etterkant så viste det seg at det var feil, at vedkommende mente ikke det jeg trodde**, og der, (-) det å kunne tolke de kodene (-) de skriftlige kodene som man legger inn på en skjerm, og da må du



- rett og slett **vise toleranse og være tålmodig** og heller (-) gå: med flere innspill rundt eh: den teksten for å se om du virkelig forstår. det riktig eller-
- 6\* I: Er det en (-) erfaring som du tror de andre har gjort og?  
 b S: Det vet jeg ikke, [ikke:::]:]
- 7\* I: Altså, er dette noe dere har snakket om , eller noe du har tenkt selv bare;  
 S: Nei, det er noe jeg selv har erfart, og:: [ ] og (selvfølgelig) tror jeg de andre har oppdaget det, for det vises ved innleggene,  
 b
- 8\* I: ja=altså=så du du mener at de andre også har [blitt mer tolerante?]  
 S: [Ja, ja jeg] tror at vi hjelper indirekte (-) ved våre egne innlegg at **vi lærer av hverandre, at her er det rom for misforståelser**. Her er det **rom for å:: tolke feil**. [ ] Og det har vi lært og det har vi erfart. Tror det er mange, ikke bare jeg. Så:: ikke sant Det er snakk om (-) det er snakk om trening og øvelse. [ ] **Jo mer du er på nettet og dess mer forstår du den måten å uttrykke deg på via en maskin. . . .**  
 b

Min umiddelbare tolkning i H.4.5ac er at fordi teknologien er mangelfull fordi den bare formidler tekst og ikke lyd, mimikk osv, så har det lært Hilde og hennes medstudenter å bli mer tolerant. Denne tolkningen bekrefter hun i H.4.5bd. Her betyr 'tolerant' overbærende eller empatisk. Det ser vi av fortsettelsen der toleranse er å være tålmodig og ved flere spørsmål og svar finne ut hva som egentlig menes (H.4.5f). I dialog 6-8 sier Hilde at dette er en erfaring mange har gjort, og at dette er noe man kommer til først etter en stund med "trening og øvelse" som gjør at man bedre mester dette mediet.

Hilde vendte tilbake til dette senere i intervjuet:

- H.4.26\*b S: . . . Selv de som ikke har vært enige med hverandre så har vi **vært flinke til å tolerere hverandre**, [ ] Toleransegrensen har blitt mye større. Det (mener jeg)
- 27\* I: Men tror du (1) tror du den hadde (-) blitt mindre (-) hvis dere hadde gått på et helt tradisjonelt studium (-) med vanlig [ ] kommunikasjon ansikt til ansikt hele tiden?  
 S: Det tror jeg ikke for da ville man ha lært å: (1) Nei ( for ) ingen av oss liker å gå i en sånn stadig vekk hektisk (-) periode med (-) masse kontrasamtaler og ja-. veldig mye mot og. Jeg tror at vi ville helst prøvd å finne en mulighet til å møte møtes midtvei. [ ] for å unngå stridigheter og- [ ] Du vet, (-) **møtes man hver dag**, så blir **toleransen** kanskje (-) litt bedre; (-) gjennom skolesammenheng. Fordi- da begynner du å **lære å kjenne vedkommende mye bedre fra alle synsvinklene**, (-) fra alle kanter, Det er mange områder med hverandre som vi ikke kjenner til på grunn av vi ikke har tid nok til å bli- å lære å kjenne hverandre. . . .  
 b
- 29\*d S: . . . det viser seg at vi **lærer å (-) godta hverandre slik som vi er**. [ ] Vi er født med våre feil og positive deler [ ] Så vet ikke (5) [ ] Det blir en slags (-) familiesammenheng. Der blir det mye krangler og slikt. Til tross og til syvende og sist så stiller vi opp til hverandre rett og slett (-) uansett hva slags diskusjon vi har hatt. Så vi er veldig knyttet til hverandre. Det gjelder å støtte opp. Da, synes jeg det er en veldig viktig bit som jeg setter stor pris på. Da glemmer jeg resten. Da jeg vil heller **fokusere på de positive jeg opplever**. De få gangene jeg nå bare tenker "Å nei, dette (-) orker jeg ikke". ( ) få heller la det ligge til side og så (-) senke det.  
 . . .
- 31\*b S: Så til tross for negative opplevelser jeg hadde i første året med den [gruppa], så (-) med vilje har jeg **valgt å være med i samme gruppe for å eh:: utfordre meg selv (-) [ ]** og se om jeg takler det. (1) Ss (1) Så det (-) virker som det går. Det har lært meg (-) Altså det **lærer meg å: beherske meg, (-) og vise toleranse, (-) forståelse,**

fordi ( før ) bedre menneske, og du har det mye bedre med selv, (1) Hh (-) **Det lærer meg å ikke fokusere så mye på det negative.** (1) Og hver gang jeg opplever indirekte noe negativt, så tenker jeg bare som sådan: "Ja, kanskje det var du som legger for mye (-) i det". (3) Har en tendens av å overdrive innerst inne kanskje;

Den utvidede toleranse ble tidlig i intervjuet knyttet til ufullkommen teknologi. I H.5.27a tok jeg dette opp igjen ved å be henne tenke seg inn i et tradisjonelt studium der man møtes daglig ansikt til ansikt. Svaret i H.5.27b er litt vanskelig å tolke. Det er uklart om den debatt hun beskriver i første del ("kontra-samtaler"), er noe hun kun tenker seg skjer ved nettdiskusjoner eller om det er mer allment. Men når hun direkte nevner "toleranse" midtveis i replikken, så synes hun å knytte dette til noe som oppnås gjennom de fysiske møtene. Muligens mener hun å si at denne toleransen oppøves fortere i et vanlig studium. På den annen side synes toleransen å bli oppøvet ved erfaringen av å bli misforstått selv. Det er vel noe man kan bli ved vanlige ansikt til ansikt samtaler også, men det har definitivt skjedd ved nettdiskusjoner. I H.4.31b er Hilde opptatt av å utfordre seg selv ved å ville være i gruppe sammen med de som hun lyktes dårlig med første året, for å se om den nye innsikten kan få det til å fungere bedre der også. Oppskriften er å være mindre skråsikker på egen tolkning: "kanskje det var du som legger for mye i det".

Litt senere samme dag som jeg hadde denne samtalen med Hilde, hadde jeg siste intervju med Kari. Jeg var så pass fascinert av Hildes synspunkter, at jeg lot Kari få møte de for å se på hennes reaksjon:

- K.4.12\*b S: Jeg tror nok det at vi prater mer (-) liksom på forhånd, fordi vi er klar over de her fellene [ ] vi kan falle i, . . . Jeg tror vi har (-) [ ] blitt så **veldig klar over at det kan mistolkes det vi skriver**, da; [ ] **selv om det var ment i beste mening**, skulle jeg til å si.=(hvis) det blir tolket på det viset; [ ] Og da er det greit den som tar i mot og kanskje (-) føler seg kanskje litt støtt, at han da spør: "hva mente du nå"? (1) Det har vi snakket en del om at (-) at må (-) **må ikke være redd for** liksom å (-) **å spørre** om det er noen som (-) vi føler (-) vi kanskje går og lurert litt på,
- 13\* I: Har dere snakket om det sånn på hele kullet? eller er det [ba-]
- b S: [Nei] det er: i gruppene [ ] gruppene det altså.
- I: Altså- for jeg har fått en annen (2) veldig interessant synspunkt på det i dag av en annen student. [ ] (2) Som sa følgende. (2) "På grunn av (1) disse problemene." som du egentlig beskriver (-) egentlig på samme måte. [ ] Problemer med å misforstå
- 14\* hverandre og sånn. [ ] **"så har vi blitt mer tolerante,"** (2)
- b S: Ja; (-) **Det tror jeg jeg skal være enig i**
- c I: Ja, nettopp, [ ] Kan du si [ ] litt mer om det hvordan du: (-) opplever det,
- S: Jo for det, jeg har jo liksom **opplevd selv å bli mistolket**. og da tenker jeg jo som så når jeg (-) at jeg (-) at nå må jeg- må jeg **tenke meg om**, Var det ikke sikkert det var ment (-) ment sånn så jeg tror nok at det liksom (2) Jeg **prøver** liksom **å tolke det** (1) i **beste mening** da som regel, at- for jeg vet hvor lett det er misforstå, så derfor tror jeg at jeg tenker (2) Jeg tror nok i hvert fall: i starten at jeg da hadde lettere for å reise- reise *bust* [ ] ja hvis det var noe [ ] (1) jeg var uenig i eller; Tenkte jeg som så at (2) "la oss-" (2) (nei) ulikt det er klart og det (1) det hadde vi oppdaget at vi egentlig (1) (kan få mye) positivt ut og da, at vi- (1) at vi ikke er enig i diskusjonen, (-) det (-) kan jo være positivt, (1) på mange vis det og, liksom når det gjelder faglige diskusjoner [ ] så kommer det jo fram (3) for (det ser jo ut til) at ikke alle er enig, (2) Så jeg tror nok det at jeg skal være **enig i at** (2) en nok- kanskje **har blitt mer tolerant, ja; (-) i hvert fall i overfor det som foregår via nettet**, ja [ ]
- d

Utgangspunktet for at jeg lot Kari møte Hildes synspunkt er at jeg synes å høre beslektede tanker hos Kari, nemlig det at de på gruppa hennes tydeligvis har hatt samtaler om hvor lett det er å misforstå

hverandre, og at de legger en strategi for å unngå det ved å la det være naturlig å stille oppklarende spørsmål (K.4.12b). Som man ser i K.4.14a har jeg i løpet av ca en times forløp selv sammenfattet Karis utsagn til "på grunn av disse problemene", dvs. med hvor lett det er å misforstå på nett, "så har vi blitt mer tolerante". Jeg nevnte ikke teknologiens svakhet slik jeg gjorde overfor Hilde når jeg tolket henne, men grep til selve fenomenet misforståelse. Igjen bruker jeg begrepet 'tolerant' som romslig, overbærende, tålsom eller empatisk. Og svaret Kari gir i K.4.14d bruker ordet 'tolerant' på samme måten, som å "tolke det i beste mening". 'Tolerant' er her ikke å forstå som "romslig toleranse", men det er "ekte toleranse", for uenigheten består, sier hun mot slutten av replikken. Det er ikke snakk om å endre egne meninger for fredens skyld eller noe slik, men det er snakk om å ikke forfølge på aggressiv negativ måte de uenigheter man synes å se, men på empatisk vis søke å finne ut hva den andre egentlig mener ved å stille tilleggs-spørsmål. Noen ganger vil slike vise at det virkelig er misforståelser og da er det kanskje ingen reell meningsforskjell, eller meningsforskjellene består, men så får man tåle uenigheten, la den bli stående som nettopp en avklart uenighet.

Mot slutten av samme intervju tok Kari på nytt i bruk toleranse som et nytt begrep i denne sammenheng som hun smakte på og testet litt ut:

K.4.29\* I: [Men hvis] du ser på hvordan det var på *slutten* av forrige skoleår i forhold til på *slutten* av året før der igjen- for da hadde dere begge hatt: nesten et års erfaring; ikke sant for å kommunisere.

