

Doktoravhandling

Sissel Rolness Lysklett

Dialog mellom ideer

Ideutviklingens vilkår i arbeidsgruppemøter

Institutt for språk- og kommunikasjonsstudier

NTNU

Forord

Avhandlingsarbeidet har pågått over flere år, og det har vært en spennende reise. Å kunne arbeide uforstyrret i dybden med et spennende tema, har vært et privilegium. Spesielt artig syntes jeg det har vært i perioder hvor jeg har utforsket materialet og gjort de viktigste funnene. Avhandlingen har blitt til i en dialogisk prosess i samspill med flere og disse har jeg nå lyst til å takke.

Først, takk til dem som har finansiert arbeidet; Norges Forskningsråd, program for Kompetanse, utvikling og verdiskaping, og Studio Apertura, NTNU Samfunnsforskning as, ved professor Per Morten Schiefloe. Historisk-filosofisk fakultet ved NTNU, skal ha takk for å ha bidratt med slutføringsstipend.

En stor takk til bedriftene og informantene som har bidratt til å gjøre prosjektet mulig. Begge parter fortjener ros for stor velvillighet til prosjektet og materialinnsamlingen.

Tusen takk til førsteamanuensis Julie Feilberg som har fulgt meg som veileder helt fra min første oppgave på grunnfag og frem til mål i dette avhandlingsløpet. Det har betydd mye å ha Julie med på laget disse årene. Hun er en god leser, og representerer en ro og en klartenkhet som jeg verdsetter høyt. Jeg har satt stor pris på at Julie i spesielt viktige faser i avhandlingens analysearbeid, har kunnet møte meg på kort varsel for å drøfte mine ny-utsprungne ideer. Professor Per Linell kom inn som veileder for to år siden, og har gitt store bidrag til arbeidet. Dette er spesielt gjennom en fantastisk dialog mellom ideer, som jeg syntes har vært særdeles lærerik og positiv. Tusen takk! En ekstra takk til Per for punktlig og raus oppfølging.

Førsteamanuensis Gunhild Åm Vatn var veileder de første årene i prosjektet, og var blant annet til stor hjelp i skrivingen av prosjektbeskrivelsen for opptak til doktorgradsprogrammet. Takk til Gunhild for god støtte i prosjektets første fase, og for utmerket hjelp med språkvask. Takk også til førsteamanuensis Synnøve Matre for å ha bidratt med veiledning da jeg skrev projektskissen. Jeg har også hatt glede av samtaler i en tidligere fase med professor Lars Sigfred Evensen ved Institutt for språk- og kommunikasjonsstudier.

Dr.polit. Wiggo Hustad og cand.polit. Astrid Øydvin var mine kolleger ved Vestlandsforskning hvor arbeidet med avhandlingen startet. Takk til Wiggo og Astrid for interessante faglige diskusjoner i opptakten til dette arbeidet. En ekstra takk for innspill i forbindelse med skriving av doktorgradssøknaden til Norges Forskningsråd, og for å ha lest og kommentert deler av avhandlingsteksten. Astrid har også vært med på å transkribere deler av materialet. Det har også Marianne Urdshals og Marit Riis-Johansen. Takk til dere!

Min venninne og språkviter Gøril ”Gøgga” Thomassen, nå også med doktorgrad, har gitt meg forfriskende og berikende innspill hele perioden, både faglige og ikke faglige. Hjertelig takk til for din ubetingede omsorg! Takk også for hjelp med språkvask! Venner og kolleger Kristin Halvorsen og Margit Hermundsgård har lest korrektur på ulike deler av manus og gitt meg gode innspill. Det var utrolig godt å ha dere i ryggen på oppløpssiden. Tusen takk! (Eventuelle feil som allikevel har sneket seg inn i avhandlingen, er kun mitt ansvar). En spesiell takk til

Kristin for verdifulle innspill om struktur i ett av kapitlene. Margit har kommet med de mest fantastiske heiarop i slutfasen, noe jeg har satt stor pris på! Heidi ”Tænker’n” Gilstad, venninne og språkviter, har også vært til støtte. Av hennes mange gode egenskaper er det hennes lettantennelige og smittende latter som har vært til aller størst hjelp ☺.

Forskningsfellesskapet ved Dragvoll gård, Studio Apertura, har vært et trivelig sted å være til daglig. Takk til alle kolleger som har delt denne tiden med meg. Spesielt vil jeg takke Torild Oddane, Ingunn Hybertsen Lysø, Tone Merethe Berg Aasen, Tonje C. Osmundsen, Lone Ramstad og professor Tor G. Syvertsen for interessante faglige samtaler. Takk også til Gudveig Gjørund for en hyggelig tid i kontorfellesskap min første tid på gården. En spesiell takk til Kristin Mauseth Vikland og hennes mann Ola for en fantastisk hyggelig og kyndig oppgradering av min noe upleide sykkel, på et tidspunkt hvor denne omsorgen varmet ekstra godt!

Det har til tider vært utfordrende å være del av en småbarnsfamilie og samtidig få tid til å skrive avhandling. Jeg priser meg lykkelig for min kjære manns innsats på hjemmebane! Foruten den hadde det nok ikke vært mulig å fullføre dette løpet. Tusen takk til Ollis for all støtte og evne til å tenke langsiktig. Det finnes imidlertid ikke bedre avkobling enn være sammen med mann og barn! Erlend og Kjartan har sammen med Ollis gitt meg kjærkomne avbrekk i arbeidet og et sunt perspektiv på tilværelsen. Uansett hvordan det har gått med jobbingen har det alltid vært godt å komme hjem til guttene, og kunne være seg selv uten å måtte prestere. Takk også til mine svigerforeldre, Ågot og Jarle Lysklett, for verdifulle bidrag til å få hverdagen vår til å gå rundt.

Min egen familie har også i aller høyeste grad støttet opp under dette arbeidet. Min far, Kjartan Rolness, har betydd mye for min interesse for skolen. Det var han som var veilederen min på alle stiler jeg skrev gjennom hele grunnskolen; sikkert mye interessant ☺. I ekstra intense perioder i skrivingen med avhandlingen har jeg reist nordover til Rollnes for å jobbe. Takk til pappa og min søster Kari for å ha bidratt til særdeles utbytterike og trivelige opphold. Min søster Siri var til uvurderlig hjelp som skrivehjelp i en periode mine armer var noe overbelastet. Siris velvillighet gjorde slik at jeg fikk noe positivt ut av en ellers håpløs situasjon. En stor takk til deg!

Mens jeg jobbet med denne avhandlingen, ble min kjære mor syk, og hun døde dessverre fra oss for et drøyt år siden, 59 år gammel. Savnet av henne er stort. Hun var en hardt arbeidende og dyktig husmor, som skapte en varm og trygg base for oss i familien. Mamma var opptatt av avhandlingsarbeidet mitt, og jeg vet hun ville vært veldig glad på mine vegne at det nå er slutført. I takknemmelighet tilegner jeg dette arbeidet til min mor, Åshild Rolness.

Trondheim, 20. september 2006.

Sissel Rolness Lysklett

Innhold

I ORGANISASJON OG IDEUTVIKLING.....	I
I.1 Innledning.....	1
I.2 Avhandlingens fokus.....	2
I.3 Bakgrunn for studien.....	2
I.4 Posisjonering av arbeidet	4
I.5 En dialogisk tilnærming til kunnskapsutvikling	8
I.5.1 Arbeidsgruppemøter som kommunikativ virksomhet	9
I.5.2 Diskursanalytiske studier om organisasjonsinteraksjon og/eller ideutvikling.....	10
I.6 Dialog mellom ideer	15
I.7 Problemstillinger	16
I.8 Avhandlingens oppbygging.....	17
2 TEORETISKE FORANKRINGER.....	21
2.1 Introduksjon.....	21
2.2 Dialogisme vs. monologisme.....	22
2.2.1 Det sosiale vs. det individuelle aspektet.....	24
2.2.2 Kontekst	27
2.3 Dialog.....	29
2.3.1 Abstrakt dialogbegrep	29
2.3.2 Normativt dialogbegrep.....	29
2.3.3 Empirisk dialogbegrep	30
2.4 Ide og ideutvikling	33
2.5 Perspektiv og utvikling i perspektiv	34
2.6 Intersubjektivitet og alteritet	35
2.6.1 Intersubjektivitet	36
2.6.2 Alteritet.....	38

2.7	Temporarily shared social reality (TSSR)	39
2.7.1	Utvidelse av TSSR	41
2.8	Samarbeid og konkurranse	42
2.8.1	Symmetri og komplementaritet i dialog.....	42
2.8.2	Analyse i initiativer og responser	44
2.8.2.1	Ulike typer initiativer.....	44
2.8.2.2	Avvisende og aksepterende responser.....	46
2.8.3	Samarbeid og konkurranse som initiativ-respons-mønster.....	47
2.8.4	Samarbeid- en forutsetning for læring?.....	48
2.9	Problemstillinger	50
3	MATERIALE OG METODE	53
3.1	Introduksjon	53
3.2	Studie av meningskaping gjennom ytre dialog	55
3.3	Metodiske overveielser i materialinnsamlingen	56
3.3.1	Videomateriale - lyd og bilde.....	57
3.3.2	Observasjon	57
3.3.3	Intervju med den enkelte informant	58
3.3.4	Ettermøte med arbeidsgruppen	59
3.4	Materiale og materialinnsamling	59
3.4.1	Presentasjon av materiale fra Statens vegvesen.....	60
3.4.2	Presentasjon av materiale fra Glassverket.....	65
3.4.3	Introduksjon av materiale fra Statoil.....	66
3.4.4	Oversikt over videomaterialet.....	71
3.5	Transkribering	72
4	IDEUTVIKLINGENS KONTEKSTER	77
4.1	Introduksjon	77
4.2	Om kommunikatvirkningsanalyse	78
4.2.1	Kategorier.....	80
4.2.2	Kategori 1. Deltakere, sosiale roller.....	81
4.2.3	Kategori 2. Tid og rom	81
4.2.4	Kategori 3. Mål og oppgaver.....	82
4.2.5	Kategori 4. Faser og diskurstyper.....	82
4.2.6	Kategori 5. Fordeling av kommunikatv arbeid og ansvar	84
4.2.7	Kategori 6. Interaksjonsmønster, samarbeid - konkurranse.....	84

4.3	Statens vegvesen	87
4.3.1	Deltakere, sosiale roller	87
4.3.2	Tid og rom.....	88
4.3.3	Mål og oppgaver	90
4.3.4	Faser og diskurstyper	93
4.3.5	Fordeling av kommunikativt arbeid og ansvar.....	94
4.3.6	Interaksjonsmønster, samarbeid – konkurranse i VEGI, VEG2 og GLASS.....	95
4.3.6.1	Innledning.....	95
4.3.6.2	Resultater.....	95
4.3.6.3	Kategorisering av de ulike møtene.....	98
4.4	Glassverket.....	99
4.4.1	Deltakere, sosiale roller	99
4.4.2	Tid og rom.....	100
4.4.3	Mål og oppgaver	101
4.4.4	Faser og diskurstyper	102
4.4.5	Fordeling av kommunikativt arbeide og ansvar	103
4.5	Statoil, Forskning	104
4.5.1	Deltakere, sosiale roller	104
4.5.2	Tid og rom.....	105
4.5.3	Mål og oppgaver	107
4.5.4	Faser og diskurstyper	109
4.5.5	Fordeling av kommunikativt arbeide og ansvar	110
4.6	Statoil, Konsulent	110
4.6.1	Deltakere, sosiale roller	110
4.6.2	Tid og rom.....	111
4.6.3	Mål og oppgaver	113
4.6.4	Faser og diskurstyper	114
4.6.5	Fordeling av kommunikativt arbeide og ansvar	114
4.7	Oppsummering.....	115
4.8	Avslutning.....	118
5	IDEUTVIKLINGENS SPRÅKLIGE INTERAKSJON	119
5.1	Introduksjon.....	119
5.2	Analysens struktur	122
5.3	Ideutvikling preget av motstand.....	124
5.3.1	VEGI	125
5.3.1.1	Initieringssekvens VEGI	126
5.3.1.2	Fortsettelsessekvens VEGI	131

5.3.1.3	Avslutningssekvens VEG1	135
5.3.1.4	Oppsummering VEG1	136
5.3.2	FORSK 1	138
5.3.2.1	Initieringssekvens FORSKI	139
5.3.2.2	Fortsettelsessekvens FORSKI	142
5.3.2.3	Avslutningssekvens FORSKI	147
5.3.2.4	Oppsummering FORSKI	149
5.4	Ideutviklinger preget av aksept	150
5.4.1	VEG2.....	150
5.4.1.1	Initieringssekvens VEG2.....	152
5.4.1.2	Fortsettelsessekvens VEG2.....	154
5.4.1.3	Avslutningssekvens VEG2.....	161
5.4.1.4	Oppsummering VEG2	162
5.4.2	FORSK2	163
5.4.2.1	Initieringssekvens FORSK2	164
5.4.2.2	Fortsettelsessekvens FORSK2.....	165
5.4.2.3	Avslutningssekvens FORSK2.....	169
5.4.2.4	Oppsummering FORSK2	171
5.4.3	GLASS.....	171
5.4.3.1	Initieringssekvens GLASS.....	172
5.4.3.2	Fortsettelsessekvens GLASS.....	175
5.4.3.3	Avslutningssekvens GLASS.....	177
5.4.3.4	Oppsummering GLASS	179
5.4.4	KONSULENT	180
5.4.4.1	Initieringssekvens KONSULENT	181
5.4.4.2	Fortsettelsessekvens KONSULENT	183
5.4.4.3	Avslutningssekvens KONSULENT	187
5.4.4.4	Oppsummering KONSULENT.....	192
5.5	Oppsummering av analysen	193
5.5.1	Initieringssekvensene.....	195
5.5.2	Fortsettelsessekvensene.....	198
5.5.3	Avslutningssekvensene.....	199
5.6	Drøfting	200
5.7	Avslutning.....	204
6	ENDRING AV PERSPEKTIV GJENNOM IDEUTVIKLINGEN.....	207
6.1	Introduksjon.....	207
6.2	To metaforer om utvidelse av TSSR.....	209
6.2.1	Linells ”øyer av delvis felles forståelse”	210

6.2.2 Nystrands ellipsemodell.....	211
6.2.3 Drøfting av metaforene	213
6.3 Behov for å skille mellom ulike typer utvidelse av TSSR	215
6.3.1 Utfordring av overordnet makrotopisk perspektiv	216
6.3.2 Utfordring av topikale aspekter	221
6.4 Nyansering av begrepet TSSR	224
6.5 Ulike faser i ideutviklingsprosessen.....	226
6.6 Konklusjon: Ideutvikling og kreative samtaler.....	229
6.7 Ensidig fokus på intersubjektivitet i begreper som beskriver dialog mellom ideer	230
7 INFORMANTENES KOMMENTARER	233
7.1 Introduksjon.....	233
7.2 Fem fokus	234
7.3 Anonymitetshensyn i deltakernes kommentarer	235
7.4 Informantene fra Statens vegvesen.....	236
7.4.1 Om gruppesammensetning og samarbeid i arbeidsgruppen	236
7.4.2 Om roller og bidrag i interaksjonen	237
7.4.3 Om mål, oppgaver og resultater.....	240
7.4.4 Om hva som karakteriserer et kreativt møte	240
7.5 Informantene fra Statoil, Forskning.....	241
7.5.1 Om mål, oppgaver og resultater.....	241
7.5.2 Om roller og bidrag i gruppearbeidet	242
7.5.3 Om felles forståelse.....	244
7.5.4 Om hva som karakteriserer et kreativt møte	245
7.6 Informantene fra Glassverket	246
7.6.1 Om mål, oppgaver og resultater.....	246
7.6.2 Om samarbeid i arbeidsgruppen og bidrag i interaksjonen.....	247
7.7 Oppsummering.....	247
8 RESULTATER OG DRØFTING.....	251
8.1 Introduksjon.....	251
8.2 Sammenfatning av resultat	252

8.2.1 Hovedresultater fra kapittel 4, 5, 6 og 7.....	252
8.2.2 Påvirkning mellom kontekst, interaksjon og tenkning i arbeidsgruppe-møtene.....	255
8.3 Begrensninger i generaliserbarhet.....	257
8.4 Øvrig metodekritikk.....	258
8.5 Diskusjon av tolkninger.....	260
8.5.1 En god læringsdialog?.....	260
8.5.2 Intersubjektivitet og refleksjon av spenninger i indre dialog.....	265
8.5.3 Kreativitet, innovasjon og flyt.....	267
8.6 Dialog mellom ideer.....	270
8.7 Dialogisk tilnærming til kunnskapsutviklingsprosesser.....	271
8.8 Videre forskning.....	273
8.8.1 Ulike faser i ideutviklinger.....	274
8.8.2 Spenninger og konflikt som positiv energi i kunnskapsutvikling.....	274
8.8.3 Eksplisitte uttrykk for spenninger i indre dialog.....	275
8.8.4 Lederes rolle i ideutviklinger.....	276
LITTERATUR.....	277
VEDLEGG.....	295

I Organisasjon og ideutvikling

I.1 Innledning

Hva kjennetegner en kreativ samtale?

Dette var et av spørsmålene jeg stilte i begynnelsen av dette avhandlingsarbeidet. Er det mulig å svare på det? Kreativitet er et mangefasettert og komplekst fenomen som brukes i mange betydninger. I avhandlingen vil jeg ikke forsøke å fange opp hva dette fenomenet er i en abstrakt definisjon, men vil forsøke å dyrke fram et *nyansert bilde* av hva en kreativ samtale kan være gjennom ulike analyser og drøftinger.

I begrepet “kreativ samtale” ligger det implisitt at to eller flere personer i et samspill skal forsøke å utvikle kunnskap i en eller annen form. Et annet begrep for denne dynamiske prosessen mellom deltakernes tanker og perspektiver er “*dialog mellom ideer*” (Marková, Linell, Grosen & Salazar Orvig, 2006/u.a). Ideen lever ikke isolert i en persons bevissthet, men vekkes til live, utvikles og formes gjennom et dialogisk forhold til andres ideer:

”The idea lives not in one person’s isolated individual consciousness - if it remains there only, it degenerates and dies. The idea begins to live, that is, to take shape, to develop, to find and renew its verbal expression, to give birth to new ideas, only when it enters into genuine dialogic relationships with other ideas, with the ideas of others” (Bakhtin, 1984:88).

Dette er utgangspunktet for avhandlingen.

1.2 Avhandlingens fokus

Målet med avhandlingsarbeidet er å få mer kunnskap om *hvordan* ideer og tanker utvikles i et dialogspill mellom flere aktører i møter på arbeidsplassen. Jeg har studert arbeidsgruppemøter i fire bedrifter. Arbeidsgrupper har som oppgave å distansere seg fra det daglige arbeidet for å drøfte overgripende spørsmål eller analysere generelle problem. Et formål er ofte at arbeidsgruppene skal komme på nye ideer eller forslag til hvordan problemer kan løses. Jeg er interessert i å finne ut hvordan arbeidsgruppene løser sine oppgaver: Hvordan foregår ideutviklingen? Hva ser ut til å fremme og hemme den? Og hvordan utvider deltakerne sin felles forståelse?

Målet mitt med denne studien er flere. Jeg ønsker blant annet å bidra til en videreutvikling av teori omkring utvidelse av felles forståelse mellom flere deltakere. Jeg ønsker også å relatere resultatene fra analysene til organisasjonsforskning, og noen av de begrepene som tas opp der. Blant annet vil jeg nyansere hva ”god” kommunikasjon i en kreativ prosess er.

1.3 Bakgrunn for studien

Avhandlingen tar utgangspunkt i et større prosjekt finansiert av Norges Forskningsråd (NFR); *Dialog og læring i daglig arbeid*¹. Dette var et forskningsprosjekt som hørte inn under programmet *Kompetanse, utdanning og verdiskaping*. Et sentralt fokus i programmet var kompetanse for verdiskaping i bedrifts- og samfunnsøkonomisk forstand, uttrykt gjennom begrep som produktivitet, effektivitet og måloppnåelse. Med bakgrunn i dette var programstyret spesielt opptatt av *uformell læring gjennom det daglige arbeidet*, som en av de viktigste formene for læring i arbeidslivet. Mye av tidligere forskning om læring i arbeidslivet har i stor grad dreid seg om formelle opplæringstiltak. Det eksisterer derfor nokså lite kunnskap om uformell læring på arbeidsplassene. Uformell læring knyttes ofte til kommunikativt samspill mellom ansatte på en arbeidsplass, gjennom felles kunnskapsutvikling. Dette avhandlingsarbeidet er et bidrag til dette feltet, ved at jeg utforsker hvordan ideer utvikles gjennom dialogspill i

¹ For nærmere beskrivelse av dette prosjektet, se vedlegg 2.

sosial interaksjon, i en type kommunikatív virksomhet hvor uformell læring kan finne sted; nemlig arbeidsgruppemøter.

Den faglige forankringen for studien er anvendt språkvitenskap, et tverrvitenskapelig fag med fokus på språklig kommunikasjon. Fagets mål er å løse praktiske problemer eller oppgaver, i skoleverk, næringsliv eller offentlig forvaltning, ved å beskrive og forstå språklig kommunikasjon og bidra til utvikling av kommunikasjonsferdigheter og -teknologier. I avhandlingen er det fokus på den muntlige (den verbale og i en viss grad den ikke-verbale) kommunikasjonen. Jeg legger til grunn et *dialogisk* teoriperspektiv, et perspektiv som medfører fokus på tre gjensidig avhengige deler i det kommunikative samspillet: konteksten, interaksjonen og tenkningen. Jeg kombinerer ulike analysemåter for å utforske hver av disse tre delene, slik at jeg kan se den språklige interaksjonen i sammenheng med den spesifikke konteksten og utviklingen i deltakernes perspektiver.

Det er i hovedsak to forhold knyttet til kreative samtaler som jeg berører i avhandlingen. Det ene er en utforskning av *hva som preger interaksjonen* i en samtale hvor det skjer kunnskapsutvikling. Det eksisterer en normativ forståelse om at en god ”læringsdialog” er en såkalt ”ideal-dialog”, preget av samarbeid og symmetri mellom deltakerne. Jeg argumenterer *mot* et slikt syn, og hevder med bakgrunn i de empiriske analysene at det interaksjonelle samspillet mellom deltakerne *varierer* etter hvilken fase ideutviklingen befinner seg i, noe som blant annet baseres på hvor store spenninger det er mellom deltakernes perspektiver. Uenighet og konflikter trenger derfor ikke stå i veien for kunnskapsutvikling, men kan være en ressurs. Det andre forholdet er *hva en kreativ utvikling gjennom dialog* består av. Hva er det som utvikles gjennom en dialog mellom ideer? Jeg opponerer mot et syn innenfor kreativitetsforskning hvor det kreative først og fremst blir sett på som radikale utviklinger. Jeg argumenterer for at kunnskapsutvikling er endring av perspektiv på flere nivå, enten på et overordnet nivå (som kan være radikal) eller på flere underordnede nivå. Kunnskapsutvikling er summen av ulike typer perspektivendringer.

Materialet består av autentiske arbeidsgruppemøter i ulike bedrifter. Jeg har studert arbeidsgruppemøter i Statens vegvesen, et glassverk, en forskningsavdeling i Statoil og en konsulent-

avdeling i Statoil². Årsaken til at det ble akkurat disse bedriftene er en kombinasjon av forskerinteresse og tilgjengelighet. For å få et så detaljert bilde som mulig av interaksjonen, utgjør videofilm av arbeidsgruppemøtene hovedmaterialet. I tillegg består materialet av individuelle intervjuer med informantene, samt møter med arbeidsgruppen i ettertid, hvor informantene selv kommenterer videoklipp av sine egne arbeidsgruppemøter.

1.4 Posisjonering av arbeidet

Bakgrunn for temaet i avhandlingen ligger først og fremst i min interesse for begrepet og fenomenet ”kunnskapsutvikling” i organisasjoner (”organizational knowledge creation”), en interesse jeg fikk gjennom min tidligere forskerjobb i Vestlandsforskning³. Temaet er viktig fordi utvikling av kunnskap sees på som et av hovedelementene for at organisasjoner skal kunne overleve og vokse (Darsø, 2001).

”Knowledge creation”, ”læring i organisasjoner”, ”innovasjon”, ”kreativitet”, ”entreprenørskap”, ”kunstnerisk og vitenskapelig utvikling”, ”nyskaping” - alle er begreper som fra ulike vinkler berører noe av det samme temaet. Wehner, Csikszentmihalyi & Magyari-Beck (1991) fant at ulike fagfelt bruker ulike begreper for å studere det samme fenomenet – kreativitet. Alle begrepene nevnt ovenfor har det til felles at de fokuserer på og representerer utvikling av kunnskap i en eller annen form. Foreløpig kaller jeg dette for kunnskapsutvikling. I det følgende vil jeg først se på de japanske forskerne Nonaka & Takeuchi (1995) sin definisjon av kunnskapsutvikling, og si noe om forholdet mellom språk, sosial interaksjon og tenkning. Deretter vil jeg trekke frem også andre studier innenfor organisasjonsforskning, og hva de sier om kunnskapsutvikling, og posisjonere arbeidet mitt i forhold til det.

I følge Nonaka & Takeuchi (1995) er kunnskapsutvikling bedriftens evne til å skape ny kunnskap, spre den ut i organisasjonen og bruke den i produkter, tjenester og systemer. Forfatterne

² Jeg har valgt å kalle avdelingene i Statoil for to ulike bedrifter, siden disse avdelingene fungerer som atskilte avdelinger i Statoil, plassert i ulike byer.

³ Ved Vestlandsforskning jobbet jeg i en forskergruppe som spesielt fokuserte på kommunikasjon og læring i organisasjoner. Forskere med bakgrunn fra fagene administrasjons- og organisasjonsvitenskap, pedagogikk og anvendt språkvitenskap arbeidet sammen i forskergruppen.

mener at japanske foretak opplever suksess fordi de er dyktige på kunnskapsutvikling, noe som gir kontinuerlig innovasjon og konkurransemessige fordeler. De mener at nøkkelen bak god kunnskapsutvikling i en bedrift, er en sammenknytning av aktører på innsiden og utsiden av bedriften. Aktører på utsiden kan være leverandører, kunder, distributører, statlige kontorer eller konkurrenter. Mellom disse aktørene mener Nonaka & Takeuchi det er spesielt viktig med konvertering av kunnskap, spesielt overgangen mellom taus og eksplisitt kunnskap. Eksplisitt kunnskap kan uttrykkes i ord og tall, og kan lett snakkes om og deles i form av harde fakta, forskningsformuleringer, kodifiserte prosedyrer eller universelle prinsipper. Taus kunnskap, slik Nonaka & Takeuchi definerer det, er personlig kunnskap og er vanskelig å formalisere. Subjektiv innsikt, intuisjoner og anelser kommer inn under denne kategorien. Denne kunnskapen er forankret i personers egne handlinger og erfaringer, og i idealer, verdier eller følelser. Den ”kognitive” dimensjonen av taus kunnskap som ”skjema”⁴, mentale modeller, holdninger og persepsjon er så integrert i oss at vi tar det for gitt. Organisasjonsforskere som Nonaka & Takeuchi (1995) og Choo (1998) har spesielt vært opptatt av at en bedrift må bli god på å gjøre taus kunnskap eksplisitt for at bedriftsmedlemmer så i samarbeid skal kunne bruke denne kunnskapen til å skape eller tenke noe nytt. Og begge deler skjer gjennom språklig kommunikasjon.

Tradisjonelle organisasjonsteorier har i liten grad fokusert på forholdet mellom individets læring og den sosiale verden. Mye av kritikken som rettes mot tradisjonell organisasjonsteori, dreier seg nettopp om at forskningen har en tendens til å skille mellom det organisatoriske nivået og det individuelle nivået (Elkjær, 2004, Nicolini, Gherardi & Yanow, 2003, Hustad, 1996, Stacey, 2001, Johannessen, 2005). På den ene siden har organisasjonen blitt sett på som et system, og at det er systemet som lærer (for eksempel Argyris & Schön, 1996, Senge, 1990). For individets del dreier læring seg da om tilegnelse av informasjon og kunnskap som allerede eksisterer, som regel fra ei bok eller andre personer. Innenfor ”system”-retningen kan man derfor si at organisasjon og individ behandles separat. På den andre siden blir organisasjonen sett på som ”communities of practice”, hvor læring blir forstått som deltakelse i fellesskapet, som en bevegelse fra nykommer til veteran (for eksempel Lave & Wenger, 1991).

⁴ Som for eksempel ”skript” som er en struktur som beskriver et forløp av hendelser i en bestemt kontekst (Schank & Abelson, 1977).

Problemet med sistnevnte tilnærming er at læring koples fra individets tenkning og plasseres i hverdagslivets organisering. Individet forsvinner i mengden, og det er derfor vanskelig å studere læring og kunnskapsutvikling. Hustad (1996) mener at disse såkalte tradisjonelle læringsteoriene er preget av å være *folketomme*. Det er flere organisasjonsforskere som mener at kunnskapsutvikling og innovasjon i større grad må studeres som en del av sosiale prosesser mellom individer (Stacey, 2001, Johannessen, 2005, Wadel, 2006, Elkjær, 2004). Sosiologen Boden⁵ (1994) mener det er: ”a rather urgent need to put people back into organizations (and back into society)” (s. 10). Jeg mener at fokuset på *det relasjonelle* mangler, og at studier av individer i samspill kan være en måte å koble individ og organisasjon på.

De ovennevnte organisasjonsforskerne har også forslag til hvor veien bør gå videre. Elkjær (2004) fremmer et forslag til syn på læring i organisasjoner som er et alternativ til de to øvrige tilnærmingene nevnt ovenfor, system-perspektivet og praksis-perspektivet. I sitt forslag, ”the third way”, fokuserer hun på ”individual and joint inquiry or reflective thinking” (s. 429). Dette perspektivet innebærer at tenkning og læring sees som en del av en sosial prosess og en kontekst, noe av det som også Nicolini et al. (2003) etterlyser. Sistnevnte forfattere er meget kritiske til konseptualiseringen av kunnskap som et *objekt* istedenfor en *prosess*. De sier at mye av debatten i ledelses- og organisasjonsstudier har ignorert den voksende oppmerksomheten på sosiale og prosessuelle aspekter av kunnskapsutvikling, inspirert av for eksempel fenomenologi, pragmatikk og Wittgenstein. Konsekvensen har vært at mye av diskusjonen rundt kunnskapsutvikling i organisasjoner har hatt et uakseptabelt nivå, med forenkling og overfladiske analyser. I forlengelsen av den flengende kritikken foreslår Nicolini et al. at man trenger å utvikle et nytt vokabular for å oppdatere og komme mer i dybden i diskusjonen om kunnskapsutvikling (”knowing and learning”). Dette vil jeg si meg enig i, og denne studien er et bidrag i den retningen.

Nicolini et al. (2003), Elkjær (2004) og Aasen & Johannessen (2006) er organisasjonsforskere som alle etterlyser kunnskap om den *sosiale aktiviteten* som foregår i ulike kommunikative praksiser i organisasjoner. Seitz (2003) mener at litteraturen om kreativitet har hatt for lite oppmerksomhet på det han kaller for ”the communal basis of creativity”, kreativitet fundert i et fellesskap. Elkjær (ibid) mener, slik jeg tolker det, at individets rolle i organisasjonen bare

⁵ Mer om Deirdre Bodens forskning i kapittel 1.5.2

kan belyses ut fra empirisk forskning på spesifikke situasjoner eller organisasjonelle hendelser. Nicolini et al. (2003) understreker dette ved å hevde at kunnskapsutvikling ("organizational knowledge and learning") ikke kan oppfattes som mentale prosesser i medlemmers hoder, men må anses som en type sosial ekspertise som er situert i historiske, sosiale og kulturelle kontekster.