S: Det hadde nok noe med det at **en var mer tolerant**. I hvert fall første året når noen (-) ja (-) kutta ut kan en si og ikke var med (-) på (-) ja gruppearbeid og diskusjonsforum (-) som (jeg vet det) irritert meg (-) ganske bra, da; for det ble jo desto mer å gjøre for den som satt igjen, [ ] Men liksom på slutten i fjor så- **"pytt pytt" vi greier det vi som er igjen**, Om det er en drar bort så går det likevel; [ ] Så det var mer den holdningen der altså; [ ] Liksom ikke (-) om en har mista litt av prestasjonsangsten <sagt leende> eller hva det er, vet jeg ikke. Men det var liksom ikke [ ] så

c I: Det kan jo hende

S: Ja (-) Men så- en kom da gjennom det her uten det kanskje var tipp topp alt en kom med da, [ ] (1) Så: (-) Så det med at- **en har nok blitt mer tolerant- Jeg har liksom ikke satt det ordet [ ] på det [ ] Men jeg tror det ligger mye der** altså. (1) Ja (-) Om hun dro bort, så hadde hun sikkert en grunn til det, Og da (-) har vi liksom oppdaget at det gikk an å komme igjennom det likevel med dem som var på gruppa og satt kanskje ikke og *venta* på han heller da, Du gjorde jobben; og fortsatte å gjøre jobben som du kanskje har fått- Det var som regel en arbeidsfordeling altså- og så fikk det bare være med den biten som var igjen. [ ] Men det hadde en litt d vanskeligheter med første året i hvert fall.

Det hun beskriver er ambisjonsnivået på innleveringer av gruppearbeid. Ambisjonsnivået har sunket noe i den forstand at om ikke alle gruppedeltagerne er villig til å legge like mye innsats inn i noe, så får det bare være. Det er på dette hun tester ut ordet 'tolerant', dvs. på hennes egen holdning til det at ikke alt er helt topp og til holdningen til kvaliteten ved de andres deltagelse. Toleransen eller romsligheten går da på både det å prøve å forstå om andre har grunner for å delta i et gruppearbeid på en annen måte enn man selv vil (dvs. empati), og å ikke la en mulig skuffelse over andres manglende innsats kaste negative skygger over det arbeidet som likevel måtte gjøres i gruppa. Dette er også en "ekte toleranse" i den forstand at det består en uenighet i arbeidsmåter eller -innsats, samtidig som den uenigheten ikke med-fører åpen konflikt eller ufred i gruppa, men at man finner en praktisk løsning på uenigheten og for egen del roer det hele ned med et "pytt pytt" (K.4.29b).

Begrepet 'empati' er ikke brukt av informantene, men jeg har beskrevet hvordan den toleransen som de omtaler er en empatisk toleranse fordi den beskrives som en holdning som oppstår ved at man søker å forstå Den andre, for eksempel ved å stille oppklarende spørsmål. Jeg har derfor valt å koble disse to begrepene sammen og kalle dette kapitlet for empatisk toleranse.

Denne empatiske toleransen oppstår altså først etter en tid. Det er først etter to års studium at den begynner å bli gjennomreflektert som toleranse hos en av informantene, og dette støttes av Kari når hun får møte denne tanken. Saken er der hos begge, og vi så tidlig i dette hovedkapitlet om hvordan dette også kan spores hos både Anders (A.4.26\*b) og Randi (R.4.21\*d). Vi kan si at den empatiske delen av toleransen fungerer slik:

*Siden jeg er blitt misforstått så mange ganger på e-forum og e-post, så er sjansen stor for at også jeg kan misforstå andre ved bruk av disse medier. Altså må jeg ta alt i beste mening og heller prøve å finne ut hva Den andre egentlig mener.*

Men det kan godt hende at man faktisk er uenig om en sak. Da bør inntre den ekte toleranse som tåler denne uenighet:

*Selv om vi nå har klargjort at vi fortsatt er uenige, så får den uenighet være erkjent og så søke å finne en praktisk løsning for hvordan begge parter kan leve med denne uenighet i det forsatte samarbeide, og ikke legge mer i det enn nødvendig.*

## 2.17 Et nytt språk som må læres

---

Vi har sett at et IKT-støttet studium skaper en del nye utfordringer som er knyttet til teknologien og måten studiet er organisert på fordi man nyttiggjør seg denne teknologien. Dette er særlig knyttet til at misforståelser oppstår lettere enn under vanlige studiebetingelser, men også til hvordan man hankses reell uenighet. Men vi har også sett at mye av dette løses etter en tid. I kap 2.14.3 "Hva kan gjøres?" så vi på hvordan studentene selv mente disse utfordringene kunne løses:

- Lære seg den digitale prosodi (H.2.3\*)
- Bruke dempere og smilefjes (A.3.23\*) (A.4.26\*b) (H.2.9\*d)
- Bruke tid på å lese igjennom det en har skrevet og prøve å sette seg inn i mottagerens sted. (R.2.1\*b) (R.3.10\*b)
- I utgangspunktet gjelder grunnholdningen at alt er skrevet i beste mening, og ikke for å skade andre (A.4.26\*b) (K.4.14\*d) (R.3.10\*b)
- Ta forbehold, fordi man lett kan legge for mye i skjermtekstene. (H.4.26\*b)
- Ikke grip til den første og mest kritiske tolkning av en skjermt tekst (H.4.4\*d) (H.4.5\*f)
- Vent med drastisk respons og gi heller saken nye innfallsvinkler (H.4.26\*b)
- Snakk om faren for misforståelser på gruppa, og lag en kultur for å kunne spørre om hvordan ting skal forstås. (K.4.12\*b)

Kari tok opp i tredje intervju en viktig side ved diskusjonsforumet som går på mer enn hvordan en svarer, nemlig problemet med at man *ikke* svarer, og hvordan løse det:

K.3.11*b	S: . . . dem ikke har kommunisert [ ] så mye på- skriftlig før, (-) for det er jo flere som har sagt at "vi er inn på og ser, men vet ikke hva jeg skriver" liksom også. så kommer det jo ikke tilbakemeldinger da til dem som venter på svar, kan du si så det- [ ] mm
12*	I: Men opplever du at du som på en måte da har mer erfaring med dette her på en måte kan hjelpe de andre litt, eller, (-) vil de ikke ha hjelp; eller:
b	S: Joda. [ ] For jeg føler jo liksom at når vi møttes fysisk så har vi liksom fått prata (-) og fått en [ ] en del ting på plass, som oss alle må prøve å oppfylle [ ] da, (så vi) må skrive en <b>kontrakt</b> . [ ]
13*	I: Går det på <b>kommunikasjonsprosedyre</b> og sånt noe eller?
b	S: Ja. Hvor ofte vi skal innpå og <b>at vi skriver litt og ikke bare er inn på og ser</b> . For

det fungerer jo ikke. [ ] Det er klart det kan jo fungere for den som er inne og ser, ja men [ ] De andre (-) vet jo ikke om han har (-) fått

14\* I: At man gir på en måte [ ] **livstegn** [ ] **skriftlig**,

b S: For det er jo viktig (-) når du må (-) kommunisere (-) skriftlig, [ ] ja, ehe

Av ulike grunner kan det hende at gruppedeltagerne ikke svarer på et innlegg. I en vanlig samtale vil man imidlertid ved hjelp av kroppsspråket se om budskapet er mottatt. Og er man usikker, kan man følge opp med et kontrollspørsmål. Den muligheten er man imidlertid fraskåret fra ved asynkron skriftlig kommuni-kasjon. Man aner ikke om beskjeden har kommet fram så den kan bli lest i det hele tatt, langt mindre om den er lest eller forstått. Av mangel på slik tilbakemelding ble altså gruppa til Kari enig om at de selv om de ikke hadde noe saklig å svare med en gang, at de i hvert fall skulle legge igjen en kort beskjed om at beskjeden var lest som en parallell til at man i vanlige samtaler sier "mm", "ja", nikker med hodet o.l. bekreftende tilbakemeldinger som også kan fungere som en oppmuntring til å fortsette.

Dette har også med det fundamentale behovet mennesker har for å bli sett og lagt merke til. Ved å legge et innlegg ut på et e-forum legger vi ut noe av oss selv og forventer en reaksjon på det, helst positiv. Uteblir reaksjonen kan det tolkes på mange måter, fra at innlegget var greit og ikke trenger kommentar til at innlegget var så dårlig at de andre finner det best å overse det. For at ikke avsenderen skal etterlates alene i denne uklarheten, er det viktig med en saksvarende respons selv om den er av det korte slaget, for eksempel: "Enig i dine synspunkter."

Senere i samme intervju kom Kari med et annet synspunkt. Her tok hun opp hvor viktig og nyttig det er å gi oppmuntringer også på nettet:

k.3.20\* I: Eh- Har du opplevd at diskusjonsforumet; og nå tenker jeg hvor det nå måtte være, (-) også brukes til å- at dere oppmuntrer hverandre?

S: Ja, [ ] det- absolutt, I hvert fall liksom de **innspillene lærerne kommer med** det føler jeg er **for å (-) bygge oss opp og oppmuntre oss**, [ ] Dem er jo innom og det (-) Det virker veldig positivt og det altså. Og det liksom **å få en mail privat** og for eksempel; [ ] fra enten det er en annen elev eller (-) lærer, så er det **utrolig hvordan det liksom spriter deg opp** da, for å si det sånn;

21\* I: Men vil det også si at når du får **mail** fra noen i- innenfor dette systemet her da, [ ] at du (-) har **positive forventinger når du åpner den?**

b S: Ja, [ ] så [ ] **absolutt**.

22\* I: Det er ikke slik at du lurer på "Åh, hva skal jeg få kritikk for nå, da"?

S: Nei, nei, [ ] Absolutt. I fjor da så var vi den gruppa mi da vi brukte mail kanskje mer enn diskusjonsforumet vårt, [ ] Og det var noe av det første du gjorde når du kom hjem liksom det. Når du **kom hjem fra arbeidet å åpne mailen**, for **det (-) gledde du deg til** [ ] altså. [ ] Og var skuffet (når det ikke) var noe. [ ] hehe

Kari tar opp to forhold. Det ene er lærernes oppgave å bygge opp og oppmuntre studentene. Det andre er den positive forventningen Kari hadde til hva e-posten kunne inneholde. Antagelig var disse to forholdene forbundet i den forstand at lærernes positive tilbakemeldinger også kan ha vært modell for studentene også til hvordan de behandler hverandre. Denne sammenkoblingen uttaler ikke Kari, men det er ikke vanskelig å tenke seg at det kan skje, og at det er viktig at det skjer. For det er ikke opplagt at man bare kan forvente seg hyggelige e-brev. Mange har nettopp opplevd å få mange sinte e-brev fordi nettet så lett fører folk ut i misforståelsen hengemyr. Men denne gruppa har tydeligvis klart å etablere et godt klima slik at man ikke forventer ubehageligheter i den e-posten de sender hverandre eller også får fra lærerhold.

I tillegg til de punktene vi hentet fra kap 2.14.3 "Hva kan gjøres?" sitert lenger opp, kan vi nå føye til to punkter til om hva man skal gjøre for å lære denne nye måten å kommunisere på, først og fremst som et redskap i lærerstudiet:

- Bekreft et innlegg på e-forum enten med et ordinært svar eller ved en enkel kvittering for å vise at man har lest innlegget. (K.3.11-14\*)
- Skap et positivt samarbeids- og oppmuntringsklima i gruppen og klassen slik at man oppmuntrer hverandre over nettet. (K.3.20-23\*)

## 2.18 Sammenfatning

---

Vi skal nå sammenfatte kapitlene 2.1 til 2.17. Etter hvert avsnitt angis det hvilket kapittel som er sammenfattet.