Engeströms aktivitetsteori (Engeström & Miettinen, 1999) er en tilnærming som representerer et fokus på de faktorene som organisasjonsforskerne nevnt ovenfor etterlyser: Fokus på aktiviteten, fokus på både det individuelle og det kollektive, og på forholdet mellom tenkning og interaksjon⁶. Aktivitetsteorien er eksplisitt på at de sidestiller individet og kollektivet (Engeström & Miettinen, 1999:10), og representerer et system som studerer selve aktiviteten og kommunikasjonen dette foregår gjennom. Det er imidlertid forskjell på Engeströms og mitt fokus på kommunikasjonen. Etter min mening gir ikke Engeström tilstrekkelig oppmerksomhet til *interaksjonen*, dialogen mellom individer (og ideer). Fokuset hans ligger først og fremst på det strukturelle i dialogen, ikke på det interaksjonelle. For å illustrere denne forskjellen i forskningsfokus, vil jeg referere fra en studie Engeström har gjort med utgangspunkt i modellen til Nonaka & Takeuchi.

Engeström (1999) har studert modellen til Nonaka & Takeuchi (1995) om kunnskapsutvikling⁷ og kritiserer modellen på flere hold. Kritikken representerer interessante refleksjoner som jeg i stor grad er enig i. Det viktigste punktet Engeström kritiserer modellen til Nonaka & Takeuchi i forhold til, er at de presenterer teorien i universelle termer, selv om modellen er basert på produktutviklingsprosesser i stor-skala og over lang tid (ca. 2-3 år)⁸. Konsekvensen av dette er at Nonaka & Takeuchi neglisjerer de små syklusene i grupperes kontinuerlige utvik-

⁶ Aktivitetsteorien er en forskningstradisjon basert på den kulturhistoriske skolen i russisk psykologi på 1920- og 1930-tallet, med utgangspunkt i L.S. Vygotsky, A.N. Leont'ev og A.R. Luria (Engeström, Miettinen & Punamäki, 1999).

⁷ Modellen representerer ulike prosesser i en kunnskapsutvikling angitt av overganger mellom ulike typer kunnskap; taus til eksplisitt, eksplisitt til eksplisitt, eksplisitt til taus, og taus til taus.

⁸ Engeströms kritikk av Nonaka & Takeuchis modell ligner forøvrig kritikken mot organisasjonsforskningen jeg har nevnt tidligere i kapitlet, blant annet mht. at individet ikke er synlig og at det ikke er et naturlig bindeledd mellom det individuelle og det organisasjonelle nivået.

ling. Engeström hevder at disse syklusene vanligvis blir sett på som selve fundamentet i den kreative fornyelsen i japanske foretak (Engeström, *ibid*:378).

Engeströms fokus, derimot, er nettopp på de små prosessene som skjer i møter. Han gjør to analyser av to møter der det skjer kollektiv kunnskapsutvikling. På den ene siden bruker han modellen til Nonaka & Takeuchi og på den andre siden sin egen modell innenfor aktivitetsteori. Engeström lager en liste over ulike faser i møtene basert på transkripsjon av dialogen i møtene. Han kommer frem til at flere viktige faser som ”formulering og drøfting av problemstilling” og ”analyse/drøfting av et problem systematisk”, som han finner ved hjelp av sin egen modell, ikke kan plasseres noe sted i Nonaka & Takeuchis modell. Modellen mangler altså faser hvor eksisterende kunnskap drøftes og kartlegges. Min interesse i kunnskapsutviklingsprosesser er å gå enda dypere inn i kommunikasjonsprosessen enn det Engeström gjør og studere hvordan dialogen i møtene manifesteres i praksis: Hvordan skjer for eksempel en drøfting av en problemstilling? Med hvilke kommunikative handlinger bygges kunnskapsutviklingsprosessen opp? Hva får den til å utvikle seg fra en fase til en annen? Dette gjør jeg for å få mer kunnskap om *hvordan* ideer og tanker utvikles i et dialogspill mellom flere aktører.

1.5 En dialogisk tilnærming til kunnskapsutvikling

I avhandlingen vil jeg som nevnt utforske arbeidsgruppemøter med en *dialogisk* tilnærming. Tilnærmingen innebærer at språk og sosial interaksjon uløselig henger sammen med tankeprosessen hos individer og grupper:

Gjennom sosial kommunikasjon definerer og konstruerer mennesker sin sosiale virkelighet, skaper den og handler i forhold til den; det er derfor ”languages are at the core of social stocks of knowledge” (Marková, 1990:3, med referanse til Luckmann, 1984:14; min oversettelse fra engelsk).

Språket har med andre ord en sentral rolle i kunnskapsutvikling. Dette er grunnlaget for det dialogiske teoriperspektivet jeg forankrer studien i (se kapittel 2), et perspektiv som igjen kan plasseres inn under en sosiokulturell teoritradisjon. Den sosiokulturelle tilnærmingen søker å utforske mentale prosesser på en måte som anerkjenner og tar i betraktning prosessenes kultu-

relle, historiske og institusjonelle kontekst (Wertsch, 1990). Wertsch mener at studier av samskapt aktivitet i et sosiokulturelt perspektiv bør forankres i dialogismen. Noen av dialogismens bidrag er i følge Wertsch at yringer studeres i relasjon til hverandre, og som situert i situasjonelle, historiske og kulturelle kontekster, i tillegg til at språk og tenkning studeres i sammenheng med hverandre.

1.5.1 Arbeidsgruppemøter som kommunikativ virksomhet

Mitt prosjekt tar utgangspunkt i en bestemt type sosial praksis, nemlig arbeidsgruppemøter. De aktuelle arbeidsgruppemøtene kan sies å være en type *kommunikativ virksomhet* ("communicative activity type"), med bestemte oppgaver og rammer. Vi kan definere denne virksomhetstypen på følgende måte: 1) Gruppen er mer eller mindre tilfeldig sammensatt og har som oppgave å distansere seg fra det daglige arbeidet for å drøfte overgripende spørsmål eller analysere generelle problem. Dette er til forskjell fra en gruppe som i det løpende arbeidet treffes regelbundet eller for å mer ad hoc drøfte det pågående arbeidet, som f.eks. et behandlingsteam på et sykehus. 2) Gruppen er satt sammen for en begrenset periode og består ofte av personer som ikke arbeider tett sammen i det daglige. 3) Et formål med arbeidsgrupper er ofte at de skal komme på nye ideer eller forslag til hvordan problemer kan løses.

Kommunikative virksomhetstyper (jf. Levinson, 1979, Sarangi, 2000, Gumperz, 1982, Linell, 1998, 2006b) bygger på flere, og delvis andre, teoretiske kilder enn russisk aktivitetsteori (som for eksempel representert av Engeström, jf. Linell, 1998:39-49, Marková et al. 2006/u.a, kap. 4). Kommunikative virksomhetstyper er sosialt strukturerte grupper av deltakere som innehar ulike roller i den sosiale fordelingen av ansvar, kunnskap og deltakelse (Marková, et al, 2006/u.a). Säljö (2001) omtaler virksomhetsteori som "et forsøk på å systematisere forståelsen av menneskelige handlingers situerte natur og beskrive dem som deler av kontinuerlige sosiale praksiser i samfunnet" (s. 140).

Begrepet kommunikativ virksomhetstype har sitt utspring i at samtalene, eller faser av dem, må analyseres som sosiale praksiser. Den kommunikative virksomhetstypen definerer situasjonen for deltakerne; den forteller dem "hva som foregår" i situasjonen (Linell, 1998:235-236). Dette har innvirkning på deltakernes forventninger og handlinger. I kapittel 4 gjør jeg en

virksomhetsanalyse av arbeidsgruppemøtene i materialet, blant annet i form av faser og deltakerroller.

Hittil i innledningskapitlet har jeg skissert bakgrunnen for temaet for avhandlingen og posisjonert dette avhandlingsarbeidet i forhold til teoretiske bidrag innenfor organisasjonsteori. I drøftingen ovenfor uttrykkes det et behov for studier av kunnskapsutviklingsprosesser i sosiale praksiser i bedrifter. Jeg anser min studie av den kommunikative virksomheten i arbeidsgruppemøter som et bidrag i den retningen. Før jeg presenterer mitt forskningsfokus for avhandlingen mer i detalj, vil jeg skissere noe av den nyere forskningen som er gjort på interaksjon og ideutvikling i organisasjoner. Jeg kaller dem diskursanalytiske studier, fordi de med ulike tilnærminger utforsker sekvenser av konkrete, situerte og sammenhengende verbalspråklige handlinger (Linell, 1998).

1.5.2 Diskursanalytiske studier om organisasjonsinteraksjon og/eller ideutvikling

I dette avsnittet vil jeg vise til et utvalg av studier som er relevante i forhold til min egen studie. Studiene kommer fra ulike tradisjoner og tangerer ulike deler av mitt eget arbeid i avhandlingen. Alle studiene dreier seg om organisasjonsinteraksjon og/eller ideutvikling, men konteksten og metoden varierer. Noen studier fokuserer på møter på arbeidsplassen, andre studier har utgangspunkt i fokusgrupper som er satt sammen for anledningen.

Det er gjort flere analyser av språket i bruk i møter i en organisasjonell kontekst (se f.eks. Asmuss & Steensig, 2003, Boden, 1994, 1995, Clifton, 2006, Du-Babcock, 2006, Hermundsgård, u.a, Kangasharju, 1996, 2002, Samra-Fredericks, 2004, 2003, Svennevig, 2004, 2006/u.a, Walker, 1995).

Boden (1994, 1995) har gjennom sin bok "Business of talk" bidratt med en solid studie av det hun kaller for "everyday negotiations" på arbeidsplassen. Hun har en bred etnometodologisk interesse og er opptatt av hvordan folk får gjort jobben i organisasjonen, og hvordan snakk strukturerer disse essensielle hverdagsaktivitetene. Hun gjør en detaljert konversasjonsanalyse (conversation analysis, heretter CA), og er spesielt opptatt av det sekvensielle i dialogen og

hvordan ulike ytringer legger premissene for hverandre. Hun er også opptatt av konflikt og konsensus, og viser hvordan forhandling er konstituert ”as a practical and local matter (...) in finely segmental units” (Boden, 1995:98). I analysene fokuserer hun i stor grad på detaljer i de enkelte ytringene. Når det er sagt, avviker Boden (1994) fra praksis innenfor CA ved at hun også er opptatt av den refleksive relasjonen mellom kommunikasjon og organisasjon, med bakgrunn i at interaksjonen er en del av den sosiokulturelle verdenen (Boden, 1994)⁹. Boden er imidlertid først og fremst opptatt av det lokale tur-til-tur nivået i samtalene, mens jeg er opptatt av det samtaleanalytiske *sett i sammenheng med* analyser av de kontekstuelle ressursene og analyser av utvikling i deltakernes perspektiver.

Studiene som er forankret i CA fokuserer på ulike aspekter i møter, som for eksempel alliansebygging (Kangasharju, 1996, 2002), reparasjon i samtalen (Svennevig, 2004, 2006/u.a), forhandlingsmøter med tospråklige deltakere (Du-Babcock, 2006), samtaleanalyse av møter som grunnlag for rådgivning i arbeidslivet (Asmuss & Steensig, 2003, Clifton, 2006), og formidling av følelser i møter mellom næringslivsledere (Samra-Fredericks, 2004).

Flere studier om gruppeinteraksjon har tatt utgangspunkt i fokusgrupper (Marková, Linell, Grossen & Salazar Orvig, 2006/u.a., Myers, 2004, Wibeck, 2002)¹⁰. Marková et al. (2006/u.a) utforsker hvordan sosialt delt kunnskap utvikles gjennom kommunikasjon. Forfatterne bruker begrepet ”dialogue of ideas” som igjen er inspirert av begrepet ”circulation of ideas” som har blitt brukt i fransk dialogisk lingvistikk. Boken er en introduksjon for å forstå fokusgrupper som en analytisk måte å utforske sosialt delt kunnskap på (noe som går inn under det jeg kaller for kunnskapsutvikling), og forfatterne har brukt et dialogisk perspektiv. Et hovedfokus i boken er hvordan ideer formes og utvikles ved at aspekter ved et tema (topik, se kapittel 2.5) blir tematisert eller ikke. Både det kontekstuelle, det interaksjonelle og tenkning er viktige elementer i Marková et al. (2006/u.a), og boken vil derfor være nyttig for meg på flere hold i avhandlingen. Jeg vil komme tilbake til studien i flere kapitler.

⁹ Hun opponerer mot at snakk er ”mikro”, mens organisasjon er ”makro”. Delingen av nivåene kan være fruktbart metodologisk, skriver hun, men virkeligheten er ”a seamless web of actions, reactions and interactions. (...) all actions are embedded in a continuous stream of social relationship, which, in turn, are framed by a historical context” (Boden, 1994:214).

¹⁰ De siste ti årene har det vært økende interesse for å studere interaksjonsprosessen i fokusgruppemøter. Tidligere ble slike møter behandlet som om de var én-til-én intervjudata (Wilkinson, 2006).

Utvikling av felles forståelse er et hovedtema i de fleste studier innenfor språkvitenskapelige kretser som ser på språk/interaksjon og tenkning som gjensidig avhengige elementer (se f.eks. Graumann, 1990, 1995, Foppa, 1995). Av nyere, empirisk baserte studier som fokuserer spesielt på felles forståelse gjennom interaksjon, vil jeg nevne Hermundsgård (u.a), som utforsker forståelse av faglige begreper i møter. Hun fokuserer på hvordan felles forståelse, eller mangel på sådan, framvises i dialogen.

Andre studier som er relevante å nevne når det gjelder dialog mellom ideer, er Billig (1996) og Myers (2004), som generelt er opptatt av motsetninger i dialog. Billig mener at motargumenter driver dialogen fremover. Det å lære seg å argumentere kan sies å være en viktig del av det å lære seg å tenke. Dialog trenger forhandling, sier han:

When speakers merely agree with one another, there is nothing left to say. The result is happy, wordless smiles. Without negation, the argument, in its dialogic and creative senses, never starts. (Billig, 1996:28).

Myers er støttende til at uenighet ofte er essensielt i interaksjon, men at det er vanskelig å være uenig, blant annet fordi vi har en preferanse for å være enig. Det er også en grense for hvor sterke motsetninger som er ønskelig. Billig mener at frekkhet og aggressivitet kan ødelegge kontinuiteten i dialogen, og at dette ikke er fruktbart i forhold til den intellektuelle prosessen i dialogen.

Myers (2004) mener, i likhet med Billig, at å uttrykke egne tanker i dialog, er viktig for tenkning og utvikling av perspektiv:

Representations of speech and thought play a crucial role in allowing participants to try out and shift possible opinions (Myers, 2004:43).

Myers studier baserer seg på fokusgruppemøter. Gruppene varierer med hensyn til hvor stor grad av uenighet de tillater, dette kan blant annet variere med kjønn, alder og sammensetning av deltakere i gruppen. Det er også avhengig av hva fasilitatoren i fokusgruppen, moderatoren, tillater. Det er ofte moderatorene som i stor grad styrer utviklingen i tema, og kan tillate

seg å avslutte topiker for å gå videre på noe annet. Myers mener også at uenigheten i fokusgrupper begrenser seg i forhold til autentiske gruppesamtaler, blant annet på grunn av at resultatet av diskusjonen ikke får direkte konsekvenser for deltakerne selv. Fokusgrupper er ofte sammensatt av deltakere som ikke kjenner hverandre og som skal drøfte ulike tema.