Hilde og Marit utviklet seg fra å være ukyndige og frustrerte i møte med praktisk IKT, til å mestre dette i så stor grad at de opplevde en positiv mestring. Studieredskapet var blitt et redskap slik at fokus kunne flyttes helt og holdent til selve lærerstudiet. Men hvor lang og tung en slik prosess er, avhenger av studentenes forkunnskaper, deres evne og vilje til å tilegne seg denne type ferdighet, i hvilken grad de hjelper hverandre framover. Det avhenger også av hvordan læreinstitusjonene legger til rette for å tilegne seg IKT-ferdigheter ved starten av et slikt studium, blant annet ved å spre de som allerede har digital brukerkompetanse jevnt blant kollokviegruppene. I en startfase der få har brukerkompetanse, må man påregne at de med slik kompetanse får seg tildelt redaksjonell makt som de kanskje ellers ikke ville fått. (2.4)

Studentene klager over tidvis lang responstid på diskusjonsforumet. Dette skjer først og fremst som følge av måten forumet brukes på og er bare i ubetydelig grad teknisk betinget. Lange responstider gjør at nettsamtalen lett får monologisk karakter og at man lett mister interessen for videre diskusjon. Asynkroni-teten muliggjør at aktørene bruker forumet på forskjellige tidspunkter, men som vi så eksempel på med Anders sin gruppe, går det an å organisere seg annerledes slik at e-forumet nærmest fungerer som e-prat, men med bibehold av e-forumets logg- og struktureringsegenskaper. (2.5.1)

E-forum gir ikke noe fortrinn til de som tenker kjapt og som i vanlige samtaler har ordet i sin makt. E-forum gir rom for ettertanke. Den bredere diskusjonsdeltagelsen som dette medfører kan man si er med på å gi e-forumet et demokratiserende trekk. Men dette er bare et stykke på vei korrekt, for deltagelse i et e-forum i motsetning til en vanlig samtale, krever at man behersker den skriftlige form. Nå burde ikke det være noe problem for lærerskolestudenter, men de første utsagnene presentert i dette avsnittet viser nettopp at mange i starten kvier seg for å delta på et e-forum både på grunn av skriftlighetens større grad av alvor og at man kan gi hverandre prestasjonsangst både ut fra form og innhold. (2.5.2)

I forhold til e-forum, når e-post spesifikke personer i større grad og har i sin smalere mottagerkrets et mindre krav til rettskrivning o.l. Det ligger slik sett nærmere den muntlige samtalen. For enkle beskjeder erstatter e-posten telefonen, men ikke helt. Hvis det "ulmer", foretrekkes telefonen for videre kontakt. (2.6)

Studentene vurderer e-prat forskjellig. Fordelene er dens synkronitet som gjør at den ligger nærmere den vanlige samtalen enn e-forumet. Ulempen er at e-praten enten ikke logges i det hele tatt, eller kun individuelt. Dermed kan e-prat lett virke ekskluderende på de i gruppa som ikke deltok i en e-prat. Et bedre alternativ er derfor å bruke e-forumet i avtalte tidsrom. Da går responstiden drastisk ned, og det hele bevares i en felles logg på forumet. (2.7)

Telefonen gir større åpning for sosial kontakt enn e-post, e-prat og e-forum, mens dens asynkrone uloggede karakter stiller den i samme dårlige posisjon som e-prat i et gruppesamarbeid når noen ikke deltar i telefonsamtalen. Derimot brukes telefonen positivt som middel for å løse opp i konflikter som har oppstått ved bruk av de andre mediene. (2.8)

Studentene viser et ambivalent og variert forhold til IKT som påvirkningsfaktor. Noen ganger uttrykker de at de er herrer over teknologien, samtidig som de også innrømmer å ha blitt avhengig av

den rent praktisk og at den fascinerer slik at det blir noe som mange bruker til dels mye tid på. Jeg lanserte ut fra dette også en enkel teori om at de som ikke er vokst opp med IKT lettere ser ulemper og farer ved den, enn den yngre generasjonen som får IKT inn som en naturlig del av oppveksten. (2.9)

Asynkrone medier gir større bruksfrihet enn synkrone, men denne friheten kan også brukes negativt i en studiesituasjon dersom dette fører til at det som ellers regnes som fritid og hvile, forventes brukt til skole og arbeid fordi teknikken er tilgjengelig døgnet rundt. Det kan derfor i visse tilfeller være gunstig å legge begrensinger på teknologiens tilgjengelighet for å ta vare på studentenes ve og vel. (2.10)

Studentene mener at nettet er egnet til faglige diskusjoner, men at det følelsesmessige lar seg dårlig formidle. Men det siste er ikke prinsipielt begrunnet, for kommunikasjonsteori sier det motsatte og med god empirisk belegg. Problemet er antagelig manglende kompetanse hos dagens voksne studenter, med en antagelse om at dette vil være annerledes for det oppvoksende SMS-generasjonen. (2.11)

E-post og e-forum oppfattes lett som en elektronisk variant av den muntlige samtale, noe som dels frustrerer studentene ved at det tar lengre tid å uttrykke seg på denne måten enn muntlig, dels at de fatter seg mer i korthet og helst dropper tema som involverer følelser, dels at det lett oppstår misforståelser som det tar lang tid å rydde opp i. Alt dette synes å kunne henge sammen med mangel på håndskrift og kroppsspråk. En av studentene karakteriserer denne kommunikasjonsformen som overfladisk og lite ekte. Personer med lese- og skrivevansker får økt problem med å kommunisere, samtidig som åpenhet om dette i en gruppe også kan gi en romslig atmosfære i hvordan man vurderer skriftlige uttrykk. Generell romslighet i det skriftlige søkes tilført ved bruk av smilefjes og språklige dempere, samtidig som dette kun kan påvirke kommunikasjonsens form, og hjelper lite mot konflikter som ikke innholdsmessig er kommunikasjonsrelatert. (2.12)

Også ved nettdialoger danner man seg mentale bilder av dem man kommuniserer med, men disse kan ofte være mangelfulle og mer misvisende enn de inntrykk man danner seg etter fysiske møter og vil ofte bli korrigeret av slike. De relasjonene som bygges ved fysiske møter påvirker også nettdialogene positivt i retning av større toleranse og bedre samarbeid. Andre påviser den negative siden av samme sak, nemlig at uenighet om grunnleggende spørsmål slik som hensikten med et gruppearbeid, lett kan forsterkes av en tekstbasert kommunikasjons teknologi. Teknologien blir derfor mer en katalysator enn en årsak til gode eller dårlige relasjoner. (2.13)

Misforståelser har oppstått i større grad hos disse studentene enn de ventet seg, særlig det første studie-året. De knytter dette særlig til manglende kroppsspråk, men også til manglende kunnskap om "data-språket" og til de asynkrone mediernes lange responstid. Studentene har selv en rekke forslag til å takle disse misforståelsene. Det gjelder å lære seg den digitale prosodi, bruke dempere, ta seg tid til å lese innleggene nøye og sette seg inn i hvordan andre leser teksten, ta forbehold og ikke gripe til den første og mest drastiske tolkningen men heller spørre om hva som egentlig er ment, og opparbeide en god gruppe-kultur som gir rom for slike oppklarende runder. For flere har disse misforståelsene også hatt positive følger både for gruppesamarbeidet og fordi det har ført til etterrefleksjoner som har høynet ens toleranse-nivå. (2.14)

Kroppens nærvær i kommunikasjonsprosessen sikrer en maksimal bred kanal av kommunikasjonsformer og sikrer synkronitet og dermed muligheten til umiddelbar korreksjon og oppklaring. Kroppsspråket hos *mottagerne* av et budskap er viktig som umiddelbar tilbakemelding som kan føre til justering av budskapet. Kroppsspråket hos *avsenderen* kan også bevisst inngå som en del av budskapet. Studentene har en rekke erfaringer med misforståelser som følge av kroppsspråkets fravær i nettdialogene, men lærer seg etter hvert å hankses med dette ved blant å tenke nøyere gjennom hvordan de uttrykker seg skriftlig, og ved å lære hverandre å kjenne ved ansikt-til-ansikt-møter som en trygghetsbasis for hva man kan skrive uten å bli misforstått. En student mener også at kroppens fravær har sine fordeler også ved at man kan konsentrere seg om det intellektuelle i dialogene og ikke ble avsporet av det mangfold av signaler som kroppen sender ut, som ofte er irrelevante i forhold til det saklige budskapet. (2.15)

Studentene lærer av å misforstå og å bli forstått. Noen tar ordet toleranse i sin munn for å beskrive dette, andre ikke, men saken er omtrent den samme. Har man selv blitt misforstått, så skjønner de at

man selv kan misforstå andre, og skjønner dermed at tar man de andres nettutsagn i beste og romsligste mening, så blir nettdialogene bedre og mer effektive fordi man ikke bruker tid på å rydde opp. Den toleransen de erfarer henger sammen med empatiske evner fordi de må evne å se nettdialogene fra den Andres side. Denne toleransen er også en ekte toleranse i den forstand at om det foreligger reell uenig og ikke bare misforståelser, så oppheves ikke uenigheten, men avklares som erkjent og tålt uenighet. (2.16)

I tillegg til en rekke tiltak som kan gjøres for å unngå og dempe misforståelser som vi har beskrevet tidligere, er det viktig ved bruk av IKT i en læringsprosess, at deltagerne, medstudenter så vel som lærere, bekrefter hverandres innlegg for å vise at man er sett. Dertil bør det på gruppenivå skapes et positivt samarbeidsklima der oppmuntringer over nettet inngår som en naturlig del. (2.17)



## 3 Sluttdrøfting og konklusjon

---

Prosjektets opprinnelige målsetting (se kap 1.2) om **hva en IKT-støttet lærerutdanning gjør med studentenes holdninger, særlig relatert til menneskesyn, samhandling og kommunikasjon**, har jeg bare delvis kunnet besvare. Materialet gav få holdepunkter for å kunne si noe om påvirkning av menneskesyn og samhandling, slik det er redegjort for i kap. 1.6. Oppgaven ble derfor innsnevret til det siste av de tre aspektene til **en kartlegging av mulige fenomener knyttet til kommunikasjon i IKT-støttet lærerutdanning, med særlig fokus på deres etiske aspekter**.

Kartleggingen er foretatt og presentert i analysen i kap. 2, med en kapittelvis sammenfatning i siste underkapittel (2.18). Analysen er stort sett beskrivende. Disse beskrivelsene av fenomenene er på mange måter lite oppsiktsvekkende, samtidig som de bekrefter manges oppfatninger av hvordan livet på nettet ofte er. Jeg har i løpet av det siste året brukt deler av disse analysene i forskjellig undervisning og fore-drag, og gjenkjennelsen er stor hos mange. Det tyder på at materialet er representativt langt ut over de få studentene jeg har samlet inn materiale fra, uten at hensikten her er å dra generelle slutninger.

Fenomenene studentene beskriver dreier seg om hva som skjer i utøvelsen av studenthverdagen, dvs. det er en praksisrapport, men studentene har reflektert rundt flere av dem med tanke på årsak og forebygging, dvs. at de gjør en viss teoretisering rundt fenomenene selv eller i samtale med meg som intervjuer. Presentasjonen og analysen beskriver fenomener som synes nyttig både for de som skal legge til rette for og organisere en IKT-støttet utdanning rent praktisk pedagogisk, og gir et interessant materiale for en videre etisk drøfting av samspillet mellom mennesker og teknologi i alminnelighet, og IKT i særdeleshet. Litt om begge deler:

### 3.1 Praktisk-pedagogisk tilnærming

---

Det er gjennomgående at studentene beskriver en ganske tøff start på dette studiet. Man må i hvert i noen år framover forvente at den digitale brukerkompetansen til studenter som i hvert fall tar deltidsstudier av denne art, ikke er særlig høy. Dette gjelder både på det tekniske plan og på hvordan nettkommunikasjonen anvendes. Mitt materiale viser at slike utfordringer varer et års tid. Dette utgjør en ganske stor del av det totale studiet. Man gjør derfor lurt i å investere mer oppmerksomhet og ressurser i starten av studiet på hvordan bruke IKT. Et problem er at det ikke er satt av studiepoeng til IKT i studieplanen, men å la studiepoengtildelingen være eneste rettesnor for hva ressurstildeling vil være et blindspor, da dette skal fungere som en basis for all annen læring på studiet. Dersom studentene strever med denne basisen, vil det gå ut over annen læring. Materialet viser flere eksempler på at fokus på IKT likevel ble stor det første året, men da mer til frustrasjon enn til organisert opplæring i bruk av mediet.

En slik økt opplæring i IKT bør fokusere på tre hovedområder:

1. Digitale basisferdigheter ("digital literacy"). Se kap. 2.4 her
2. Praktisk bruk av den programvare som studiet tar i bruk. Se erfaringer fra kap. 2.5-2.8 her.
3. Etiske utfordringer ved bruk av IKT. Se særlig kap. 2.11-2.17 her.

Analysen viser at en bevisst holdning til og kjennskap om de ulike IKT-mediens egenskaper er viktig. Anvendelse av kommunikasjonskompetanse tilpasset tradisjonelle medier (særlig fysiske møter) til IKT-medier skjer ikke uten tilpassing. Mange av informantene har erfart at en slik tilpassing kan være smerte-full, ved at uttrykksmåter som fungerer ansikt-til-ansikt, ikke uten videre fungerer på nett. Studentene anfører selv at det er fraværet av kroppsspråket som er hovedårsaken til disse problemene, men tregheten ved bruk av asynkrone medier får også ta noe av skylden. Det siste er egentlig ingen teknologisk svakhet, men at den teknologiske mulighet som for eksempel e-forum gir til å skrive innlegg når man selv vil, stiller nye krav til hva avsender kan forvente av responstakt og nye krav til mottagere om å gi respons i tide.

Kroppsspråkets fravær er et sentralt tema i analysen. Det er som nevnt observert av studentene fra tidlig i studiet, og anføres ofte som årsak til en rekke av problemene som de erfarer. Det må derfor være viktig å fokusere på dette fenomenet både med tanke på en bedret opplæring av nye studentgrupper med IKT-støttet utdanning (og antagelig enda mer ved IKT-basert utdanning), og ved måten undervisningen legges opp på. Det undervises normalt i gruppeprosesser i starten av en lærerutdanning, men er denne undervisningen tilpasset nettgrupper? Det satses i større og større grad på basisgrupper i lærerutdanningene og selv blant "on campus"-studentene tas IKT i bruk i større og større grad. De uttalte erfaringene i gruppe-dynamikk i nettgrupper fra herværende analyse bør kunne inngå i en slik undervisning og gruppeprosesser. De erfaringene kan vi samle i disse punktene:

- Nettgrupper vil ofte bestå av asynkrone gruppemøter, dvs. møter som strekkes ut i tid. Det gjør at muligheten for å korrigere feiloppfatninger av et budskap svekkes og kan dras ut i tid, men de muligheter for misforståelser og oppbygging av negative relasjoner det kan medføre.
- Asynkrone gruppemøter vil på den annen side gi de som ikke er muntlig sterke bedre sjanse til å delta ut fra prinsippet om at innlegg kan postes når man har noe å meddele, dvs. man gis betenkningsstid.
- Kroppsspråket er borte. Det gjør at alt som skal kommuniseres må skje skriftlig. Det stiller større krav til skriftlig formidling, særlig av ytringer som vil formidle følelsesmessige ting eller kritikk.
- Språket på nettet er ikke identisk med bokspråket, selv om begge er skriftlige. Det har utviklet seg en egen digital prosodi som studentene må lære seg.
- Når misforståelser og motsetninger oppstår som er i ferd med å forsure gruppa, må man vite om de store begrensinger e-post, e-prat og e-forum har til å formidle undertekster som vi ellers er gode (bedre) på ved ansikt-til-ansikt-kontakt. Å vite når man skal ta kontakt via et medium som formidler slike undertekster, er derfor en viktig kunnskap, og den må tas i bruk. Mange har erfart at telefon er et slikt medium som kan løse opp floker skapt via e-post og e-forum.

## 3.2 Etisk tilnærming

---

Den vide målsettingen med prosjektet er å finne ut hva slags påvirkning IKT har på studentene, og så gi en etisk vurdering av det. Slik sett har egentlig alle fenomenene etisk relevans i og med at man alltid står overfor valg situasjoner som i de aller fleste tilfellene også kan beskrives som etiske valg situasjoner. Likevel er det noen av de fenomenene jeg har løftet fram som påkaller særlig interesse for en etiker, nemlig de som omhandler mennesker i konflikt med hverandre, fenomener som kan si noe om forutsetninger for et etisk holdbart liv på nettet, men også mer generelle problemstillinger knyttet til samspillet mellom mennesker og teknologi.

Konfliktene som er avdekket, er først og fremst knyttet til misforståelsene (kap. 2.14). Studentene adresserer årsaken til dette til manglende kroppsspråk, manglende kunnskap om det jeg kaller digital prosodi og til de asynkrone medienes lange responstid. Kropp og kroppsspråk er viet oppmerksomhet i et eget kapittel (2.15). Forholdet til kroppen synes derfor å være et viktig aspekt for å forstå hva som skjer ved bruk av IKT, ikke minst sett fra en etisk synsvinkel. Dette er desto mer interessant fordi ved første øyekast synes kroppen å være skjøvet ut over sidelinjen ved dens fravær.

Men så er det altså fraværet som skaper nye situasjoner som mennesker ikke helt vet å hankses med, og dermed heller ikke har etisk beredskap til å hankses. Dette passer bra med det som James H. Moore påpeker generelt når det gjelder særegenheten ved "computer ethics", nemlig at IKT lett skaper "policy vacuum" fordi teknologien skaper nye områder for menneskelig handling som vi ikke har opparbeidet etisk handlingsberedskap for ennå (Moore 2004:27, Johnson 2004:66, Sando 2002a). Etikk uten kropp er en ny situasjon for oss som vi må lære å takle.

### 3.2.1 Ansiktet og sansing

Det er ikke plass her for å gå inn på en utførlig drøfting av forholdet mellom kropp og etikk. Dette er et område som jeg i neste kapittel foreslår som et eget prosjekt. Noen ansatser til en slik drøfting vil jeg imidlertid gi, for en stor del knyttet til mine artikler ”Vulnerable bodies as ethical sensors” (Sando 2003) og ”Embodiment As a Guard Against Transparent Technologies” (Sando 2002b), artikler som er skrevet på grunnlag av erfaringene med dette prosjektet.

*”Jeg spørger også mig selv, om man kan tale om et blick rettet mod ansiktet, for blikket er erkendelse, perception. Jeg tror snarere, at tilgangen til ansigtet er umiddelbart etisk. ... Der er først og fremmest ansigtets ligefremhed, dets uforbeholdne udsathed, forsvarsløsheden. ... Ansigtet er udsat, truet, som om det opfordrede til en voldelig handling. Men samtidig er ansigtet det, der forbyder os at dræbe.” (Levinas 1995:81-82)*

Den litauisk-franske filosofen Emmanuel Levinas har hatt stor innflytelse i nyere etisk debatt med sin ”Ansiktets etikk”. ”Den andre overrumpler meg, står med ett framfor meg som et ansikt”, skriver Nordtvedt og Vetlesen (1995:166) om Levinas sin etikk, og sier at ansiktet vekker ansvaret i meg for Den andre, ”men ansvaret går bare i en retning: fra meg til den andre” (s.167). Selv om Levinas selv er skeptisk til at det er persepsjonen av ansiktet som er det avgjørende, så kan man ikke frakjenne ansiktets visuelle framtoning helt, uten dermed å oppløse hele poenget med å henvise til ansiktet som utsatt og truet som det som stemmer en person etisk på en så fundamental måte som Levinas gjør.

En samhandling med andre mennesker via datalinjer blir derimot en involvering uten ansikt. Men hvis Levinas har rett i at ansiktet er det mest fundamentale vi forholder oss til hverandre med, og som er det som gir oss ansvar for Den andre, oppløses da både ansvaret og etikken på nettet i det ansiktet skjules? Erfaringene med misforståelser kan tyde på at noe slikt skjer. Når ansiktet blir borte, mister vi et korrektiv i hvordan vi tiltaler Den andre. Det sårbare og nakne i ansiktet som ellers ville vekket oss i en ansikt-til-ansikt-dialog er plutselig borte. Helt borte er den likevel ikke, for vi har erindringer om et ansikt ved analogislutninger. Vi er vant til at mennesker har ansikter. Den danske filosofen Peter Kemp berører dette i sin bok *Det uerstattelige* (Kemp 1991/1994) når han drøfter Levinas nærhetsetikk i motsetning til Levinas-kritikeren Hans Jonas med sin avstandsetikk: ”På lang afstand kan vi kun handle ansvarlig, såfremt vi forholder os som om vi stod ansikt til ansig med den fraværende.” (Kemp 1994:112).

Den danske filosofen og teologen K. E. Løgstrup tilhører også nåtidens nærhetsetikere sammen med Levinas. For ham er også det umiddelbare møtet mellom to personer av avgjørende betydning for vår etiske handlingsberedskap. Hans velkjente bøker *Den etiske fordring* (1956) og *Norm og spontaneitet* (1972) er viktige i så måte. For eksempel skriver han at Den andres nærvær er vesentlig for å bringe ”den første persons” (dvs. jeg-et) ”tillid og oprigtighed frem” (1972:24). Men kan et nærvær etableres via nett, uten at man ser hverandre?

Løgstrups mindre kjente metafysikk gir også interessante innspill for å tolke nettdialogene. I boken *Ophav og omgivelse* (utgitt posthumt 1984) utvikler han en sansingens metafysikk. Han mener at sansingen er avstandsløs og allestedsnærværende (1984:20). Sansingen trenger heller ikke læres og den foreligger uten vår medvirkning. Vi ser det vi ser når vi åpner øynene og hører det vi hører. Men sansingen er ikke alene. Løgstrup sier at den menneskelige historie og kultur utspiller seg i skjæringspunktet og spenningen mellom sansing, forståelse, behov og tilbakeholdenhet (Løgstrup 1984:48, grafisk framstilt i Sando 1999:7). Løgstrup kritiserer vestlig modernitet ved at områdene behov (som på en gang må tilfredsstilles og holdes i tømme) og forståelse (formulert i språk som krever avstand til det som skal forstås) har fått for stor plass på bekostning av sansing og tilbakeholdenhet. Tilbakeholdenhet beskriver han som ”skam og skyhed, agtelse og anerkendelse, undseelse og blufærdighed” (Løgstrup 1984:48).

Vår evne til omgå Den andre med aktelse osv., dvs. med en viss grad av tilbakeholdenhet, betinges derfor av sansingen som han mener er i underskudd i vår kultur. Forståelse og behovstilfredsstillelse er det mer enn nok av. Det er ikke vanskelig å se at IKT nettopp støtter opp under behov og forståelse. I den grad den støtter sansing, så er det ikke min sansing som formidles,

men andres sansing formidlet gjennom teknologi. I et tekstbasert diskusjonsforum er sansingen av den man skal vise tilbakeholdenhet overfor helt fraværende. Altså er man i ubalanse i det Løgstrup mener danner vår kultur og historie. Skam, skyhet, aktelse, bluferdighet osv. er holdninger, dvs. etisk viktige elementer. Men når disse er satt på sidelinjen og ikke blir næret av sansingen, da er det fare på ferde.

Vi ser altså at både Levinas og Løgstrup gir vesentlige bidrag til å oppvurdere den fysiske nærhet som viktig for moralsk samhandling. At det likevel til en viss grad fungerer og at studentene lærer seg å omgås hverandre bedre etter hvert, kan ha noe med den analogislutning som Kemp påpeker, nemlig at vi drar med oss erfaringene og holdningene fra det fysiske møtet og inn i det virtuelle på nettet. Men vi må på en måte selv skape det sanselige rom der tilbakeholdenheten forvirke. Vi må aktivt minnes om at det er et sårbart menneske vi skriver meldinger til og som skriver til oss. IKT-studentene treffes da også fysisk med jevne mellomrom og nærer dette bildet. Derfor er samlingene "on campus" viktige ut fra et etisk synspunkt med tanke på hvordan studentene behandler hverandre mellom samlingene.