”Organizational Discourse” er et forskningsfelt som har vokst fram med bakgrunn i økende behov og interesse for kommunikasjon i organisasjoner. Feltet befinner seg i skjæringspunktet mellom språkvitenskap og organisasjonsforskning. Tidligere har organisasjonsvitere og språkvitere tilhørt ulike verdener, og har hatt begrenset kontakt med hverandre. De ulike fagretningene har vært opptatt med sine spesialiteter; organisasjonsvitere har interessert seg for organisasjoner som helhet, mens språkvitere har vært opptatt av å studere utvalgte deler av kommunikative praksiser i organisasjoner (og andre kontekster). Gjennom dette nye forskningsfeltet, har forskere fra ulike fagfelt møttes og begynt å jobbe sammen. Miljøet har blant annet gitt ut boken ”The SAGE Handbook of Organizational Discourse” (Grant, Hardy, Os- wick & Putnam, 2004a), som har anerkjente bidragsyttere fra blant annet organisasjonsforskning, ledelsesforskning (”management”-tradisjonen), kommunikasjonsforskning, psykologi- forskning, forskning om informasjonsteknologi, m.m.

Ett av fokusene innenfor kommunikasjon i organisasjoner (”organizational discourse”) er konversasjon og dialog (Fairhurst & Cooren, 2004), hvor forskere blant annet er opptatt av intersubjektivitet og generering av ny mening. Forskerne er både opptatt av hvordan organisasjonens diskurs ser ut, samtidig som de er opptatt av hvordan diskursene danner organisasjonene. Dette er i tråd med den dialogiske tenkemåten, hvor kontekst, dialog og tenkning står i et refleksivt forhold til hverandre (jf. kapittel 2.2). Noen studier av diskurs i organisasjoner fokuserer på kontekst i en videre sammenheng enn det CA-analyser gjør. Dette gjøres blant annet ved bruk av metoder som for eksempel kritisk diskursanalyse (Ainsworth & Hardy, 2004, Heracleous, 2004).

Få studier fokuserer spesielt på kognitive aspekter ved organisasjonsdiskurs (Grant, Hardy, Os- wick & Putnam, 2004b). Condor & Antaki (1997) skriver om det de kaller for sosial kognisjon (social cognition). De mener at man kan skille mellom to tradisjoner i studiet av sosial kognisjon. Det ene er retningen som psykologer er mest rettet mot og som går ut på å studere

psykologiske mekanismer for hvordan individer mentalt organiserer sosiale objekter i form av skjema (Bartlett, 1932, Schank & Abelson, 1977, Rolness, 1996). Denne tradisjonen er relevant når det gjelder å forstå den kunnskapen og erfaringen individene har (det er først og fremst denne tradisjonen som omtales som ”sosial kognisjon”). Den andre retningen dreier seg om å studere individet i sosial interaksjon, indre og ytre prosesser blir sett på i sammenheng, og sosial kognisjon blir sett på slik den utvikles i interaksjonen mellom mennesker. Min studie kan sies å knytte an til sistnevnte tradisjon. Rommetveit (1992) skisserer det han kaller en dialogisk basert sosial-kognitiv tilnærming til menneskelig kognisjon og kommunikasjon. Den skal nettopp være et alternativ til den daværende hovedretningen innenfor kognitiv psykologi og kognitive vitenskaper, nemlig monologiske representasjonsmodeller. Wertsch (1997) sier at om man forstår psykologiske prosesser i en sosiokulturell kontekst, assosiert med ulike sjangre, kan man fri seg fra uønskede mønstre i samhandlingen og skape nye psykologiske mønstre. Dette bør ifølge Wertsch blant annet studeres ved å bruke kommunikativ sjanger som et analytisk verktøy. Begrepet ”kommunikativ sjanger” er beslektet med kommunikativ virksomhetstype, som jeg har vært inne på tidligere i kapitlet (og sier mer om i kapittel 4).

Ovennevnte studier har alle diskursive og/eller språkvitenskapelige foki, men hovedfokus og metodisk tilnærming varierer. Min avhandling har som mål å *kombinere* noen av de ulike analysemetodene, ved å fokusere på organisasjonelle kontekster, interaksjonen og utvikling i perspektiv i dialogen mellom ideer, og ved å bruke ulike typer materiale. På denne måten kan de ulike analysene gi et detaljert bilde av arbeidsgruppemøtene og hvilke vilkår i organisasjonen som påvirker ideutviklingen. Broadfoot, Deetz & Anderson (2004) argumenterer nettopp for en kombinasjon av ulike metoder i analyse av organisasjonsdiskurs. De har en visjon om en dialogisk tilnærming til denne type forskning, for å fange opp *forholdet* mellom prosesser og produkter i diskurs og organisasjon. Tilnærmingen kaller de en ”multi-levelled, multi-method approach”, og de mener denne gir et bilde av organisasjonslivet som ”richly textured tapestry” (ibid:195). Kritisk diskursanalyse, intertekstuell analyse og ”coordinated management of meaning” nevnes som eksempler på metoder som kan kombineres i en analyse. Jeg kombinerer kommunikativ virksomhetsanalyse, samtaleanalyse (inspirert av IR-analyse og CA) og analyse av utvidelse av felles forståelse.

I kapittel 8 vil jeg komme tilbake til og relatere funn i mine analyser til noen av de nevnte forskningsbidragene på feltet.

1.6 Dialog mellom ideer

Som beskrevet tidligere i kapitlet, anser jeg kunnskapsutvikling for å være ”dialog mellom ideer” (Marková et al., 2006/u.a.). En dialog mellom ideer er en dynamisk prosess mellom deltakeres tanker og perspektiver som manifesteres gjennom deltakernes kommunikative handlinger i interaksjon med hverandre. Gjennom interaksjonen utvikles felles og individuell forståelse. Dialogen er sammenvevd av situasjonelle og sosiokulturelle kontekstuelle ressurser.

Czarniawska & Joerges (1996) representerer på liknende måte en brobygging mellom endringer i organisasjonen og relasjonelle og individuelle prosesser. De studerer ideer som reiser (”travel of ideas”) gjennom kommunikasjon, for å beskrive hva som skjer når det skjer organisasjonelle endringer. Det interessante med artikkelen er spesielt måten forfatterne beskriver hvordan ideene blir tilført energi til å ”reise”.

Czarniawska & Joerges ser på reisen til ideene helt fra de blir lansert for første gang, gjennom alle de ulike former de blir presentert og respondert på over tid. Hvert slikt møtepunkt, hvor *ideen møter tidligere oppfatninger og måter å tenke på*, skjer det en ”oversettelse” (”translation”). Begrepet ”translation”, som de henter fra Latour (1986), gir meg umiddelbart assosiasjoner til tradisjoner om læring som overføring. Czarniawska & Joerges definerer imidlertid begrepet som en *mediering*, dvs. en dialogisk prosess mellom det nye og det allerede etablerte, heller enn en enveis overføring. Medieringen kan gjelde i møtet mellom en ide og mennesker, ideer og objekter, og mennesker og objekter. Jeg kommer bare til å fokusere på møtet mellom ideen og mennesket. Medieringen fører til en endring både i ideen og i den som er i dialogisk samspill med ideen.

”Ideer drives fremover av energien brukerne eller skaperne tilfører ideen hver gang de oversetter den for sin egen eller andres bruk” (Czarniawska & Joerges, 1996:23, min oversettelse).

Slik jeg forstår det, betyr det at hver gang ideen blir tolket, tilføres den energi. Dette synes å være en god måte å beskrive kraften i det dynamiske møtet mellom ulike ideer (mellom en ide som lanseres og eksisterende ideer). Det er i spenningen i møtet mellom ulike ideer og perspektiver at dialogen drives fremover. Ideenes ”skjebne” er avhengig av hva mennesket gjør. Lar de ideen falle til jorden, modifiserer de den eller avvikler den, forrådner de den eller legger de noe til den, eller tilegner de seg den?

1.7 Problemstillinger

Fokuset i avhandlingen er nettopp å utforske dette dynamiske møtet mellom ideer, og hvordan de ulike sosiale handlingene gir energi til ideene, og fører til ideens stadige utviklingsprosess.

Når en deltaker ytrer en ide (”sitt uttrykte perspektiv”, som jeg kaller det i kapittel 2.4), utløser det (i alle fall iblant) en ideutvikling, en dialogisk prosess mellom mennesker og ideer. Hver ”oversettelse”, i terminologien til Czarniawska & Joerges (1996), blir da en ideutvikling, avgrenset i tid og rom. Mitt fokus i avhandlingen er på selve ideutviklingen i noen konkrete arbeidsgruppemøter¹¹.

Jeg ser på deltakernes kommunikative bidrag som det som gir ideene energi i ”dialogen mellom ideer”. Dette kan sies å være ideenes reise i et mikroperspektiv. Deltakerne kommer med ulike bidrag i dialogen i form av ulike typer initiativer og responser, og disse tilfører den aktuelle dialogen mellom ideer ulik type energi. Noen bidrag kan fremme ideutviklingen, andre kan hemme ideutviklingen. Dette bygger på at bidrag til dialogen inviterer til responser, og disse nye bidragene utløser nye responser, osv. Linell (1990) kaller dette for ”the power of dialogue dynamics”.

Analysen av dialogsamspillet i interaksjonen er et fokus i avhandlingen, og mitt første forsknings spørsmål er:

¹¹ Czarniawska og Joerges (1996) er mest interesserte i å følge reisen av ideer i et større perspektiv. De har erfart at ideer kan reise (spre seg) veldig fort; som de uttrykker det: ”med lysbølggers hastighet”. Dette er gjort mulig av teknologi, spesielt ved massereproduksjon og massemedial teknologi (ibid:24).

På hvilken måte drives ideutviklingen fremover gjennom interaksjonen? Hvilke kommunikative bidrag foretatt av deltakerne fremmer eller hemmer ideutviklingen?

I tillegg er jeg interessert i å utforske hvordan de ulike handlingene i dialogen påvirker hvilken retning dialogen mellom ideene beveger seg i. Eller for å si det med Czarniawska & Joerges (1996), hvor ideen reiser videre. Jeg liker begrepet “dialog mellom ideer” bedre enn reise, fordi *reise* gir konnotasjon til at en ide i samme form reiser flere steder, dvs. at begrepet ikke tar høyde for det dialogiske og at ideen endrer seg kontinuerlig. Ulike kommunikative handlinger representerer ulike perspektiver. I møtet mellom disse kan deltakerne utvide sin felles forståelse i ulik grad. Med dette mener jeg ikke at målet er at de skal få sammenfallende meninger, men at perspektivene til deltakerne nærmer seg hverandre (jf. kapittel 2.5).

Mitt andre forskningsspørsmål er som følger:

På hvilken måte utvides den felles forståelsen hos deltakerne gjennom ideutviklingen?

1.8 Avhandlingens oppbygging

Rammen om prosjektet er organisasjonsfaglig, men kjernen er språkvitenskapelig. I kapittel 2 vil jeg redegjøre for den teoretiske forankringen for avhandlingen, dialogismen. I tillegg presenterer jeg de viktigste teoretiske begrepene som jeg bruker i avhandlingen, blant annet dialog, ide og ideutvikling, perspektiv og utvikling i perspektiv. Jeg introduserer også noen metoder for å kunne presisere og diskutere hva samarbeid og konkurranse i interaksjon kan innebære.

I kapittel 3 dreier det seg om materiale og metoden for studien. Jeg gjør rede for prosessen rundt innsamlingen av materialet og hvilket materiale det dreier seg om. I dette kapitlet presenteres bedriftene og kasesene for første gang. I tillegg reflekterer jeg over det å studere meningsskaping gjennom å studere dialogprosesser.

Kapittel 4 er en virksomhetsanalyse av arbeidsgruppemøtene. Der skisserer jeg ulike kontekstuelle ressurser som for eksempel ytre rammer, hvem som deltar i de ulike arbeidsgruppene, sted og tidsrammer for møtene, og hvilke mål som er satt for møtene. Av indre rammer skisserer jeg blant annet hvordan det kommunikative arbeidet fordeles blant deltakerne. Blant annet gjør jeg en kvantitativ analyse som karakteriserer noen av møtene som samarbeidspreget eller konkurransepreget med bakgrunn i deltakernes bidrag i dialogen. Kapitlet som helhet er en empirisk analyse, men fungerer også som et bakteppe for analysene i kapittel 5 og 6, som er analysen av ideutviklingens språklige interaksjon og analysen av endring i perspektiv.

Analysen i kapittel 5 skal belyse den første problemstillingen: *På hvilken måte drives ideutviklingen fremover gjennom interaksjonen? Hvilke kommunikative bidrag foretatt av deltakerne fremmer eller hemmer ideutviklingen?* Fokuset er på de kommunikative bidragene i interaksjonen og hvordan disse påvirker hverandre og forløpet i ideutviklingen. Jeg studerer dialogforløpet gjennom tre ulike faser: initieringsfasen, fortsettelsesfasen og avslutningsfasen. Gjennom de ulike fasene er jeg interessert i ideutviklingens koherens og flyt, og fokuserer spesielt på de kommunikative bidragenes motstands- og akseptanseegenskaper, og på hvilken betydning disse har for ideenes utvikling.

Analysen i kapittel 6 skal belyse den andre problemstillingen: *På hvilken måte utvides den felles forståelsen hos deltakerne gjennom ideutviklingen?* Et utgangspunkt for kapitlet er at kreativitet først og fremst sies å være *radikale* utviklinger av kunnskap i en eller annen form. Med bakgrunn i kapitlene 4 og 5, samt en empirisk analyse av deltakernes uttrykte perspektiver og endringer i disse, argumenterer jeg derimot for at utvidelsen av felles forståelse, den kreative utviklingen, skjer på ulike nivå, som utfyller hverandre. Analysen i kapittel 6 er først og fremst basert på hovedkasuset, som er møter fra Statens vegvesen, hvor jeg fikk følge en ideutviklingsprosess fra ideen ble lansert første gang, gjennom videreføringen av den, til den ble nedfelt i arbeidsgruppens sluttrapport.

I kapittel 7 trekker jeg inn informantenes egne kommentarer for å belyse mine egne analyser av dialogen i deres arbeidsgruppemøter. For å gjøre dette har jeg brukt intervjuer med den enkelte deltaker, samt ettermøter med arbeidsgruppen hvor vi så videoklipp av arbeidsgrup-

pemøtene. Det viser seg at særpreg i dialogen i arbeidsgruppemøtene gjenspeiles i deltakernes refleksjoner over hva de prøvde å gjøre i gruppesamarbeidet.

I kapittel 8 gir jeg først et sammendrag av studien og resultatene av den. Jeg drøfter generaliserbarhet og øvrig metodekritikk, før jeg svarer på problemstillingene og drøfter dem i relasjon til tidligere forskning. Her svarer jeg også på spørsmålet: Hva kjennetegner en kreativ samtale? Avslutningsvis evaluerer jeg hva denne studien kan bidra med for anvendt språkvitenskap, organisasjonsvitenskap og institusjoner hvor det holdes møter, før jeg peker på hva jeg anser som interessante forskningsspørsmål i kjølvannet av studien.

2 Teoretiske forankringer

2.1 Introduksjon

I dette kapitlet vil jeg redegjøre for mitt teoretiske syn på språk, interaksjon og meningsskaping. Mye kan beskrives innenfor rammer av dialogismen. Jeg skal først og fremst definere de mest sentrale teoretiske begrepene jeg vil bruke videre i avhandlingen.

Dialogismen beskriver mennesket som grunnleggende sosialt, og at det å være menneske er synonymt med å være i dialog med verden rundt. Et grunnleggende aspekt i dialogismen er at tenkning, meningsskaping, sosial interaksjon og ulike situasjonelle og kulturelle kontekster er tvunnet sammen i avhengighet. I dette prosjektet vil det avspeiles gjennom at jeg fokuserer på alle disse tre faktorene i analysene; kontekst (kapittel 4), den sosiale interaksjonen (kapittel 5), og utvidelse av felles forståelse og tenkning (kapittel 6). Samlet vil disse analysekapitlene beskrive ideutviklingen som foregår i arbeidsgruppemøtene på en helhetlig måte. For å beskrive mer inngående hva dialogismen som teoretisk rammeverk representerer, kommer jeg til å sammenligne det med det til nylig dominerende paradigmet for forskning om språk og læring, monologisme. Gjennom denne dikotomien kommer jeg blant annet inn på ulike tilnæringsmåter i forståelsen av hva kunnskapsutvikling eller læring er.