### **3.2.2 Misforståelser**

Studentenes famling med misforståelser særlig det første året, viser en rådvillheten på grunn av manglende etikk for livet på nettet, men også at dette lar seg ofte løse ved at man fyller dette vakuumet med etisk refleksjon som fører til fornyet etisk beredskap. Studentene som omtaler dette som at de er blitt mer tolerante, er et eksempel på slik refleksjon og etablering av en etikk for en ny situasjon. Det er ikke plassen her å drøfte og utforme en mer generell etikk for livet på nettet, men materialet og analysen har løftet fram noen enkle handlingsregler for hvordan oppføre seg i dialoger på nettet for å bevare de gode relasjoner til medstudenter. De er hentet fra kap. 2.14.3 og 2.17. og er nedenfor samlet, justert og generalisert noe:

- Lær deg den digitale prosodi som er gjeldende i den aktuelle konteksten. Hva som er gjeldende vil variere noe fra nettkultur til nettkultur. Et generelt råd når det gjelder News groups (Use net) og andre åpne diskusjonsfora, er at man bør først finne ut hvordan diskusjonskulturen er, før man selv skriver innlegg. I en undervisningssammenheng med basisgrupper og lignende vil alle være nye på en gang, og dermed er det ikke etablert noen kultur ennå. Det gir imidlertid god anledning til innen gruppen å selv bestemme diskusjonsformen.
- Bruk dempere og smilefjes, dvs. ikke opptre med bastante ytringer, men heller utforme utsagnene på en romslig måte som gir mulighet for å endre mening uten å tape ansikt.
- Bruk tid på å lese igjennom det en selv har skrevet og prøv å sette deg inn i mottagerens sted. Dette kan også kalles empatisk skriving.
- I utgangspunktet gjelder grunnholdningen i et lukket forum der alles identitet er kjent, at alt er skrevet i beste mening, og ikke for å skade andre.
- Ta forbehold når du tolker et annet innlegg, fordi man lett kan legge for mye i skjermtekstene. Siden undertekstene er mye svakere i tekst enn i tale pga færre kommunikasjonskanaler, er faren for feiltolkning større.
- Ikke grip til den første og mest kritiske tolkning av en skjermtekst, men spør heller hva som er ment.
- Dersom du er provosert over et innlegg og ønsker å skrive et kritisk motinnlegg, bør du tenke deg om flere ganger. Prøv først å finne ut om du har forstått innlegget rett (se foregående punkt).
- Snakk om faren for å misforstå hverandre med de andre i samme forum, slik at dere lager en åpen og trygg kultur for å kunne spørre om hvordan ting skal forstås.
- Bekreft et innlegg på e-forum enten med et ordinært svar eller ved en enkel kvittering for å vise at man har lest innlegget. Også på nettet handler det om å se og bli sett. Overses innlegg som er av en art som forventer en oppfølging, kan det oppleves som en form for utestengning.

- Skap et positivt samarbeids- og oppmuntringsklima blant de som bebor et elektronisk samtalerom slik at man heller oppmuntrer hverandre over nettet.

## 4 Veien videre

---

For å forstå de delene av det vi kan kalle computeretikk som har med samhandling mellom mennesker via IKT, synes et studium av kroppens funksjon i etikk i sin alminnelighet å være en nyttig vei å gå for å forstå de etiske konsekvensene av kroppens fravær i IKT. Noen av dette har vi allerede antydnet i kap. 3.2.1 "Ansiktet og sansing". Det foreligger en ganske stor etisk og filosofisk refleksjon rundt kropp og IKT i internasjonal litteratur (embodiment/disembodiment), men da særlig knyttet til mer ekstreme former for deltagelse i virtuelle rom ved hjelp av digitale hjelmer, hansker o.l. (VR), eller til utprøving av ulike identiteter på nettet. Kroppens betydning for mer ordinær kommunikasjon via IKT synes derimot lite påaktet, så langt jeg har kunnet bringe på det rene. (Se imidlertid eget bidrag: Sando 2003)

Et slikt studium bør også innehold en refleksjon om teknologi i sin alminnelighet og IKT i særdeleshet. Blant annet synes spørsmålet om en teknologi framtrer som transparent som nyttig (etter inspirasjon av Bolter & Grusin 1999:12.24 og Rothenberg 1995:xvi. Se også Sando 2002b). At en teknologi er trans-parent betyr at den forsøker å formidle et stykke virkelighet ved selv å trekke seg ut av fokus. IKT som et kommunikasjonsmedium framstår som en teknologi som bringer brukeren virkeligheten, dvs. den medierer virkeligheten.

Men virkeligheten er ikke bare mediert. Den er også remediert. Men på hvilken måte den er remediert på, er uklart og til dels helt skjult for brukerne. Dette bringer brukerne av IKT inn i områder der spørsmålet om hvilken virkelighet man forholder seg til er tilsørt. De misforståelsene som dette prosjektets studenter erfarer, kan forstås i dette lyset. Fordi IKT remedierer den felles virkelighet som er skjæringspunktet mellom to diskuterende studenter, oppstår et ekstra filter i tillegg til det generelle problem vi har med å forstå og tolke virkeligheten likt. Eller for å si det på en annen måte: evnen til å sette seg inn i Den andres sted, svekkes når den virkelighet de i utgangspunktet har felles remedieres via IKT, og teknologien ikke gir noen beskjed om eller hjelp til at slik remediering finner sted fordi den nettopp framtrer som transparent.

En etisk analyse må også ha sitt normfundament. En av nestorene i computer ethics, James H. Moore, anfører en del tverrkulturelle fellesverdier (core values) som en slik basis. Han angir liv og lykke som prima facie verdier, og dugelighet (ability), frihet, kunnskap, ressurser og beskyttelse som tilleggsv verdier som alle kulturer hyller, om enn implementasjonen kan variere. Dermed synes Moore å ha plassert sitt prosjekt innenfor en tradisjonell konsekvensetisk ramme der handlingene måles ut fra måloppnåelsen, dvs. om verdiene fremmes eller svekkes. Problemet med å anføre grunnverdier som eneste normgrunnlag, er at ulike personer kan være uenige om hvilke verdier som skal ha forrang framfor andre ved en even-tuell verdikonflikt. Hva skal for eksempel telle mest, individuelle verdier og rettigheter, eller fellesskaps-verdier?

En alternativ eller supplerende vei å gå kan være å forsøke å anvende en fenomenologisk/ontologisk etikk som påstår seg å være forut for annen type etisk tilnærming. En slik preetikken vil da også være førkulturell og global. Det er særlig Løgstrup og Levinas som har levert bidrag til en slik etikk. Jeg har allerede anført Levinas som interessant med sitt fokus på ansiktet som det som beskytter et menneske mot overgrep. Når ansiktet blir borte i nettdialogene, kan det fra denne etikkens side anses som et risikabelt prosjekt, fordi beskyttelsen fjernes. Også Løgstrup knytter preetikken til det som skjer i møtet mellom mennesker. Når da disse møtene får en annen karakter når de skjer via datanettverk enn via ordinære ansikt-til-ansikt-møter, skapes det i det minste et handlingsvakuum (policy vacuum) inntil man lærer seg å hanskens med disse nye møtene. Løgstrup legger som sagt vekt på sansingen. Sansingens mangfold innsnevres ved nettdialoger i forhold til fysiske møter. Hva slags konsekvenser har det for vår etikk?

I tillegg til å se hva som går an å etablere av felles basis, kan man også gå den motsatte vei, nemlig ved å ta utgangspunkt i en spesifikk livssynsbasert etikk for å se om en konkret tradisjon kan gi verktøy for å tolke og analysere disse sidene av computer ethics som vi vil belyse. Kristen teologi synes å kunne gi bidrag her på minst to områder. For det første vil den kjente beretningen om den barmhjertige samaritan gi støtte for et syn på kroppen som et viktig etisk sanseapparat. Jeg mener det er mulig å etablere en kristen etikk som ikke ser på kroppen som et problem, men tvert i mot som en etisk ressurs som dessverre er blitt neglisjert og mistenkeliggjort i kirkelige kretser siden senantikken.

En måte å reetablere kroppens betydning innen teologien på, er en besinnelse på en del fundamentale kategorier innen frelseslæren, nemlig i særlig grad inkarnasjonen (Gud som tar på seg kropp) (Sando 2002b, slutten av essayet), men også utstrakt bruk av kroppsmetaforer i tidlig kristen forkynnelse og teologi.

Alt i alt ser jeg for meg at samtenkning av alle disse elementene kan gi et fruktbart bidrag til forståelsen av de etiske aspektene ved nettdialoger i særdeleshet, men bør også kunne gi innfallsvinkler til en mer generell teknologietikk.

## Litteratur

---

- Alonso, M and E.J.Finn (1968) *Fundamental University Physics. Vol.III: Quantum and Statistical Physics* Addison-Wesley Publ.Comp.
- Andersen, Håkon With og Knut Holtan Sørensen (1992) *Frankensteins dilemma. En bok om teknologi, miljø og verdier.* Ad Notam Gyldendal. Oslo
- Aschehough, H & co (W.Nygaard) (2003) "Alfa – Lov og etikk på nettet" URL: <http://www.aschehoug.no/alfa/ressurser/8.1.10.html>. Nedlastet 27.6.03
- Becker, Barbara (2000) "Cyborgs, Agents, and Transhumanists. Crossing Traditional Borders of Body and Identity in the Context of New Technology." i: *Leonardo*, Vol.33, No. 5, pp.361-365
- Bergmann, Jörg (1988) *Ethnomethodologie und Konversationsanalyse*, FernUniversität, Hagen
- Bijker, Wiebe E. og Trevor J. Pinch (1987/2001) "The Social Construction of Facts and Artifacts: Or How the Sociology of Science and the Sociology of Technology Might Benefit Each Other." i: *The Social Construction of Technological Systems*. MIT Press. Cambridge MA, London
- Bolter, Jay David and Richard Grusin (2000) *Remediation. Understanding new media*. MIT Press, Cambridge, Massachusetts & London
- Brekken, Lars Arne (1999) "Netiekkete – oppfør deg skikkelig!" URL: <http://www.polydesign.no/npn/index.asp?artikkel=15>, Nedlastet 27.6.03
- Bynum, Terrell Ward & Simon Rogerson (eds.) (2004) *Computer Ethics and Professional Responsibility*. Blackwell Publishing. Oxford
- Den Norske Dataforening (1992) *Etikk og edb. Hvilken rolle bør etikken spille i informasjonsteknologien?* Den Norske Dataforening. Oslo
- Dreyfus, Hubert L. (2001) *On the Internet*. Routledge, London & New York
- Elgesem, Dag (1994) *Yrkesetisk ansvar of informasjonsteknologi*. TMV-senteret. Universitetet i Oslo. Oslo
- Eriksen, Trond Berg (1990) *Briste eller bære. Posthistoriske anføttelser*. Universitetsforlaget. Oslo
- Floridi, Luciano (ed.) (2004) *Philosophy of Computing and Information*. Blackwell Publishing. Oxford
- Godø, Marian (2003) "God nettikette" URL: <http://www.vg.no/vg/96/data/0223god.html> Nedlastet 27.6.03
- Gotterbarn, Donald (1991) "Computer Ethics: Responsibility Regained." i: *National Forum: The Phi Beta Kappa Journal*, 71:21-31
- Hambridge, Sally (1995) "Netiquette Guidelines". Intel Corporation. Network Working Group. Santa Clara, CA URL: <ftp://ftp.isi.edu/in-notes/rfc1855.txt>. Nedlastet 27.6.03
- Hartvigsen, Gunnar, Dag Johansen og Atle Måseide (2000) *Etikk og informasjonsteknologi*. Fagbokforlaget. Bergen
- Hauge, Tover og Morten S. Hagedal (2000) *Internett i skolen: etikk og jus*. Norsk læremiddelsenter. Oslo
- Hayles, N. Katherine (1999) *How We Became Posthuman. Virtual Bodies in Cybernetics, Literature, and Informatics*. The University of Chicago Press, Chicago & London