Når det gjelder begrepsdefinisjoner gjør jeg først rede for min bruk av *dialog*, et begrep som er grunnlaget for dialogismen, men som på en mer konkret måte brukes i forhold til sosial interaksjon. Her kontrasterer jeg to dialogbegrep mot hverandre. Det første er en normativ bruk av dialogbegrepet som brukes mye, og som i samfunnet og blant annet i organisasjonsforskningen, ofte er et ideal. Det andre dialogbegrepet er empirisk basert, og er ikke knyttet til noen bestemt norm for hva som er en god eller dårlig dialog. Jeg skiller også mellom indre og ytre dialog. Deretter avgrensner jeg hvordan jeg definerer *ide* og *ideutvikling*. Nært knyttet til

disse er begrepene *perspektiv* og *utvikling/endring i perspektiv*. En viktig forutsetning for å kunne kommunisere er å være i stand til å ta den andres perspektiv. I denne forbindelse vil jeg bruke begrepet *intersubjektivitet*. På den andre siden er *alteritet* i ideutvikling også viktig, nemlig det å ha og gi uttrykk for ulike perspektiver.

Meningsskapning er en sentral interesse i denne avhandlingen, og Ragnar Rommetveits begrep *temporarily shared social reality* (TSSR) vil stå sentralt. Begrepet viser til en delt sosial virkelighet som utgjør et felles ”her-og-nå” hvor forhandlingen om mening foregår. Jeg ser på *utvidelse av felles forståelse* (med andre ord: ideutvikling) som en utvidelse av TSSR. De teoretiske drøftingene jeg innleder om utvidelse av felles forståelse i dette kapitlet utgjør fundamentet når jeg ved hjelp av empiriske analyser studerer nettopp utvidelse av TSSR (kapittel 6).

I analysen av arbeidsgruppemøtene vil jeg i kapittel 5 fokusere på hvordan ideutviklingen gjennomføres i praksis, ved å se på hvilke kommunikative bidrag deltakerne bruker når de forholder seg til hverandre i ideutviklingen. Jeg betrakter *initiativer* og *responser* som grunn-elementer i en dialog. Ved å analysere ved å bruke disse termene, kommer jeg frem til viktige begreper i avhandlingen som *motstand* og *aksept*, *samarbeid* og *konkurrans*e.

Til slutt i kapitlet vil jeg spissformulere problemstillingene jeg først lanserte i kapittel 1.7. Jeg begynner med å drøfte dialogisme vs. monologisme.

2.2 Dialogisme vs. monologisme

Dialogisme er ei forståingsramme, ei grunnhaldning til psykologiske og sosiale problem som går ut på at eit menneske får sin identitet, blir til eit menneske med verdiar og tankar ved å ha kontakt med andre. Barnet er født dialogisk og er ikkje asosialt, ifrå første stund får det sitt ’eg’ i samver med andre (Rommetveit, 1999).

Gjennom sosial kommunikasjon definerer og konstruerer mennesker sin sosiale virkelighet (Mead, 1934, Bakhtin, 1981, Marková, 1990). Sosial interaksjon og kognisjon er gjensidig bundet til hverandre, og er samtidig til stede i både individuell og felles prosess samt praksis

(Linell, 1998:17). Kognisjon involverer intern og mellommenneskelig kommunikasjon, og alle typer kommunikasjon har kognitive aspekter. Marková (1990:8) sier med referanse til blant annet Lazarus (1879) og Humboldt (1836-39), at samtale er fundamental for utviklingen, vedlikeholdet og skarpstilling av tenkning. Gjennom konversasjon er individer gjensidig involvert i hverandre, og de tester sine ideer mot hverandre gjennom å ta hverandres perspektiv og påvirker hverandre gjensidig som personer. Det er gjennom felles utveksling av ideer, dvs. gjennom språk, at mennesker stimulerer hverandre. Individets kraft for å tenke behøver tilstedeværelse, faktisk eller imaginær, av noen andre (Marková, 1990:7, med referanse til Humboldt, 1836-39).

Interaksjon og tenkning er altså tvunnet sammen i avhengighet. Interaksjonen og tenkningen kan videre sies å være gjensidig avhengig av kontekst: ”Ingen sproglige størrelser optræder uden for en kontekst; konteksten er der altid, vi bruger altid sprog i en eller anden sammenhæng” (Scheuer, 2005:34), ”Sprog og kontekst er en totalitet, og forsøger man at studere sprog uden at bringe brugskonteksten ind i billedet, studerer man noget andet” (Scheuer, 2005:34).

Det at interaksjonen, tenkning og kontekst er en totalitet, et språksyn med røtter fra Wittgenstein (1997), er grunnleggende i dialogismen. Om dialogismen skriver Linell (1998):

(...) perhaps the most profound aspect of dialogism lies in the insistence that the actor, the progenitor of meaning, is (directly or indirectly) in constant interaction, ”in dialogue” with, other actors (interactants) and various kinds of situational and cultural contexts (s. 264).

Dialogismens grunnlag er altså at meningsskaping skjer gjennom en deltakers konstante interaksjon med andre deltakere i ulike situasjonelle og kulturelle kontekster. Men det er monologismen som frem til få år siden har vært det paradigmet som har dominert i språkforskning. Det primære fokus i dette paradigmet er språkstruktur og individuell lingvistisk kompetanse. Hvor språk i dialogismen blir sett på som en sosial virksomhet for å skape mening, defineres språk innenfor det monologiske paradigmet som et system hvor alle essensielle deler av systemet er nedfelt i hver enkelt av oss. Språket blir sett på som ”et lager av lingvistiske ressurser” (Linell 1998:3), dvs. uttrykk som er assosiert med bestemte semantiske representasjoner.

Ulike uttrykk har altså forutbestemte meninger, og man bruker ulike uttrykk avhengig av hva man vil ytre (individenes intensjoner).

Det monologiske paradigmet behandler kognisjon og kommunikasjon som atskilte prosesser, og ikke som ulike sider ved det samme eller overlappende fenomen. Kognisjon blir sett på som informasjonsprosessering i individer. Læring blir for eksempel en individuell prosess, og graden av læring blir sett på som individenes mer eller mindre suksessrike internalisering av ”input” (Linell 1998:20). Bruk av språket innenfor dette paradigmet sees som sekundært. Kommunikasjon defineres som overføring av ytringer fra ett individ til et annet, og individene veksler mellom å være sendere og mottakere av ytringene. Mening skapes ikke i interaksjon mellom partene, men sees som noe som overføres fra en sender til en eller flere lyttere. Mye av forskningen på språk og læring innenfor det monologiske paradigmet har fokusert på *overføringsprosessen* som finner sted mellom sender og mottaker. Ytringen blir sett på som et produkt av den individuelle taleren.

Sett i et dialogisk perspektiv påvirker kognisjon, kontekst og kommunikasjon hverandre gjensidig. Dette betyr at læring ikke bare er en individuell prosess, men at mennesket lærer i samspill med andre og i en kontekst. De kommunikative handlingene foregår hele tiden i en setting hvor aktørene er gjensidig orientert mot andre. Språket og diskursen blir betraktet som fundamentale sosiale fenomen. Situasjonen kan betegnes som sosio-interaksjonell (Linell 1998:36). Ingen kommunikativ handling er begrenset til ett enslig individ fordi man hele tiden forholder seg til en annen person (”lytteren”), som oftest akkurat har sagt noe og som straks kan forventes å respondere på det man selv er i ferd med å si. Man kan si at en diskurs er en felles konstruksjon¹². Man kan si at taleren og partneren i en diskurs står i et komplementært eller *refleksivt* forhold til hverandre (Linell, *ibid.*).

2.2.1 Det sosiale vs. det individuelle aspektet

Innenfor det dialogiske paradigmet er det noe ulike syn på hvor grunnleggende det sosiale aspektet er, og hvor mye vekt man skal legge på det individuelle aspektet når man snakker om meningsskaping og tenkning. Vygotsky (1978) mener at den sosiale samhandlingen kommer

¹² Fra engelsk som “joint construction” og “co-construction” (Linell, 1998).

først, deretter kommer tenkningen. Språket fungerer som et verktøy for tanken, og tanken som et verktøy for språket, men gjensidigheten starter i språket og den interpersonlige kommunikasjonen, og tenkningen er underordnet det sosiale. Bakhtin (1981) representerer en liknende tilnærming til dette. Han mener at vi er grunnleggende sosiale, men at den sosiale samhandlingen går hånd i hånd med tenkningen; vi tenker også mens andre prater. Bakhtin mener at en persons ulike og parallelle stemmer i en dialog viser at vi har en *indre dialog*. Den indre dialogen, slik jeg ser det, er individets egen tenke-, lærings-, og meningsskapingsprosess. Denne prosessen er en dialogisk prosess som samspiller med den sosiale, *ytre dialogen*. Den individuelle prosessen er dialogisk ved at nye ord, nye innspill, vever seg tett sammen med vår egen tenkeprosess, og vi gjør det etter hvert til vårt eget. Bakhtin mener derfor at det vår tenkeprosess produserer, dvs. det ”indre overbevisende ordet” er halvt vårt og halvt noen andres (ibid:345).

Platon mente at distinksjonen mellom de to typer dialoger, indre og ytre, bare er overfladisk: ”Thought and speech are the same; only the former, which is a silent inner conversation of the soul with itself, has been given the special name of thought” (Platon, 1942:263, ref. i Billig, 1996:141). Derfor er det i denne måten å tenke på ikke noe spesiell forskjell i det å tenke og det å diskutere. De ulike dialogene regnes derfor som samme type prosess, bare at den ene er inne i oss selv, privat, mens den andre er ytre, i samtale med andre.

En samtale som består av flere deltakere er flerstemmig og består av flere parallelle indre dialoger. Samtalene er en måte å tenke sammen på. Noen stemmer blir reflektert gjennom den ytre dialogen. Samtidig sitter de ulike aktørene og reflekterer gjennom sine indre dialoger. Dynamikken mellom de mange ulike stemmene gjennom den ytre og de indre dialogene, er det som gjør gruppesamtaler til et spennende forum for ideutvikling. Mange ulike perspektiver vil kunne forekomme, utviklet gjennom de ulike indre dialogene og gjennom den ytre dialogen. Noen deltakere kan tenke mens andre prater, og deltakere vil kunne komme med innspill for så å trekke seg litt tilbake til sin indre dialog igjen. Noen ganger kan indre dialoger ta en helt annen retning enn den ytre dialogen, noe som kan medføre et innspill fra en helt annen vinkel enn det gruppen har hatt tidligere. Innspill med lanseringer av fremmede perspektiver, vil kunne føre den ytre dialogen i en ny retning. Dette vil jeg komme nærmere inn på i analysen i kapittel 5. Jeg mener at den ytre og den indre dialogen påvirker hverandre gjensi-

dig i en meningsskapingssprosess. Billig (1996) mener at tenkningen i den indre dialogen vil bli gjenspeilet av måten vi argumenterer på. Han sier ikke noe mer spesifikt om dette, men det reiser et interessant spørsmål: På hvilken måte kommer den indre dialogen til uttrykk i gjennom en samtale? Hvor mye av den indre dialogen vil reflekteres gjennom samspillet¹³?

Markovà et al. (2006/u.a) kommer med interessante bidrag og et begrepsapparat som beskriver hvordan elementer fra den indre dialogen kommer til uttrykk i den ytre dialogen. De skriver om overgangen fra ureflektert "common sense"-tenkning, til et nivå av aktiv bevissthet. Dette gjør de ved å bruke begrepene "proto-themata" og "themata". "Proto-themata" er sosialt delte kulturelle forutsetninger som vi tenker og snakker "fra", og tar for gitt. De er grunnleggende relasjonelle kategorier, bestående av meningspotensialer som venter (jf. Markovà et al., ibid: kapittel 7). Når "proto-themata" eksplisitt blir formulert og drøftet i dialogen, transformeres de til "themata". Dialogpartnerne snakker ikke lenger "fra" disse antakelsene, men "om" dem. Elementet i underbevisstheten som før er tatt for gitt, blir problematisk og kommer inn i kommunikasjons-deltakernes bevissthet. Det kan være mange ulike grunner (politiske, ideologiske, vitenskapelige, eller andre) som starter spenningen eller konflikten (i den indre dialogen; min anmerkning), som fører et "proto-thema" i sentrum av kollektiv oppmerksomhet og kommunikasjon (Markovà et al., ibid). Dette vil jeg komme nærmere inn på i drøftingen, i kapittel 8.5.2.

Et forsøk på å beskrive et møtested mellom individet sin tenkning og de sosiokulturelle omgivelsene, er gjort av Wasser & Bresler (1996), som skriver om en *felles utviklingssone*¹⁴ eller tolkningssone ("the interpretive zone"). Forfatterne er interessert i tolkningene som blir gjort i møte mellom deltakernes ulike stemmer (jf. Bakhtins stemmebegrep), og begrepet er konstruktivistisk fundert. Begrepet vokser blant annet ut av Vygotskys begrep "zone of proximal development" (1978), som dreier seg om individets utviklingssoner. I et dialogisk perspektiv,

¹³ Denne avhandlingen har ikke som mål å svare på disse spørsmålene. Jeg kommer til å forholde meg til det jeg empirisk og konkret kan observere i den ytre dialogen. Derimot vil jeg, siden en av hovedproblemstillingene dreier seg om på hvilken måte den midlertidig felles virkeligheten utvides, filosofere rundt disse spørsmålene, og spesielt rundt forholdet mellom den indre og den ytre dialogen i en ideutviklingsprosess. Dette vil jeg komme inn på i kapittel 3 og i kapittel 8.

¹⁴ Begrepet er oversatt på denne måten av Torlaug Løkensgard Hoel (2000, 2001).

er det også interessant og sentralt å snakke om en felles utviklingssone, som refererer til kollektive prosesser:

The interpretive zone as we have constructed it is a metaphorical space where ambiguity reigns, dialogical tension is honored, and incommensurability is seen to have special value (Wasser & Bresler, 1996:13).

Denne ”sonen” kan også sammenlignes med det Rommetveit (1974, 2003) kaller en midlertidig delt sosial virkelighet (temporarily shared social reality), et begrep jeg kommer tilbake til senere i dette kapitlet. Begrepet ”felles utviklingssone” er interessant fordi det på en dynamisk måte binder sammen det individuelle med det sosiale når det gjelder utvikling og læring. I kapittel 5 kommer jeg blant annet inn på nye ideer som blir lansert og som møter motstand. I ett av arbeidsgruppemøtene står partene mot hverandre og kommer ikke videre i dialogen eller ideutviklingen. Kanskje var det fremmede initiativet utenfor den felles utviklingssonen? Det fremmede perspektivet forelå, men partene hadde muligens ikke forutsetninger for å ta hverandres perspektiver.

2.2.2 Kontekst

I dialogismen utgjør diskursive praksiser *i sine kontekster* de grunnleggende enhetene for forskning (Linell 1998:7). Språket har et betydningspotensiale, og denne blir bestemt gjennom bruk av kontekst. Rommetveit (1974) presiserer at dette gjelder enkeltord i en situasjonell kontekst. Han mener ord har et meningspotensial som blir realisert gjennom konteksten. Rommetveit bruker begrepet ”perspektivets relativitet”, hvor han mener at et ords mening er influert av perspektivet til den som snakker. Ordets mening er åpent til det er brukt i en kommunikativ handling: ”A word’s meaning changes, depending on context and perspectives” (Hagtvet og Wold, 2003:190). Et ord kan derfor ha ulike meninger i ulike situasjoner. Et av Rommetveits (1974, 2003:215) eksempler for å illustrere dette, gjelder Mr. Smith som skyver rundt på en gressklipper en lørdag morgen. Beskrivelsen av hva han holder på med vil avhenge av perspektivet til den som ser. Mens Mr. Smith skyver rundt på gressklipperen, får Mrs. Smith to telefonoppringer. En av dem er fra en venninne, Betty, som kjenner til familien Smith, og som ikke ser på Mr. Smith som en særlig arbeidsom mann på hjemmefronten. ”Nå, ligger den late mannen din enda?” spør venninnen Mrs. Smith. ”Nei, Mr. Smith *jobber*,

han klipper plenen”, svarer Mrs. Smith. En liten stund etter denne telefonsamtalen, ringer Mr. Johnson, en venn av Mr. Smith. Mrs. Smith tar det for gitt at Mr. Johnson ringer for å høre om mannen er på jobb, eller om han har fri så han kan dra å fiske med han. Derfor, når han spør: ”Jobber mannen din denne formiddagen?”, svarer Mrs. Smith, ”Nei, Mr. Smith jobber *ikke*, han klipper plenen”.