- Hillis, Ken (1999) *Digital Sensations. Space, Identity, and Embodiment in Virtual Reality.* University of Minnesota Press
- Hoel, Torlaug Løkensgard (1992) *Tanke blir tekst. Skrivehjelp for studentar.* Det Norske Samlaget. Oslo
- Hoel, Torlaug Løkensgard (2000) *Skrive og samtale. Responsgrupper som læringsfellesskap.* Gyldendal Akademisk. Oslo
- Hughes, Thomas P. (1964) "Technological momentum in history: Hydrogenation in Germany 1898-1933" i: *Past & Present.* August, 44. pp 106-132.
- Hughes, Thomas P. (1994) "Technological Momentum" i: Marx, Leo og Meritt Roe Smith: *Does Technology Drive History? The Dilemma of Technological Determinism.* The MIT Press. Cambridge MA, London
- Johnson, Deborah G. (2004) "Computer ethics" i: Floridi, Luciano (ed.): *Philosophy of Computing and Information.* p.65-75. Blackwell Publishing. Oxford
- Kemp, Peter (1994) *Det uerstattelige. En teknologi-etik.* Spektrums Uglebøger. Viborg
- Krogh, Thomas (1996) "Fra teknologideterminisme til materialitet?" i: Lie, Einar, Sissel Myklebust og Torben Hviid Nielsen (red.): *I teknologiens tegn.* Universitetsforlaget. Oslo
- Krumsvik, Rune (2003) "Når teknologien sit i førarsete. Frå læreplan til praksisfelt med IKT" i: *Norsk Pedagogisk Tidsskrift* 3-4/2003, s.133-145. Oslo
- Larsson, Staffan (1986) *Kvalitativ analys - exemplet fenomenografi.* Studentlitteratur, Lund
- Latour, Bruno (1988) "The prince for machines as well as for machinations" i: Elliot, Brian (ed.): *Technology and social process.* Edinburgh University Press. Edinburgh
- Levinas, Emmanuel (1995) *Etik og uendelighed.* (Oversatt til dansk fra *Éthique et Infini* 1982). Hans Reitzels Forlag. København
- Lie, Einar, Sissel Myklebust og Torben Hviid Nielsen (red.) (1996) *I teknologiens tegn.* Universitetsforlaget. Oslo
- Lupton, Deborah and Wendy Seymour (2003) "I am Normal in the 'Net': Disability, Computerised Communication Technologies and the Embodied Self" i: Justine Coupland and Richard Gwyn (ed.): *Discourse, the Body, and Identity.* Palgrave Macmillan, Hampshire/New York
- Lysø, Knut Ole (2003) "Desentralisert IKT-støttet allmennlærerutdanning. Erfaringer gjennom matematikkfaget" i: *Norsk Pedagogisk Tidsskrift* 3-4/2003, s.114-132. Oslo
- Løgstrup, Knud E (1956, 1991) *Den etiske fordring.* Gyldendal. København
- Løgstrup, Knud E (1972, 1993) *Norm og spontaneitet. Etik og politik mellem teknokrati og dilettantokrati.* Gyldendal. København
- Marx, Leo og Meritt Roe Smith (1994) *Does Technology Drive History? The Dilemma of Technological Determinism.* The MIT Press. Cambridge MA, London

- Moor, James S: (1985) "What is Computer Ethics" i: *Metaphilosophy*. 16/4: pp.266-75
- Moor, James S: (2004) "Reason, Relativity, and Responsibility in Computer Ethics" i: Bynum, Terrell Ward & Simon Rogerson (eds.): *Computer Ethics and Professional Responsibility*. Blackwell Publishing. Oxford. pp.21-38
- Nordtvedt, Per og Arne Johan Vetlesen (1994) *Følelser og moral*. Gyldendal. Oslo
- NTNF (1991) *Informasjonsteknologi og etikk. Konferanse i NTNFs lokaler 6. mai 1991*. NTNF. Oslo
- Otnes, Hildegunn og Ture Scwebs (2001) *tekst.no. Strukturer og sjangrer i digitale medier*. Cappelen Akademisk Forlag. Oslo
- Rasmussen, Jens (1999) "Læring og læringsteorier" i: *Kvan* 54 s.19-47
- Rothenberg, David (1995) *Hand's End. Technology and the Limits of Nature*. University of California Press. Berkeley, Los Angeles, Oxford
- Sando, Svein (1999) *K.E.Løgstrup and the virtue of travelling. Papers on Transportation Ethics*. Center for Samfundsvidenskabelig Miljøforskning. Aarhus.
- Sando, Svein (2002a) "Etikk og nettpedagogikk". Forelesning for Nordnorsk Kompetansesenter 10.9.02 på kurset "Interaktiv nettpedagogikk" i Levanger. Tilgjengelig URL: <http://www.dmmh.no/~ses/www-ses/etikk/et-nettped.htm>
- Sando, Svein (2002b) "Embodiment as a Guard Against Transparent Technologies". Paper presented at the Ninth European Conference on Science and Theology, Nijmegen 19.-24.3.2002. 8 s. Tilgjengelig URL: <http://www.dmmh.no/~ses/www-ses/etikk/ects-paper02.htm>
- Sando, Svein (2003) "Vulnerable bodies as ethical sensors" i: May Thorseth (ed.) *Applied Ethics in Internet Research*. s. 171-188. NTNU University Press, Trondheim
- Shannon, C og W. Weaver (1949) *The Mathematical Theory and Communication*. University of Illinois Press. Illinois
- Sjøhelle, Dagrun Kibsgaard (2001) *Norsk på nett. Tilrettelegging, utprøving og veiledning knyttet til norskfaget i IKT-støttet, desentralisert lærerutdanning*. Prosjektrapport, del 1. HiST ALT rapport nr.3. Høgskolen i Sør-Trøndelag. Avdeling for lærerutdanning og tegnspråk. Trondheim
- Sjøhelle, Dagrun Kibsgaard (2003) *Norsk på nett. Nettbaserte læringsformer i fjern- og nærundervisning*. Prosjektrapport, del 2. HiST ALT notat nr.3 2003. Høgskolen i Sør-Trøndelag. Avdeling for lærerutdanning og tegnspråk. Trondheim
- Stone, Allucquere Rossane (2000) "Will the real body please stand up?" i: David Bell and Barbara M. Kennedy, *The Cybercultures Reader*. Routledge, London and New York
- Svennevig, Jan, Margareth Sandvik og Wenche Vagle (1995) *Tilnærminger til tekst. Modeller for spårklig tekstanalyse*. Cappelen Akademisk Forlag. Oslo
- Svennevig, Jan (2000) *Språklig samhandling. Innføring i kommunikasjonsteori og diskursanalyse*. Cappelen Akademisk Forlag. Oslo

- Thorset, May (ed.) (2003) *Applied Ethics in Internet Research*. NTNU University Press, Trondheim
- Vagle, Wenche, Jan Svennevig og Margareth Sandvik (1993) *Tekst og kontekst. En innføring i tekstlingvistikk og pragmatikk..* Cappelen Akademisk Forlag. Oslo
- Vygotsky, Lev (1982) *Tenkning og språk*. København
- Wyller, Egil A. (1975) *Gjerningsord. Essay og miniatyrer*. Johan Grundt Tanum Forlag. Oslo
- Østerbeg, Dag (1986) *Fortolkende sosiologi*. Universitetsforlaget AS. Oslo m.fl

# **Vedlegg**

**Vedlegg 1: Spørreskjema som bakgrunn for å velge ut informanter**

**Vedlegg 2: Transkripsjonstegn**

**Vedlegg 3: Første kategorisering**

**Vedlegg 4: Justert og avgrenset kategorisering**

---

## Vedlegg 1: Spørreskjema som bakgrunn for å velge ut informanter

---

Høgskolelektor Svein Sando  
Høgskolen i Sør-Trøndelag, Avd. for lærerutdanning  
Rotvoll Allé  
7004 Trondheim  
Tlf jobb: 73 55 98 04 - E-post [ssando@alu.hist.no](mailto:ssando@alu.hist.no) - Rom E224

Trondheim 15.08.00

Til  
Studentene på IKT-basert lærerutdanning

### Forskningsprosjekt

Som deltaker på første kullet med IKT-basert lærerutdanning ønsker vi din medvirkning til å forske litt på om og evt hvordan studentene påvirkes av en slik sterk satsing på teknologi i læringsprosessen. Forskningen vil skje ved at en mindre gruppe studenter plukkes ut til intervju med om lag 6 måneders mellomrom over en 2-års periode. For bl.a. å plukke ut hvem som skal intervjues ber vi deg svare kort på spørsmålene nedenfor. Grunnen til at vi ikke plukker ut studenter tilfeldig men må bruke et spørreskjema, er for å sikre oss et utvalg av studenter med variert bakgrunn.

Deltagelse er selvfølgelig frivillig, men vi håper så mange som mulig vil bruke noen minutter på spørsmålene på dette arket. Siden dette skal danne grunnlag for å plukke ut noen av dere med spørsmål om mer langsiktig deltagelse i slik forskning, er vi nødt til å be om at dere fører på navn. Opplysningene vil selvfølgelig bli behandlet konfidensielt.

Utfylt skjema legges enten i min posthylle ved hovedinngangen, eller leveres en av lærerne den siste dagen, gjerne i en lukket konvolutt.

Vennlig hilsen Svein Sando

- 
1. Hva tror du blir de største utfordringene i dette studiet?
  2. Hva assosierer du med begrepet ”den gode lærer”?
  3. Hva assosierer du med begrepet ”det gode liv”?
  4. Hva assosierer du med begrepet ”IKT”?
  5. Hvorfor valgte du IKT-basert lærerutdanning?
  6. Beskriv kort din erfaring hittil med IKT:

Navn:

---

## Vedlegg 2: Transkripsjonstegn

---

Jeg følger Jörg Bergmann: *Ethnomethodologie und Konversationsanalyse*, FernUniversität, 1988, s.21 når ikke annet er nevnt.

### Lydproduksjon

nei	betont
NEI	høyt
°ja°	lavt
°°ja°°	svært lavt
ja:::	Forlengelse av lyden. Antallet koloner tilsvarer forlengelsens varighet.
kanskj-	Avbrudd av ord eller ytring
? ,	Sterk h.h.v. svak stigende intonasjon*
. ;	Sterk h.h.v. svak synkende intonasjon*
.hh hh	Hørbar innpust h.h.v. utpust

### Sekvensering

=	Rask start på neste ord
[ ]	Omkranser ord/lyder som overlapper, dvs. der flere snakker parallelt.
[ ]	Omkranser ord/lyder som overlapper, dvs. der flere snakker parallelt, men der den andres utsagn er utelatt i transkriptet men er en kort bekreftende ytring av typen "ja", "mm", "nettopp" og lignende. (Denne notasjonen finnes ikke hos Bergmann.)
(s)	Pause med varighet i oppgitt s antall sekunder
(-)	Kort pause (ca 1/4 sekund)

### Bemerkninger

(men)	Usikker transkripsjon, men antar her at ordet "men" ble ytret.
( )	Uforståelig(e) ytringer. Avstanden mellom parentesene angir lengden på det uforståelige.
<humring>	Kommentarer som for eksempel angir ikke-transkripterbare lyder.
...	Utelatelse i transkriptet.

\*) Dette innebærer at . , ; ? ikke brukes i transkriptet ut fra hva som er grammatisk korrekt, men som rene lydtegn.

## Vedlegg 3: Første kategorisering

---

Stikkordene i første oppstilling, med kildehenvisning i parentes, er enten gjengivelser av ytringer eller en tematisk beskrivelse av den som anførte kilde omhandler. Grupperingene i to nivåer nedenfor er et forsøk på å samle stikkordene i tematisk beslektede kretser. Flere av kildene er anført under flere stikkord. Uansett er både stikkord og grupper blitt til som en tolkning av intervjuinnholdet og er ikke kategorier som det er lett etter i kildematerialet. De er altså kildestyrt og ikke teoristyrt. Analysen har som ideal å være kildeneær, dvs. at det er hva som er sagt i intervjuene som vil være utgangspunktet for drøftingen.