Mrs. Smith sier til sin venninne Betty at mannen jobber, og til Mr. Johnson at han ikke jobber. Begge gangene forteller hun sannheten med referanse til samme (ytre) situasjon: Mr. Smith klipper plenen. *Ordet ”jobbe” har et meningspotensial som fører til at det får ulike betydninger i de ulike situasjonene.*

Til forskjell fra den dominerende samtaleanalytiske tilnærmingen, CA, trekker dialogismen inn både den *situasjonelle* konteksten og *sosiokulturelle kontekster*, i analysene. Dette kan kalles for ”dobbel dialogisitet” (Linell, 1998:54). Dialogistene bruker begreper som ”kontekstuelle ressurser” og ”kontekstualisering” for å understreke den dialogiske prosessen mellom den diskursive praksisen og konteksten. Kontekstuelle ressurser er en rekke potensielle kontekster ”that can be made into actual, relevant contexts through the activities of the interlocutors in dialogue” (Linell, 1998:128). Kontekstene er altså ikke kontekster i seg selv, men blir aktivisert, eller *kontekstualisert* gjennom den diskursive praksisen. Begrepet kontekstualisering viser til at det er en dynamisk prosess som utføres av aktive samtaledeltakere i dialog (Scheuer, 2005:36). Bakhtin brukte begrepet ”rekontekstualisering” om kontekstualiseringsprosessen. Begrepet ”kontekstualisering” kan gi assosiasjoner til at et språklig budskap, tanke eller intensjon tidligere har eksistert uten kontekster, og først i prosessen blir kontekstualisert. Begrepet *re-kontekstualisert* henspeiler på at det som blir ytret i en situasjon, har eksistert i menneskelige aktiviteter som startet lenge før ett bestemt møte (Linell, 1998, 2006a, Scheuer, 2005).

Mitt språksyn og mitt prosjekt er forankret i det dialogiske paradigmet. Dette påvirker prosjektets fokus og analyser. Blant annet fokuserer jeg på de ulike bestanddelene i det dialogiske perspektivet; kontekst, interaksjon og meningsskaping i hhv. kapittel 4, 5 og 6. Målet mitt er å gjøre avhengigheten mellom de ulike delene synlig underveis.

2.3 Dialog

2.3.1 Abstrakt dialogbegrep

Bakhtin og Rommetveit legger begge vekt på at eksistensen er grunnleggende dialogisk. Mennesket defineres ved sitt forhold til andre. Dialogbegrepet er i denne sammenhengen brukt som en referanse til det dynamiske forholdet hvert menneske lever i, i forhold til resten av verden. Dette betrakter jeg som en abstrakt definisjon av dialog. Det samme gjelder begrepet ”indre dialog” som jeg beskrev i kapittel 2.2.1. Dette refererer til et individs samtale med seg selv. Begrepet ”ytre dialog” som nevnt i kapittel 2.2.1, dreier seg om de konkrete dialogene man kan observere og delta i.

Dialogbegrepet blir i avhandlingen hovedsaklig brukt for å beskrive de konkrete samspillsituasjonene jeg observerer og analyserer i arbeidsgruppemøtene. Det er utbredt enighet om at termen ”dialog” refererer til at flere snakker sammen, og i et fellesskap utveksler ideer. Grunnlaget for denne aktiviteten er beskrevet i det greske ordet ”dialegesthai”, som er roten av ”dialogos”. Den originale meningen av dette ordet var å tale (og tenke) sammen om noe på en slik måte at selv om man snakker om ulike ting, skapes det noe felles mellom partnerne (Graumann, 1990). Jeg skiller mellom et normativt og et empirisk dialogbegrep. I neste avsnitt går jeg mer inn på hva jeg legger i de ulike begrepene.

2.3.2 Normativt dialogbegrep

Dialogbegrepet er vidt og blir brukt på ulike måter (Linell, 1998, Luckmann, 1990, Dysthe, 1997), og man snakker dessuten om både muntlige og skriftlige dialoger (Evensen og Hoel, 1997). Jeg tar utgangspunkt i at dialog er en forhandling om mening mellom to eller flere parter, hvor mening og forståelse blir skapt i konkrete interaksjoner. Interaksjonene er dynamiske i den forstand at partene påvirker hverandre og interaksjonen. Materialet i avhandlingen består av muntlig ansikt-til-ansikt-interaksjon. Allikevel vil jeg i noen tilfeller bruke teori myntet på skriftlig dialog mellom en leser og en skriver (Evensen og Hoel, 1997). Dialog mellom en leser og en skriver har mange likhetstrekk med muntlige dialoger, men også ulikheter (Dysthe, 1995). Dysthe mener hovedforskjellen er at snakking og lytting er forutsetninger for

skrivning og lesing (ibid:84). Når det gjelder meningsskapingen i dialogen¹⁵, mener jeg imidlertid at flere prinsipper mellom det muntlige og det skriftlige kan sammenlignes, og vil derfor bruke enkelte teorier og refleksjoner som er gjort i forhold til kommunikasjon mellom en leser og en skriver.

I avhandlingen er det hensiktsmessig å skille mellom to ulike definisjoner av dialog; en definisjon som beskriver en normativ ideal-dialog og en deskriptiv og empirisk fundert dialog-definisjon. Det normative dialogbegrepet stammer fra en klassisk forståelse av ”den gode dialog”. Det er en åpen interaksjon karakterisert av *samarbeid og symmetri*, med like muligheter for deltakerne til å ta tur og utvikle tema. Denne type dialog har som mål å finne sannheten gjennom argumentasjon. Den er uten tvang fra noen part, og uten bruk av makt eller krav om anvendelighet. Dialogen er alltid en pågående prosess der deltakere er åpne for kontinuerlig omdefinisjoner, og som lar gode argumenter vinne over dårlige (Linell, 1998;10-11).

Den normative definisjonen av dialogbegrepet ser ut til å være både en hverdagslig definisjon som folk flest bruker, og en definisjon som blir brukt i flere akademiske sirkler i den vestlige verden (Linell, 1998:11), blant annet i organisasjonsteoretiske sirkler. Et eksempel på dette er Senge (1990) som beskriver dialog som kunnskapsorientert og som noe som innebærer at man forsøker å ta andres perspektiv. Dette står i motsetning til *diskusjon*, som han beskriver som en vedtaksorientert samtale hvor deltakere vil ha rett, fremme egne synspunkter og vinne. Motsetningen mellom disse vil jeg komme nærmere tilbake til i kapittel 2.8.4. Heretter vil jeg kalle den normative definisjonen av dialog (og det som Senge kaller for dialog) for ”ideal-dialog”.

2.3.3 Empirisk dialogbegrep

Forskere som har en empirisk innfallsvinkel til studier av samhandling, har funnet det mer fruktbart med et åpent dialogbegrep som ikke på forhånd definerer hva som er en god eller dårlig dialog. Ett argument for dette standpunktet er at det kommer an på sammenhengen og målene med kommunikasjonen om gitte samtaler skal betraktes som bra eller dårlige. En argumentativ dialog, eller Senges (1990) ”diskusjon”, vil høre inn under denne definisjonen.

¹⁵ Dette kommer jeg mer tilbake til senere i kapitlet, samt i kapittel 6.

Nyere empiriske dialogstudier har vist at det er stor variasjon i hvordan interaksjon faktisk foregår (f.eks. Markovà og Foppa, 1990, 1991, Markovà, Graumann og Foppa, 1995). En samtale kan inneholde uenigheter, misforståelser, ulike interesser, motstand, makt, dominans samt fragmentering i deltakelse og kunnskap (Linell, 1998). Den kommunikative arbeidsdelingen i interaksjonen er ofte ulik, og mange samtaler er *asymmetriske*. Linell (1990:173) påstår følgende: "Asymmetries are probably more typical properties of dialogue than are symmetry and equality (...) This makes them a natural focus in dialogue studies". Med dette synet på dialogen blir *komplementaritet* (Linell, 1998:221) et viktig begrep. Ofte bidrar ikke partene i samtalen på samme måte, symmetrisk og jevnbyrdige, men de foretar ulike handlinger som på en eller annen måte kompletterer hverandre.

Luckmann (1990) hevder at asymmetri i kunnskap er selve grunnlaget for dialog¹⁶. Asymmetri gjenspeiles også gjennom dominans i dialogen, og det er flere måter å dominere en samtale på. Linell (1990) snakker om fire typer: En er den rent kvantitative dominansen, den som snakker mest (mest ord, tar opp mest tid) dominerer. En annen er den semantiske dominansen som består i å dominere hvilke tema det skal snakkes om, hvordan utviklingen i tema skal gå, og hva som skal være det gjeldende perspektivet på topik. En tredje er den interaksjonelle dominansen, som har å gjøre med de kommunikative handlinger, initiativer, og responser som tas av samtalepartnerne. Den siste kjennetegnes ved at en av partene dirigerer og kontrollerer den andre partnerens handlinger i størst grad, og samtidig selv unngår å bli dirigert og kontrollert. Strategiske trekk er en spesiell type dominans, som ikke krever mye snakk, men at man sier noen få, strategiske veldig viktige ting (Linell, 1990:158).

¹⁶ Det er denne betydningen organisasjonsforskere, bl.a. Nonaka (1994), er opptatt av; balansen når det gjelder (for)kunnskap (om fag, erfaring, organisasjonstilknytning). Noen av vilkårene Nonaka mener bør være tilstede for at en organisasjon skal være lærende, omhandler nettopp dette. Han kaller det redundans og variasjon. Med redundans mener han en bevisst overlapping i kunnskap hos to parter. Han mener at det på denne måten kan oppstå en meningsfull dialog, og overlappinga i kunnskap er på mange måter et brudd med tradisjonell effektivitetstankegang (Hustad 1998). Med variasjon mener Nonaka at deltakerne i kunnskapsutviklingsprosesser må ha ulike kjennetegn når det gjelder forkunnskap. For å etablere kreativt spenn i en gruppe kreves ulikhet. Det innebærer at sammensetningen av personer med ulik kunnskap i en organisasjon bør være supplerende i forhold til hverandre ut ifra det behovet bedriften har. En viktig utfordring blir derfor å finne balansen mellom redundans og variasjon.

I en empirisk måte å definere dialog på har man altså gått bort fra suksesskrav som samarbeid og symmetri, som er sentrale i det klassiske og normative dialogbegrepet som vi var inne på tidligere. Marková, Graumann & Foppa (1995:xi) definerer dialog som en ansikt-til-ansikt interaksjon mellom to eller flere individer som bruker et tegn-system (både verbal og ikke-verbal). Linell (1998:10) definerer dialog som "interaction through symbolic means by mutually co-present individuals". Linell avgrensner altså ikke dialogbegrepet til bare å omfatte ansikt-til-ansikts interaksjon, men inkluderer også telefonsamtaler og elektroniske "real time" interaksjoner.

Jeg definerer en dialog som "*meningsskaping mellom to eller flere individer som bruker et tegn-system (verbalt og ikke-verbalt)*". Jeg vil vektlegge både meningsskappings-dimensjonen og den interaksjonistiske dimensjonen i mitt dialogbegrep.

Mellom forskere som opererer med et empirisk fundert dialogbegrep, er det enighet om at det er noen få men grunnleggende kriterier som må være tilstede i større eller mindre grad for at man skal kunne ha en interaksjon (Marková, Graumann, Foppa, 1995, Linell, 1998). Partene må ha en viss grad av "koordinering"¹⁷ mot hverandre samt en gjensidig orientering mot den/de andre parten(e). Rommetveit (1992) bruker begrepet "attunement to the attunement of the other" for deltakernes gjensidige orientering mot den/de andre parten(e). Den gjensidige orienteringen og koordineringen blir også beskrevet gjennom ulike begreper som beskriver fellesskap, som "reciprocity", "mutuality" og "commonality"¹⁸. Slike grunnleggende kriterier må være representert i en eller annen grad for at man skal kunne interagere.

¹⁷ Fra engelsk: "co-ordination" (Linell, 1998: 13).

¹⁸ Graumann (1995) skisserer "reciprocity" som et moralsk prinsipp hvor dialogpartnere deler en forventning om at bidraget deres i dialogen vil bli møtt med respons fra mottakeren. Begrepet "mutuality" refererer til et kognitivt fellesskap, hvor partene har hypoteser og forventninger om hvordan den andre vil respondere og bidra i dialogen. Alle parter har antakelser om dette, men de kan variere fra person til person. "Commonality" refererer til generelle antakelser og kunnskap som mennesker faktisk deler i en kommunikasjonssituasjon (Graumann, ibid).

Nedenfor oppsummerer jeg definisjoner på dialog-begrepet jeg har drøftet:

- Abstrakt dialogbegrep.
 - Omhandler dialogisitet: eksistensen som grunnleggende dialogisk.
 - Indre dialog: betegnelse for den dialogiske tenkeprosessen som foregår i hvert individ

- Konkret dialogbegrep. Ytre dialog, samtaler som kan observeres utenfra, dialog rammet inn i konteksten.
 - Normativt dialogbegrep (ideal-dialog)
 - Empirisk dialogbegrep

Videre i avhandlingen vil bruken av begrepet ”dialog” vise det til det jeg kaller et empirisk fundert dialogbegrep.

2.4 Ide og ideutvikling

Hva er en ide? *“In speaking, a person expresses or reveals what he or she is like or has “ in mind”, be it ideas, feelings, or intentions”* (Graumann, 1990:112). I avhandlingen vil jeg definere en ide som et forslag eller spørsmål til hvordan noe skal eller kan forstås eller gjennomføres. En ide er et uttrykk for et perspektiv. Et perspektiv i sin tur er et overgripende syn på hvordan et emne, en topik eller en problemstilling skal forstås (Linell, 2002).

Et uttrykt perspektiv kan beskrives nærmere ved å anvende Bakhtins begrep ”stemme”. *“Voice is consciousness expressed and reaching others, i.e. it is a relational term”* (Graumann, 1990:108). Ofte reflekterer en ”stemme” et visst perspektiv. Bakhtins tanke om dialogen var at den er en polyfoni av ulike stemmer.

A dialogue is a combination of voices, it is polyphonous. The voices in a dialogue are persons speaking ‘in concert’, but a person engaged in a dialogue is not restricted to one voice (Graumann, 1990:108).

Hver ”stemme” gir uttrykk for et perspektiv, for et syn på verden, for måter å uttrykke verden i ord på (Bakhtin, 1981:291-292). De mange stemmene representerer et dialogisk mangfold mellom ulike ideologier og ulike epoker: ”socio-ideological contradictions between the present and the past, between differing epochs of the past, between different socio-ideological groups in the present, between tendencies, schools, circles and so forth, all given a bodily form” (Bakhtin, 1981:291). Det kan også være private eller profesjonelle erfaringer som påvirker stemmene i arbeidsgrupper for eksempel, som denne avhandlingen dreier seg om. Et viktig poeng er at en og samme taler kan bidra med flere stemmer i dialogen; positive og negative, for og imot, empatisk og reservert, stemmer for å holde sin distanse til noe, og stemmer for å identifisere seg med noen eller noe (Graumann, 1990:122).