Referansene henviser til transkripsjonene, etter syntaksen <aliasnavn>.<intervju nr.>.<dialog nr [ , dialog nr] [- dialog nr]>. [ ] angir noe som kan men ikke må angis.

### **IKT-ferdigheter**

#### Frustrasjon over IKT-ferdigheter

- Startvansker (K.1.6) (M.1.5) (R.2.6)
- Oppgaveløsning fortrenses av å finne ut tekniske ting (A.2.8)
- Overgangsfase (A.2.9)
- Ikke: hatt det greit hele tiden (A.4.1)

#### Gleden over å mestre IKT

- Mestringsglede (H.3.15) (K.2.24-25) (M.3.6)
- Lurt å kunne en del IKT (M.1.10)
- Dataferdigheter gir makt (R.2.5, 6)

### **De ulike IKT medier**

#### Asynkrone medier

- Lang responstid (A.1.10, 12) (H.2.5)
- Fjerner kroppsspråk (A.2.12)
- vs synkront (A.3.39-40)
- kan veie ordene sine (H.1.10)
- seriemonologer (H.2.5)

#### e-post

- Hvis en lurer på noe er det raskere å sende e-post enn å bruke eForum (A.4.3)
- Bli nesten som å skrive brev, lite samtale (K.1.7) se dernest: (K.2.7)
- e-post vs eForum (K.1.9) (K.2.11-12)
- e-post vs telefon (K.2.8)
- Rutiner ved e-post (K.2.9)
- Bruker e-post til å distribuere gruppeutkast (R.2.5)
- Brukes for å være sikker på å nå alle (vs eForum) (R.3.11)

#### e-forum

- Krever litt disiplin i hvor vi poster ting (M.3.17)
- Chat-lignende bruk av eForum (A.4.5-6) (H.2.8) (M.3.19)
- Oppdager ikke når noen faller av diskusjonen (R.2.1)
- Fungerte dårlig, ikke kjapt nok (R.2.2)
- Lite aktivitet utenom gruppefora (R.4.11)
- Oppgaver i grupper vs fellesrom (R.4.11-12)
- Idemyldring på eForum, videre arbeid via ePost (H.2.6)

#### Responstid ved eForum

Lang responstid (A.1.10, 12) (A.4.3) (K.2.2, 13, 14) (M.1.5) (M.4.35) (R.2.2)  
Avtaler tidspunkt alle er på (M.2.1)  
Chat fungerer bedre (A.2.12A)  
"Litt treigt i vendingen" (A.4.2-3)  
Ønsker å respondere raskt, men får ikke anledning (H.2.2)  
A-t-a veier som 10 ganger på nette på grunn av lang responstid (H.2.5)

#### Deltagelsesterskel ved eForum

Kvier seg for å delta (antagelse) (A.1.10)  
Likeverdig som vanlige grupper (A.1.11)  
Lavere enn vanlig, også de sjenerte kommer fram (H.1.10)  
Litt prestasjonsangst, alt på trykk (K.1.11) (M.1.6)  
Ordflinkhet som skremsel? (K.2.15)

#### Aktivitetsnivå ved eForum

Kan gå inn når jeg vil + (A.1.12)  
Lang responstid - (A.1.12)  
Lite bruk fordi gruppa bor fysisk nært (A.2.1-3)  
Høyt aktivitetsnivå med god kommunikasjon (H.3.10-12, 18)

#### e-prat

Fungerer bedre enn eForum på grunn av bedret responstid (A.2.12A) (R.2.3)  
Ulempe med at det blir borte fra skjermen (A.3.33) (A.4.4)  
Chat vs eForum (A.3.33-34) (A.4.4)  
En mellomting mellom a-t-a og eForum (K.3.15)  
Mer egnet til personlige ting enn eForum (K.3.15)  
Chat utelukker de som ikke er pålogget i øyeblikket (R.3.12)

#### telefon

Brukes ikke (A.3.36)  
Deler av gruppa bruker telefon (A.3.37)  
Gir bedre kommunikasjon (A.3.38)  
Som tillegg til eForum (H.3.15) (M.4.21-22)  
Trekker inn det sosiale (H.4.93) (K.2.17)  
Rydder i usikkerhet skapt på eForum (K.2.2,4-6) (K.3.8) (K.4.27)  
Rydder i usikkerhet skapt på e-post (K.2.8)  
E-post er min telefon (R.2.3)  
Ekskluderende ved gruppearbeid (R.3.13)

## **Bruk av IKT**

### I et læringsøyemed

#### Grupper

Gruppekontrakt o.l. metadiskusjon (A.4.8-10) (H.3.14) (K.3.12) (K.3.19) (M.4.36) (R.4.26-27)  
Læreres tilgang til gruppeforum (A.3.50-51) (A.4.29) (M.3.21-22)  
Ikke fremmede lærere (A.4.29)  
Lærerfrie diskusjonsgrupper (A.4.30-31)  
Gruppefellesskapet og IKT (H.2.9) (K.3.4)  
Positivt med grupper som må bruke ITK for å møtes (H.3.10, 18)  
Positive gruppeopplevelser (H.3.20) (H.4.81) (K.3.20-23)  
Gruppesammensetningen viktig (H.3.22) (K.3.10) (K.4.16) (R.3.8)



Endringer av gruppesammensetning (K.3.3) (K.4.16)  
Avtaler om møtetidspunkt (M.3.17)  
Må ordne opp frustrasjoner selv, liten hjelp fra veileder (R.2.7)  
Gruppearbeidet (for) omfattende (R.4.11)

## Alder og kjønn

### IKT og barn

Barn som surfer (A.4.22-26)  
Lære ting på nettet (M.4.30-31)

### IKT i skolen

Bevisst på hva IKT kan brukes til (R.4.5-6)

### Kjønn

Forskjell i kommunikasjonen ut fra kjønn (A.4.36-39)

## Et nytt medium

### IKT som påvirkningsfaktor

IKT vil neppe endre meg som lærer (antagelse) (A.1.13)  
Jeg tror ikke jeg har forandre meg så mye. (A.4.20)  
Bruke IKT på ny måte i undervisningen (antagelse) (A.1.13)  
Avhengig av data: effektiv, flere ressurser tilgjengelig (H.2.1) (H.2.10-11)  
Avhengig og påvirker meg, men ikke slave under den (H.2.11-13) (M.1.10-11) (M.2.7,8)  
Glemmer å drikke kaffi med kallen, men.. (K.4.8-10)  
Noen blir hekta (M.2.14) (M.4.24-29)

## Innholdet i e-kommunikasjonen

### Tanker på nett

IKT fokuserer på tankevirksomhet (H.1.6) (H.4.41)  
Danner meg et bilde av personen ut fra tankene presentert på eForum (H.1.6)

### Faglige diskusjoner

Ok på eForum (A.3.18, 41) (H.4.97)  
Forumet brukes lite til det (R.2.2)  
IKT egnet for faglige tanker (K.2.19) (K.4.22)

### Uenighet

Også sterk uenighet kan uttrykkes (H.1.9)

### Følelser og personlige ytringer på nett

Formidles ikke (K.2.18-19) (K.3.18) (K.4.10) (A.4.34)  
Kan forekomme (H.1.8)  
Bedre på chat (K.3.15)

## Kommunikasjonsutfordringer

### Tekstlig kommunikasjon på nett

Kan kontrolleres før det sendes (A.3.20)  
Bruker dempere for å minske fornærmingsfaren (A.3.21-24) (M.2.5)  
Men dempere virker ikke så godt (A.3.27)  
Smilefjes (A.4.26) (M.2.4) (R.3.10) (R.4.21-22)  
Litt kjølig (H.1.6)  
Ingen håndskrift å tolke (H.1.6)  
Du orker ikke skrive alt du tenker (K.3.17)  
Oppmuntringer (K.3.20-21)

Mindre ekte enn a-t-a (K.4.20)  
Tar mye lenger tid enn man tror (R.2.1) (R.3.8)  
Tror den andre forstår, men gjør det ofte ikke (R.2.1)  
Dyslektikers problem (R.3.14)

#### Relasjoner

Lettere å kommunisere a-t-a (A.3.12)  
God gruppedynamikk (H.3.20)  
Ulike familiesituasjoner skaper ulike forventninger til medstudenter, en kilde til frustrasjon (A.3.28-32,39)  
Gruppesammensetning viktig for suksess eller ikke (A.4.5)  
Lite kjennskap til andre studenter i klassen når IKT er eneste medium (A.4.33)  
Viktig med fysisk møte før elektronisk (H.1.6)  
Danne seg et bilde av den andre er viktig (H.1.6)

#### Misforståelser

Spørs hvordan du ordlegger deg (A.2.12)  
Får ikke sagt det en vil på grunn av lang responstid, fører lett til misforståelser (A.4.2)  
Lett å fornærme folk (A.2.12) (A.3.13) (K.4.11) (M.2.5) (R.3.11) (R.4.8-9)  
Bruker dempere for å minske fornærmingsfaren (A.3.21-24)  
Misforståelser på grunn av manglende ansiktsuttrykk og kroppsspråk (A.3.12) (A.4.26) (H.2.3) (R.2.1)  
Ikke først og fremst IKT som årsak (A.3.14, 38)  
IKT har forsterket misforståelsene (A.3.18)  
På grunn av ulike mål med studiet (A.3.16)  
Vanskelig med tekstlig kommunikasjon (A.3.18-19) (R.2.1)  
Ikke vant med mediet (A.2.12)  
Ingen erfaringer med misforståelser (H.1.8) (K.1.7)  
Misforståelser dukker opp veldig fort (H.2.9)  
Hvordan hindre misforståelser (H.4.10,57) (K.3.13-14)  
Det skriftlige forsterker negative/kritiske utsagn (K.3.24)  
Misforstår lett, og bruker mye tid på å rette opp (R.2.1) (R.3.10)

#### Kropp og kroppsspråk

IKT fjerner kroppsspråk (A.2.12) (H.1.6) (K.2.19)  
Misforståelser på grunn av manglende kroppsspråk (A.3.12) (A.4.26) (K.2.21-22) (R.2.3) (R.3.10)  
Savner kroppsspråket (H.2.4) (M.2.3)  
Savner ikke kroppsspråket lenger (H.4.86-89)  
Bedre kontakt ved IKT enn ved a-t-a (H.4.29)  
Mer ekte kommunikasjon med kroppsspråk (K.4.21)  
Bilde av den andre (H.1.7)  
Slipper å se den andre, kan fokusere på det intellektuelle (H.4.29) uenig: (K.4.24)

#### Toleranse / empati

Må ta det i beste mening (A.4.26) (H.4.10-22, 57-59) (K.4.12-14) (R.4.21)  
Delte erfaringer (A.4.27) (H.4.17-20)  
Utvikles innenfor en lukket gruppe (A.4.27-28) (H.4.57-59, 81-88) (K.4.13)  
Tenker på mottageren når jeg skriver (e-post) (K.1.8)  
Støttende e-post og e-forum (K.3.21-23)  
Mer tolerant med tiden (K.4.29)

#### Et nytt språk som må læres

Eget "språk" må læres for god eKommunikasjon (H.2.9) (H.4.16,57) (K.3.11) (K.3.14)  
(H.2.3)

Tryggere på det nettbaserte nå (R.3.7)

Blitt ukritiske etterhvert hvordan vi skriver (R.3.11)

## Vedlegg 4: Justert og avgrenset kategorisering

Nedenstående liste er en bearbejding av foregående vedlegg. Den er noe redusert ved at det er foretatt en mindre avgrensning av omfanget som analyseres, fokusert på det som har med elektronisk kommunikasjon å gjøre. Dessuten er kun de referansene ført opp som også siteres i analysen. Listen fungerte dermed også som en skrivemal for *kap. 2 Presentasjon og analyse av*.