En ide er både et individuelt og sosial konstruert perspektiv. Bakhtin mente at en ytring alltid er avhengig av de ytringene som kommer før og etter, og er et svar på disse. Derfor var det nettopp i spenningen mellom de ulike stemmene og de ulike perspektivene ”at Bakhtin så det dynamiske elementet i det å skape mening gjennom diskurs” (Dysthe, 1995:64-65). Dynamikken og spenningen mellom de ulike stemmene og perspektivene kaller jeg ”dialog mellom ideer” (Marková et al. 2006/u.a) eller ”ideutvikling”. Ideutvikling er et mer håndgripelig begrep som jeg vil anvende når jeg henviser til den sosiale prosessen, interaksjonen, hvor flere parter tenker høyt sammen og forsøker å finne svar på problemstillinger i fellesskap. Begrepet henviser både til det sosiale og interaksjonistiske, samt til det individuelle og kognitive aspektet.

2.5 Perspektiv og utvikling i perspektiv

Et perspektiv er som sagt en måte å se og forstå verden på; et syn på verden. Man kan ikke se verden uten å ha ett eller annet perspektiv. Et perspektiv vil gjøre noen aspekter mer gyldige enn andre. Linell (1998:40, 2002) skriver at i interaksjonen blir noen aspekter valgt ut og nevnes eksplisitt, mens andre blir sett bort fra, og nevnes ikke videre.

Begrepene perspektiv, synspunkt, aspekt og horisont er mye brukte begreper i de sammenhenger hvor man tar utgangspunkt i renessansens teknikker for å fremstille objekter og scener sett fra spesielle vinkler. Husserl og andre fenomenologer og fenomenologiske psykologer

utvidet konseptet fra å gjelde perseptuell erfaring til å gjelde all kognitiv erfaring: Et objekt i tanken, som for eksempel et problem, vil tilnærmes fra ulike vinkler avhengig av den som ser (Graumann, 1990).

Graumann mener at den kreative løsningen på et problem veldig ofte er ekvivalent med å nå et nytt perspektiv (1990:110). Graumann (1990) omtaler perspektivitetens dynamikk som ”mental locomotion”, som refererer til forandring av perspektiver gjennom dialogen. ”Locomotion” defineres som “any change of position within a field, be it physical, social or conceptual” (Graumann, 1990:110). Begrepet er en metafor for en *bevegelse* i perspektiv, hvor dialogpartnerne i dette tilfellet beveger seg fra det aktuelle (etablerte perspektivet) til det potensielle (det nye perspektivet).

Utviklingen av perspektiv går gjennom dialogen, nærmere bestemt gjennom topikutviklingen i dialogen (se Svennevig, 1999, Korolija, 1998, Linell, 1998, for mer om topik). For å beskrive hva en topik er, vil jeg skille mellom tre ulike nivåer for tema i en dialog: Makrotopik er det overordnede tema som samtalen dreier seg om. Hver makrotopik består av flere undertema, og disse kaller jeg topiker. En topik viser til en lokal sekvens i dialogen med et spesielt fokus. Noen aspekter i en dialog blir valgt ut og nevnes eksplisitt, mens andre blir sett bort fra, og nevnes ikke videre. De valgte aspektene fokuseres, eller med en annen term; topikaliseres. I interaksjonen utvikles dette aspektet videre eller et annet aspekt løftes frem i forgrunnen (Linell 1998:40, 2002). De ulike aspektene som utgjør fokuset innenfor hver topik, kaller jeg for topikale aspekter (se f.eks. Wibeck, 2002). Ved å lansere en ide, løfter deltakeren et nytt topikalt aspekt frem i forgrunnen i dialogen, og bidrar til å utvikle gjeldende topik, eller til å introdusere en ny topik eller makrotopik. I kapittel 6 vil jeg fokusere på utvidelse av felles forståelse hos deltakerne i arbeidsgruppemøtene ved å fokusere på utvikling i topik og endring i perspektiv.

2.6 Intersubjektivitet og alteritet

I dette avsnittet vil jeg gjøre rede for hvordan jeg forstår og vil bruke begrepene intersubjektivitet og alteritet. Intersubjektivitet og alteritet er to begreper som motpoler i forhold til dialogpartnerens måte å forholde seg til andres perspektiv. Ivana Marková (1992) skriver en in-

teressant artikkel om to ulike tilnæringer til dialogisitet, nemlig som en form av fellesskap ("mutuality"); intersubjektivitet, eller som en form av motsetninger ("strife of oppositions"); alteritet. Alteritet baseres her på at en av deltakerne fører inn et "fremmed perspektiv" i dialogen. Begge tilnærningene ser på dialogisitet som et felles samarbeid mellom Jeg og Deg ("I-Thou"). Men den ene retningen (jf. Rommetveit) er mer opptatt av hvordan deltakerne klarer å ta hverandres perspektiv til en viss grad og responderer på dem, mens den andre fokuserer på Jeg og Du som agenter som forsøker å påvirke hverandre med hverandres perspektiver (ibid:56). Marková skriver at Rommetveit først og fremst er interessert i hvordan interpersonlig kommunikasjon er mulig og hva som er premissene for kommunikasjon, altså med hovedfokus på "mutuality", intersubjektivitet. Bakhtin og Prahaskolen på den andre siden var mer opptatt av spenninger i språk og dialog; hovedsaklig i litterær dialog. Dette medførte at de først og fremst fokuserte på kreative individer og deres litterære verk. De var opptatt av dramatiske dialoger, med uvante uttrykk og nye meninger (ibid). I det følgende vil jeg først si mer om intersubjektivitet, før jeg sier noe om alteritet.

2.6.1 Intersubjektivitet

Senge (1990) mener at dialog i hans definisjon skal bidra til at folk skal utvikle like perspektiver, eller i det minste få forståelse for andre sine perspektiver. Dette må til for at læring i fellesskap skal kunne foregå. Dette høres rimelig ut, og støttes blant annet av Rommetveit (1974) som mener at en kommunikasjonspartner "must have the capacity to adopt the perspectives that are proposed by the other participants in a dialogue" (1974:44). En viss grad av felles forståelse er altså viktig for at man skal kunne kommunisere. Graumann (1990:113) mener at selv om den andre parten ikke tar hans perspektiv i et tema, må han allikevel akseptere perspektivet som et potensielt syn, for så å kunne avvise det. I en lærende organisasjon må man samle oppslutning om ett perspektiv, før en gitt forståelse kan bli spredt i nettverket (Hustad, 1998:60).

Intersubjektivitet er en felles forståelse/andre-orientering som er oppnådd gjennom verbal kommunikasjon mellom to eller flere parter. Rommetveit mener at et tilfelle av intersubjektivitet oppnås ved en felles justert perspektivsetting og perspektivtaking (Rommetveit, 1992:27). *En felles justering av perspektiv* oppnås ved en "attunement to the attunement of

the other” som bidrar til at noe bringes inn for felles oppmerksomhet og blir forstått og snakket om fra en posisjon som midlertidig er adoptert av begge deltakerne i kommunikasjonen (Rommetveit, 1992):

Reciprocal adjustment of perspectives is achieved by an attunement to the attunement of the other, by which states of affairs are brought into joint focus of attention, made sense of and talked about from a position temporarily adopted by both participants in the communication. (Rommetveit, 1992: 23, tese 16).

Har man oppnått intersubjektivitet, har partene i kommunikasjonen klart å få en forståelse av den andres perspektiv. I hvor stor grad den felles forståelsen er, vil variere. I kapittel 2.7 og 2.7.1 vil jeg komme nærmere inn på felles forståelse og utvidelse av denne.

Intersubjektivitet finnes på flere nivå. For å oppnå intersubjektivitet på enkelte nivå, må vi ta det for gitt på andre nivå. Vi stoler for eksempel på at den andre er en rasjonell samtaledeltaker som sier noe relevant. Et grunnleggende nivå gjelder den gjensidige orienteringen i ”the attunement to the attunement of the other” (Rommetveit, 1992:23). Når vi ytrer oss er det en taus forventning om at vi retter oss mot en deltaker som skal forsøke å forstå det vi sier. Det er hele tiden tatt for gitt at å snakke er orientert mot en lytter og en midlertidig delt forståelse. Samtidig er lytting taust forventet å være taler-orientert og har som mål å rekonstruere hva taleren forsøker å uttrykke (Rommetveit, 1974:55). Dette grunnleggende nivået kan også kalles ”common ground” (Clark, 1996). Rommetveit poengterer at vi må ta en slik felles forankring for gitt, ellers kan vi ikke kommunisere. ”Intersubjectivity [at some level] must be taken for granted in order [for intersubjectivity at other levels] to be achieved” (Linell, 2006a:32, med referanse til Rommetveit, 1974:56). Jeg oppfatter andre nivåer av intersubjektivitet som en felles justering av perspektiv, eksempelvis som den måten deltakerne i arbeidsgruppemøtene kommuniserer seg frem til større forståelse av hverandres perspektiver, eller en felles utvikling i perspektiv. I grove trekk kan man altså snakke om to nivåer av intersubjektivitet; det første er den grunnleggende andreorienteringen som vi må ta for gitt for å kunne kommunisere, og det andre er en gjensidig evne til forståelse for andres perspektiv¹⁹.

¹⁹ Disse nivåene kan sammenlignes med det Trevarthen (1992) kaller for primær og sekundær intersubjektivitet.

Tre-steps-teorien for å etablere intersubjektivitet

Det må være minimum tre steg i en interaksjon for at det skal være mulig å etablere og gjensidig demonstrere en felles forståelse (intersubjektivitet) (Mead 1934, Marková 1990, Linell 1998). Dette synet forutsetter at dialogpartnerne samarbeider for å oppnå en felles forståelse i kommunikasjon og at de forsøker å vise hverandre hvordan de forstår (i alle fall noe av) det som er sagt. Stegene i dialogsamarbeidet er som følger (Linell, 1998:45):

Steg 1: A ytrer sin mening ved å foreta en handling (A1, oftest en ytring).

Steg 2: I neste omgang viser B sin forståelse av denne handlingen ved å foreta en (respons)handling (B2, oftest en ytring).

Steg 3: Deretter viser A sin reaksjon på B's respons (B2) ved å foreta enda en handling (A3).

Det som kan bidra til å skape en felles forståelse er de to tilbakemeldingene i steg 2 og 3. I steg 2 viser B sin reaksjon og sitt synspunkt til A på A's første ytring (A1). I steg 3 viser A hvordan B's synspunkt stemmer overens med han eller hennes ideer. Denne felles "tuningen" gjør det mulig for partnerne å oppnå felles forståelse. Bare steg 1 og 2 vil være for lite til at begge parter får bekreftet hverandres tolkninger. Dette kan for øvrig forekomme i enkelte kulturelle situasjoner hvor man intuitivt gjennom en felles sosialisering vet hva som er forstått av den andre uten at man trenger bekreftelse. I andre situasjoner trenger heller ikke steg 3 være en garanti for at man forstår hverandre og får felles forståelse. Det er imidlertid ikke en selvfølge at partene lykkes med "tuning". Eksempelvis kan B, kanskje allerede i B2, føre inn eller demonstrere et perspektiv som er "fremmed" ut i fra A's standpunkt (som i A1). Såkalte "fremmede perspektiv" omtales også i det videre som "alteritet".

2.6.2 Alteritet

I avhandlingen snakker jeg om alteritet i betydning av dialogiske spenninger basert på ulike synspunkter og perspektiv. Det refererer til motsetninger og uenigheter pga. ulike måter å se på problemstillinger. Linell (2006a) beskriver alteritet på følgende måte:

It is the disruptive influences of the other which introduce tensions; the other brings in extra ('surplus') knowledge other than you had before or you had expected to encounter; she may see things from points of view that are so far strange or unfamiliar to your self, which forces you to reflect and try to understand, thereby possibly enriching your (and our) knowledge and language (Linell, 2006a:33-34).

Jeg refererer til motsetninger i perspektiver hos deltakerne som bidrar til at de blir utfordret i sine grunnleggende antakelser. En introduksjon av et annerledes og fremmed perspektiv kan virke forstyrrende i dialogen. Om en ide blir møtt med stor motstand i den umiddelbare responsen og i den videre ideutviklingen, definerer jeg den som et fremmed perspektiv.

I kreative dialoger er det viktig med nye perspektiver. Alteritet er grunnlaget for kreativiteten i det sosiale liv (Linell, 2006a), og mangel på konsensus holder dialogen gående (Marková, 2003, Linell, 2006a, Billig, 1996). Samtidig er det nødvendig med intersubjektivitet. Jeg er interessert i begge fenomenene i avhandlingen, og kommer til å vektlegge samspillet mellom intersubjektivitet og alteritet.

2.7 Temporarily shared social reality (TSSR)

Den mest grunnleggende forutsetningen for suksessfull kommunikasjon, er at deltakerne har etablert en delt (eller i det minste delvis delt) sosial virkelighet. En delt sosial virkelighet utgjør et felles "her-og-nå", hvor utvekslingen av ytringer kan foregå (Blakar, 1992, Rommetveit, 1974).

The *here-and-now* that constitutes the prerequisite for any human dialogue appears to be neither entirely public nor purely private, but has to be conceived of as *an intersubjectively established social reality* (Rommetveit, 1974:25).

Rommetveit (1974) mener at kommunikasjonspartene forhandler om mening i en "temporarily shared social reality", som etableres og kontinuerlig modifiseres av de kommunikative handlingene partene foretar seg. Gjennom denne forhandlingen gjør partene en gjensidig tilnærming til hverandres perspektiv.

En dyadisk tilstand av *delt sosial virkelighet* mht. en sak er oppnådd når begge deltakerne tar det for gitt at A betyr B, og at hver av dem antar at den andre også tror det samme (Rommetveit, 1992:21, tese 18). En forutsetning for at deltakerne skal klare dette, er at partene forplikter seg i dialogen, og Rommetveit påpeker at det er en gjensidig forpliktelse mellom partene i dialog i forhold til å skape mening:

Once the other person accepts the invitation to engage in the dialogue, his life situation is temporarily transformed. The two participants leave behind them whatever were their preoccupations at the moment when silence was transformed into speech. From that moment on, they become inhabitants of a partly *shared social world*, established and continuously modified by their acts of communication. (Rommetveit, 1974:23, min uthevelse).

Når noen aksepterer en invitasjon til å engasjere seg i dialog, mener altså Rommetveit at livet hans eller hennes blir midlertidig forandret. Fra da av blir deltakerne innbyggere i en delvis delt sosial verden, som hele tiden blir modifisert gjennom deltakernes kommunikasjonshandlinger. Rommetveit (1974) understreker at denne felles forståelsen er midlertidig og kun *delvis* felles. Olga Dysthe har oversatt ”temporarily shared social reality” (TSSR) til ”eit midlertidig delt forståingsrom” på norsk (1996b:126/127). Hun kaller det midlertidig delte forståingsrommet for en felles *referanseramme* for dialogpartnerne. Jeg oppfatter Dysthes begrep som tydelig, men noe snevret inn i forhold til Rommetveits TSSR, uten at jeg finner at Dysthe drøfter dette (Dysthe, 1995, 1996b, 1997, 2001)²⁰. Imidlertid har Dysthes begrep ”forståingsrom” gitt meg et indre bilde av en *flerdimensjonal* TSSR, noe som satte meg på ideen om at en utvidelse av et slikt ”rom” kan skje på ulike måter og i ulike retninger; en vegg kan for eksempel slås ut, eller enda mer dramatisk; taket kan heves. Det viktigste ved både Rommetveits TSSR og Dysthes ”midlertidig felles forståingsrom”, er at de peker på *et felles ”her og nå”* som grunnlag for samtalen. Heretter kommer jeg til å omtale dette som TSSR.

²⁰ Dysthe har dessuten opplyst meg om at hun ikke har drøftet oversettelsen mer inngående. Torlaug Løkensgard Hoel har også brukt oversettelsen til Dysthe (Hoel, 2001), men har ikke kommentert Dysthes norske oversettelse av begrepet TSSR (Hoel, personlig kommunikasjon, 2006).