Referansene henviser til transkripsjonene, etter syntaksen <aliasnavn>.<intervju nr.>.<dialog nr [ , dialog nr] [- dialog nr]><[replikk innen dialogen]>. [ ] angir noe som kan men ikke må angis.

Kapittel	Beskrivelse av fenomenene	Siterte kilder
<b>2.3 Innledning</b>		
	Manglende brukerkompetanse i starten førte til frustrasjoner og teknisk begrunnet makttildejing	R.2.6d-f, R.2.5b-f
	Manglende tilgang på e-forum i starten	M.1.5d
	Forandring fra i starten å være nøye med tekstlig utforming til å bli mer avslappet	M.1.6b-f
	Studentene hjelper hverandre til større brukerkompetanse	A.2.9cd
	Økende grad av mestring	A.2.9b, H.3.15fh, M.3.6b
	. . . gir høynet selvfølelse og status	M.1.10b, K.2.24b-25abf
<b>2.5.1 Fra monologisk dialog til chatlignende e-forum</b>		
	Lang responstid	A.1.12d, A.1.10j
	. . . men det er sjelden for sent å komme med et innlegg	A.1.12d
	Lang responstid gjør dialogen monologisk	H.2.5b
	Lang responstid gjør at en mister gløden	M.4.35b
	Men forumet kan også brukes nesten som chat	A.4.5d-6b
<b>2.5.2 Deltagererskel på godt og ondt</b>		
	Vegring mot å skrive innlegg fordi det kom "svart på hvitt"	K.1.11b
	Vegring mot å skrive innlegg på grunn av andres flinkhet	K.1.11b, K.2.15b
	Terskelen senkes ved å se at andre har skrivefeil, også lærerne	M.1.6b
	E-forumets demokratiserende tendens; gir tid for ettertanke	H.1.10
<b>2.6 E-post, når utvalgte skal nås</b>		
	Send en e-post til den du tror vet svaret	A.4.3b
	Etter hvert ukritiske med hva man skriver i et e-brev	R.3.11 menneske
	Ligger mellom brevet og samtalen	K.1.7d-h
	Ikke så nøye med rettskrivningen	K.2.7b
	Erstatter telefonen for korte beskjeder	K.2.8a-d
	Hvis noe ulmer i en e-post, da tar jeg telefonen	K.2.8d
<b>2.7 E-prat, når ting må skje raskt</b>		
	Møtes på ICQ for å jabb litt	A.2.12l
	E-prat fungerer bedre enn e-forum med lang responstid	A.2.12r
	E-prat for den fortløpende samtalen - e-forum for lærerkontrollens skyld	R.2.3v
	Når vi er ferdig, så er det borte - greiere da med e-forum selv om det er tregere	A.4.4b-d, A.3.33
	E-prat logger ikke og det er lett å utelukke noen	R.3.12b
	E-prat som forbilde for bruk av e-forum i avtalt tidsrom, med felles dialoglogg som bonus	R.3.12
	E-prat en mellomting mellom e-forum og vanlig samtale	K.3.15b
<b>2.8 Telefon, når de andre svikter</b>		
	I telefonen blir det mer enn det faglige, dvs. det sosiale	K.2.17d, H.4.33b

Kapittel	Beskrivelse av fenomenene	Siterte kilder
	Telefonens uloggede synkrone karakter kan være ekskluderende i et gruppearbeid	R.3.13d
	Telefonen som konfliktløser	K.2.2d,5d
<b>2.9 IKT som påvirkningsfaktor</b>		
	Angst uten data'n	H.2.1e
	Avhengig av teknologien	H.2.10j
	Tvetydig forhold til hvem som styrer, teknologien eller brukeren	H.2.12-13
	Jeg er sjefen over teknologien ennå	M.2.14
	Endret vaner, men ikke helt hekta	M.4.24-29
	Internett fascinerende, men kan fjerne oss fra samkvemmet med mennesker	K.4.8f-9f
<b>2.10 Nye muligheter som ikke alle kan utnytte</b>		
	Greier ikke å stille opp på det de krever	A.3.39d
<b>2.11 Fag og følelser</b>		
	Vil helst høre stemmen og se mimikk	H.1.6d
	Vil slippe å se fjeset for å være fokusert på det intellektuelle	H.4.22g
	Greit som faglig medium, for det du skriver sitter mye bedre	K.2.19h-j
	Ikke noe problem å diskutere faglige ting på nettet	A.3.18b
	Det du uttrykker gjennom kroppen faller bort; det egner seg ikke for følelser	K.2.18-19
	Noen frustrasjoner kommer fram, ellers lite siden mange kan lese i forumet	K.3.18
	Noe ved følelser går tapt	K.4.10
	Blir ikke kjent med person uten å møtes fysisk	A.4.34
<b>2.12 Tekstlig kommunikasjon</b>		
<b>2.12.1 Når tekst oppfattes som nesten muntlig tale</b>		
	E-post erstatter det muntlig	K.2.7b-8b
	E-post er min telefon	R.2.3f
	Å kommunisere skriftlig tar veldig lang tid	R.2.1b
	Du fatter deg i korthet uten mye følelser	K.3.17b-18b
	Vi misforstår og retter opp og blir sure, og alt tar lang tid	R.2.1b
<b>2.12.2 Hva elektronisk tekst ikke kan formidle</b>		
	Håndskriften sier noe om personen, mye mer enn dataskrift	H.1.6f
	Et fysisk møte mer ekte enn nettmøte	K.4.20-21b
	Problemer med å få fram skriftlig det jeg mener	R.3.14
<b>2.12.3 Kompenserende tiltak</b>		
	Blitt forsiktigere og bruker dempere, smilefjes og stiller spørsmål i stedet for å påstå	A.3.21-26
	Men saklig uenighet blir ikke borte med dempere	A.3.27-28
	Noen er forklarende og pedagogiske	M.2.5f-h
<b>2.13 Relasjoner</b>		
	Et bilde man danner seg av personen bak en tekst kan være helt feil	H.1.5d-f
	Personlig kjennskap og opparbeidet erfaring styrker gruppen	H.3.18-20
	Når vi er spredt og ikke har kroppsspråket, er det lettere å misforstå hverandre	A.3.11d-12d
	Uenighet om målet med studiet	A.3.14-16b
	Greier ikke å tilfredsstille kravene de andre stiller om netthypighet	A.3.38-39
	Forskjellen med vanlig studium er at de treffes fysisk	A.4.33-34
	Man utdyper kontakten med dem man allerede kjenner litt	A.4.35
	De som finner hverandre over nettet tar en råsjan	K.2.19b

<b>Kapittel</b>	<b>Beskrivelse av fenomenene</b>	<b>Siterte kilder</b>
<b>2.14 Misforståelser og uenighet</b>		
<b>2.14.1 Hva skjer?</b>		
	Kanskje misforståelser når mange skal delta	K.1.7b
	Misforståelser dukker opp veldig fort	H.2.9d
	Vanskelig å ikke misforstå en eller annen gang	H.4.4d, K.4.11b
	Misforståelsene forfulgte gruppa	R.3.11p
	Misforståelsene opplever en veldig hardt på kroppen	R.4.8b
	Misforståelsene tar tid å rydde opp i	R.4.9b, R.2.1b
	Det negative virker sterkere skriftlig, særlig når du leser det om igjen	K.3.24b
	Teknologien forsterker problemene, og de er vanskelig å bearbeide skriftlig	A.3.18
	Ikke bestandig en får sagt det en vil, og så blir det misforståelser	A.4.2b
	Vanskelig å skjelne ironi fra alvor	K.4.11b
<b>2.14.2 Årsak</b>		
	Hvordan man ordlegger seg er viktig	A.2.12b
	Vant til kroppsspråk	A.2.12ef, A.3.12d, A.4.26b, R.2.1b
	Vi tror vi forstår hverandre, men så gjør vi ikke det likevel	R.2.1f
	Forstår ikke dataspråket	H.2.9d
	Stemmen kan ikke erstattes med skrift	H.2.9d
	Rammevilkårene er viktigere enn teknologien	A.3.38-39
	Tregheten i forumet	A.2.12r
<b>2.14.3 Hva kan gjøres?</b>		
	Misforståelsene har ført til at vi må reflektere og samarbeide om en løsning	H.2.3c
	Spørre for å se om man har forstått rett	H.2.9d, H.4.4d, K.4.12d
	Lese i gjennom før man sender av gårde	R.2.1b
	Legge godviljen til når man leser	R.3.10b, R.4.21d, K.4.14d
	Lese under forutsetning av det legges ut i beste mening,	A.4.26b, K.4.14d
	Flere tolkningsmuligheter, velg den som provoserer deg minst	H.4.4d, H.4.26b, K.4.14d
	Snakke om misforståelsens mulighet og problem	K.4.12b
<b>2.14.4 Positive følger</b>		
	Grunn til å samarbeide	H.2.3c
	Flinkere til å tolerere hverandre	H.4.26b
<b>2.15 Kropp og kroppsspråk</b>		
<b>2.15.1 Når kroppen er til stede</b>		
	Vant til å kommunisere med kroppsspråket til stede	A.2.12f
	Vil helst høre stemmen og ha øyenkontakt	H.1.6d
	Ønsker å lese kroppsspråket	H.1.6d
	Kroppen uttrykker så mye	K.2.19b
	Mer ekte ansikt til ansikt	K.4.20b
	Respons gjennom kroppsspråket	K.4.21b
	Uten kroppen blir kommunikasjonen overfladisk	K.4.21b
	Godt å kunne se den en kommuniserer med	K.4.24c
	Ikke å utveksle intellektuelle meninger for å bli kjent med en person	A.3.33-34
<b>2.15.2 Savnet av kroppen</b>		
	Ser ikke hvordan mottakeren tar i mot budskapet	R.3.10b

<b>Kapittel</b>	<b>Beskrivelse av fenomenene</b>	<b>Siterte kilder</b>
	Får ikke uttrykt det man mener uten å bruke kroppsspråket	M.2.3d
	Å bli kjent krever kroppsnærvær	H.4.27b
2.15.3	Misforståelser oppstår når kroppsspråket er fraværende	
	Misforstår pga manglende tilgang til kroppsspråket	A.3.12d, A.4.26b, H.4.4d, R.2.1b
2.15.4	Behov for endrede handlingsmønstre ved kommunikasjon uten kropp	
	Må tenke mer gjennom hvordan en formulerer seg	K.4.20b, R.4.22j
2.15.5	Om å overkomme ulempene med kroppens fravær	
	Er man trygg på hverandre, tåler man mer på nettet også	M.2.3d
	Låser det seg på nettet, løser vi det opp når vi treffes fysisk	K.4.26d
	Fordel med bilde på skjermen av den vi kommuniserer på	R.1.15b
2.15.6	Der kroppens nærvær er mindre viktig, ja kanskje er uønsket	
	Kroppsfrafvær mindre viktig enn at man ikke får svar med en gang	A.1.10
	Slipper jeg å se ansiktet, kan jeg konsentrere meg om det faglige	H.4.21-22,32-33
2.16	Empatisk toleranse	
2.16.1	Ta ting i beste mening	
	Ingen er ute etter meg	A.4.26b
	Legg godviljen til	R.4.21d
2.16.2	Toleranse som den modne frukt	
	Vi har etter hvert lært å respektere og tolerere hverandre	H.3.20b, H.4.31b
	Lært å ha rom for flere tolkningsmuligheter	H.4.4-8
	Møtes man ofte fysisk, økes toleransen	H.4.27b
	Å ha blitt misforstått medfører etter hvert at en selv blir mer tolerant	K.4.12-14
	Krever mindre av andre etter hvert, dvs. blitt mer tolerant	K.4.29
2.17	Et nytt språk som må læres	
	Gi respons på et innlegg, om ikke annet så bare for å si at det er lest	K.3.11-14
	Gi oppmuntringer på nettet, og folk får positive forventninger til det	K.3.20-22