2.7.1 Utvidelse av TSSR

I det dialogiske paradigmet sees meningen og kunnskapen som noe som skapes i den sosiale interaksjonen (Mead, 1934, Bakhtin, 1981). Rommetveit (1974) mener at kommunikasjonspartene forhandler om mening i en ”temporarily shared social reality”, som etableres og kontinuerlig modifiseres av de kommunikative handlingene de foretar seg. Gjennom denne forhandlingen gjør partene en gjensidig tilnærming til hverandres perspektiv. Forhandling om mening sidestiller jeg med kunnskapsutvikling og læring²¹. Men er forhandling om mening, kunnskap og læring det samme som å forsøke å oppnå en felles utvidet forståelse? Jo, i dette tilfellet, hvor jeg er ute etter å studere gruppenes prosesser for å utvide sin felles forståelse, vil jeg si at forhandling om mening, kunnskapsutvikling og læring er *prosessen* for å oppnå en utvidet felles forståelse om en problemstilling. Dette forutsetter selvfølgelig visse felles utgangspunkter, som intersubjektivitet (common ground).

Et annet spørsmål er hvor langt den felles forståelsen strekker seg, og i hvilken grad individene beholder (husker, videreutvikler) sin forståelse etter samtalen (om man glemmer det man har forstått har det knapt skjedd noen endring). Det jeg kan observere i dialogene i arbeidsgruppemøtene, er forhandlingen om det som skal være gyldig i fellesskapet. Forhandlingen påvirkes av den enkeltes indre dialog, men det er den felles forståelsen som skal utvikles videre i et fellesskap, og det er forhandlingen om denne jeg kan følge i analysene.

Rommetveits begrep TSSR er mye brukt (se for eksempel Rommetveit, 1974, Nystrand, 1986, 1992, Luckmann, 1990, Dysthe, 1996b og Linell, 1998), men jeg har savnet mer konkrete drøftinger rundt TSSR og spesielt når det gjelder utvidelse av TSSR. Gjennom empiriske analyser i denne avhandlingen vil jeg forsøke å fange opp hvordan utvidelser av TSSR i grupper kan foregå. Nystrand og Linell har hver sin metafor for å illustrere dette. I kapittel 6 vil jeg ta utgangspunkt i disse metaforene, og bruke dem som utgangspunkt for min empiriske analyse.

²¹ For en oversikt over ulike perspektiver på læring, se Dysthe (1996a, 2001)

2.8 Samarbeid og konkurranse

Intersubjektivitet og alteritet oppstår i dialogen ved at deltakerne interagerer på ulike måter. Det er derfor behov for metoder som bidrar til å karakterisere interaksjonens overgripende mønster. En del organisasjonsforskere har hevdet at en lærende organisasjon bygger på samarbeid gjennom dialog. Samtidig kunne man anta at den kreative samtalen forutsetter en viss konkurranse mellom perspektiv (jf. alteritet). Jeg vil derfor introdusere noen metoder for å kunne presisere hva samarbeid og konkurranse i interaksjon kan innebære.

2.8.1 Symmetri og komplementaritet i dialog

Et flertall arbeider av Linell og medarbeidere (Linell, 1998, 1990, Linell et al. 1988) fokuserer på motsetninger i dialoger mellom samarbeid og konkurranse, mellom andreorientering i dialogen satt opp mot forfølgelse av egne interesser, og mellom symmetri og asymmetri. Basert på disse motsetningene har Linell grovt skissert fire ulike typer dialog, med ulike mønster i deltakelsen og fordelingen av det kommunikative arbeidet. Tabellen er en utvikling av den i Linell (1998:258).

Tabell 2.1. Fire ulike typer dialog.

	Symmetrisk/asymmetrisk fordeling av det kommunikative arbeidet	
Koordinasjon/ komplementaritet	Symmetri	Asymmetri
Samarbeid	Konsensus-søkende interaksjon. Integrerende. Partene tar initiativer og responderer på partnerens bidrag og utvider responsen. Responser blir invitert, ikke krevd. Partene har lik motivasjon i å opprettholde dialog og lik kunnskap om tema (eks: samtale mellom venner).	Asymmetrisk arbeidsdeling. Noen tar initiativ, andre svarer på forespørsel. Ofte store forskjeller i relevante kunnskaper (voksen-barn, ekspert- lek-mann). Den dominerende parten forsøker å lage rom for den underordnede parten å svare, men det fungerer ikke alltid (eks: lege-pasient dialog).
Konkurrans/motstand	Konflikt og konfrontasjon. Partene streber ikke etter forståelse for hverandre. Fremhever egne tema og argumenter. Motpartens initiativer blir ofte ignorert. (eks: krangling, verbale du-eller).	Asymmetrisk interaksjon hvor en underordnet part gir passiv motstand. En dominerer, dvs tar initiativ, mens den andre parten nødvendig vil delta i dialogen, og er motvillig og passiv. (eks: rettsaker hvor den tiltalte ikke vil snakke. I en hverdagssituasjon kan det ofte være at en part er uengasjert, men får reaksjoner fra andre, og blir etter hvert opphisset, og dermed engasjert. Dette kan da gå over til en konfrontasjon som er konkurranse, men symmetrisk).

Denne tabellen viser en grov skisse av ulike kommunikative deltakermønster, basert på ulike grader av fokus på egne vs. andres interesser. Den illustrerer at noen dialoger kan sies å være samarbeidspreget, mens andre igjen vil være konkurransepreget. Graden av konkurranse eller

samarbeid avhenger en god del av hvor sterke restriksjoner man legger på partnerens responser, samt av hvor mye man fokuserer på og følger opp partnerens innspill i dialogen.

I dialoger med samarbeid er deltakerne åpne for og knytter an til andre deltakers bidrag i dialogen, og styrer ikke tema i for stor grad ved å kreve svar på bestemte vilkår (som f.eks. begjærende initiativer, jf. kapittel 2.8.2.1). I dialoger med konkurranse krever deltakerne responser på egne vilkår, og utvikler egne ideer, og kan unnlate å bidra i forhold til andres ideer og forslag til topiker. Samarbeid og konkurranse kan måles i dialogen i form av to faktorer. Det første er i hvilken grad samtalepartneren *krever* respons, dvs. stiller spørsmål osv. Det at man krever respons vil innebære at man legger sterke restriksjoner på partnerens responser. Det andre er *fokuset* i forhold til det den andre sier. Forholder man seg til det samtalepartneren snakker om, eller kommer man med digresjoner og perifere eller bare delvis relevante assosiasjoner? Snakker man i forhold til det en selv har sagt isteden for å lytte på samtalepartneren?

2.8.2 Analyse i initiativer og responser

Jeg betrakter initiativer og responser som grunnelementer i en dialog. Nå vil jeg gjøre rede for ulike typer initiativer og responser og hva de kan bidra med. Linell og medarbeidere (Linell og Gustavsson, 1987, Linell et al. 1988) har utviklet en metode for å analysere samtaler i initiativer og responser, kalt IR-analyse. Varianter av metoden har blitt utviklet av andre forskere, blant annet Feilberg (1991). Jeg har anvendt en forenklet variant for å karakterisere IR-strukturen i noen av arbeidsgruppemøtene. Her skal jeg redegjøre for noen av de grunnleggende ideene bak IR-analysen. Jeg bruker prinsipper og begreper fra IR-metoden i analysen av ideutviklingens språklige interaksjon i kapittel 5. I tillegg har jeg gjort en kvantitativ IR-analyse av noen av møtene. En mer detaljert redegjørelse for detaljer i den kvantitative IR-analysen finnes i kapittel 4.2.7. De empiriske resultatene fra denne analysen sammenfattes i kapittel 4.3.6.

2.8.2.1 Ulike typer initiativer

Initiativene driver dialogen fremover gjennom å introdusere noe nytt mens responsene knytter seg bakover til og er styrt av foregående replikker i dialogen (Linell og Gustavsson 1987:2 og 42). De fleste ytringer har samtidig elementer av både initiativ- og responsegenskaper i seg.

Initiativtakeren har en agenda, enten å søke informasjon eller å endre noe hos mottakeren. Linell og Gustavsson (ibid) mener at ulike initiativer kan ha ulike virkninger i forhold til å føre dialogen fremover eller å bremse den. Ulike typer initiativer legger i ulik grad føringer på dialogpartnerenes respons. Sterke initiativer som f.eks. et direkte spørsmål, stiller ofte mange vilkår til responsen. Adressaten er direkte oppfordret til å svare, akkurat om det initiativtakeren spør om. Ved bruk av denne typen initiativ stiller man krav til respons, og også hva responsen skal gjelde, altså både til innhold og i viss grad til form. Linell og Gustavsson (1987:21) kaller dette for et ”begjærende initiativ”. Eksempel på begjærende initiativ fra avhandlingens eksempel 5.2, kapittel 5.3.1.1, tur 14: ”*Sju minutter var det det var snakk om dere har?*” Dette initiativet blir tatt i et av arbeidsgruppemøtene i Statens vegvesen, hvor temaet var kontroll av overholdelse av kjøre- og hviletidsreglementet hos langtransportsjåfører. I denne typen initiativ forbeholder initiativtakeren ofte seg også rett til å vurdere om responsen er adekvat eller ikke. Sekvenser der initiativtakeren stiller spørsmål til eller avviser responsen vil også kunne sies å være de som kan bremse ideutviklingen mest. Resultatet kan da bli at ideutviklingen stopper opp - til dialogpartnerne har oppfylt de krav til hverandre som situasjonen forlanger.

”Hevdende initiativer” (Linell & Gustavsson, 1987:22) fører inn noe nytt i samtalen. Disse initiativene innebærer at man ikke viser om man ønsker respons, tvert imot kan enkelte hevdende initiativer, blant annet gjennom sin prosodi oppfattes slik at taleren slår fast noe og vil stoppe ytterligere bidrag til topiken. Eksempel på hevdende initiativ fra avhandlingens eksempel 5.11, kapittel 5.3.2.2, tur 40: ”*Nei men du bør samkjøre det her, prøv å samkjøre det her sier jeg, prøv å samkjøre det med det Elvis driver med nå*”. Initiativet blir tatt i et arbeidsgruppemøte i forskningsbedriften i Statoil, og viser en av partene som forsøker å argumentere for noe som den andre parten er negativ til, som dreier seg om samkjøring av to prosjekter. Denne type initiativ kan bremse opp ideutviklingen dersom initiativtakeren har som mål at partneren skal innta den samme holdningen som han/henne selv. Dette vil i praksis si å ha sterke føringer på hva responsen skal inneholde, og forbeholde seg retten å vurdere denne.

Et ”inviterende initiativ” ligger mellom begjærende og hevdende initiativer på den måten at taleren muliggjør eller eksplisitt inviterer til respons. Han eller hun begjærer ikke en *viss type* respons. Initiativet fremlegges motparten for bedømming, snarere enn å hevdes (Linell &

Gustavsson, 1987:22). Eksempel på inviterende initiativ fra avhandlingens eksempel 5.31, kapittel 5.4.3.1, tur 2: *”Kan det å få standardisert pipene være en ide?”*. Initiativet er fra arbeidsmøtet i Glassverket, og er et forslag om å standardisere pipene som brukes i glassblåsing. I dette tilfellet har dialogpartnerne større grad av frihet til å velge mye av innholdet i responsen, selv om det kreves respons. Initiativene vil altså på ulike måter legge føringer på interaksjonen som kan påvirke fremdriften i ideutviklingen.

2.8.2.2 Avisende og aksepterende responser

Man finner vanligvis ut hva en ytring på et spesielt tidspunkt betyr eller kommer til å bety for de aktuelle deltakerne ved å se på den neste turen. Responser er turer som er styrt av og knytter seg til foregående tur i dialogen. De kan vurderes i forhold til mange aspekter. Blant annet kan de kategoriseres etter hvilken måte de innholdsmessig og interaksjonelt er relevant i forhold til tidligere replikker i dialogen, (og på hvilken måte responsen knyttes til det lokalt foregående initiativet) (Linell og Gustavsson, 1987). I analysene av arbeidsgruppemøtene kommer jeg til å fokusere på motstands- og akseptegenskapene i responsene. Er responsen avisende eller aksepterende i forhold til premissene i det foregående initiativet? På hvilken måte? Hvordan påvirker dette dialogens fremdrift?

Det er gjort noen studier som har fokusert på motstand eller aksept i dialoger. Teatersportens far, Keith Johnstone (1987), snakker om aksept og blokkering i en improvisasjon. Han definerer en blokkering som alt som forhindrer handlingen i å utvikle seg. Om handlingen utvikles foreligger det ikke en blokkering. Denne definisjonen er bastant, og signaliserer at dialogen (improvisasjonen) stopper opp ved en blokkering. Det motsatte av en blokkering, dvs. en aksept av forrige ytring, vil i følge Johnstone si å akseptere de innspillene som kommer, og videreutvikle dette. Personer som i liten grad klarer å kommunisere på samtalepartnerens premisser vil ifølge Johnstone (ibid) kontinuerlig blokkere samtalen.

En studie av Graumann nyanserer begrepene blokkering og aksept som Johnstone (1987) bruker. Graumann (1990) har gjort dialogstudier hvor han fokuserer på at dialogpartnere har forskjellige perspektiver, og hvor de responderer ulikt på hverandres innspill. Han har i sin empiriske forskning funnet blant annet følgende fire kategorier for responser i dialog: avvisning, aksept, ja-men, og oppfølgingsspørsmål. Disse responsene varierer med hensyn til graden av

aksept og interesse. Graumann slår fast i sin studie at *avvisninger i dialogen ikke vil føre til brudd i dialogens koherens*. Dialogen fortsetter selv om noen avviser en annens mening. Nettopp dette aspektet er etter mitt syn svakheten ved Johnstones begrep ”blokkering”, som signaliserer at hele dialogen stopper opp. I det videre vil jeg bruke termen ”avvisning” om enkeltresponser som er avvisende, og begrepet ”motstand” for å karakterisere det totale inntrykket i et helt møte eller sekvenser av møter med mange avvisende responser.

2.8.3 Samarbeid og konkurranse som initiativ-respons-mønster

Jeg nevnte tidligere at i dialoger med samarbeid er deltakerne åpne for og knytter i stor grad an til andre deltakers bidrag i dialogen, og styrer ikke tema i for stor grad ved å kreve svar på bestemte vilkår (som f.eks. begjærende initiativer, jf. kapittel 2.8.2.1). Begrepet *svake initiativer* er en samlebetegnelse for denne type initiativ. I dialoger med konkurranse krever deltakerne responser på egne vilkår, og utvikler egne ideer, og kan unnlate å bidra i forhold til andres ideer og forslag til topiker. Denne type initiativ kan betegnes som *sterke initiativer*.

Når det gjelder fokuset i dialogen, og målinger om dialogen består av direkte relevante responsytringer, eller mye perifere og delvis relevante ytringer, bruker Linell (1990) begrepet oblik eller ikke oblik, mens jeg vil bruke termene *direkte* eller *indirekte*. Egentilnyttede, ikke-fokale og ikke-lokale²² responser regnes som *indirekte responser*, og dreier seg ikke om hovedaspektet i forrige replikk (eller episode, jf. min globale analyse). Fokale, lokale responser regnes derimot som *direkte*, og har per definisjon sammenheng med hovedaspektet i forrige replikk (eller episode). Innenfor denne analysemetoden vil en samtale som er preget av samarbeid og god koherens ha mange direkte responstillknytninger, hvor partene tar tak i det andre sier og responderer ut fra dette.

Linell (1990:172) mener at en dialog preget av *konkurranse* kan beskrives av følgende faktorer: Interaksjonell symmetri pluss enten indirekte (overvekt av ikke-fokale, egentilnyttede og

²² Ikke-lokalt tilknyttede initiativer er kompleks (Linell, personlig kommunikasjon). Noen ganger kan de bidra til global koherens, men samtidig unnviker de lokal, fokal tilknytning, noe som gjør dem til en mellomkategori. Man kan derfor sammenføre dem både med de fokale og de ikke-fokale typer ytringer. Jeg har valgt å sette dem i kategorien med ikke-fokale ytringer, fordi ikke-lokale tilknytninger på globalt nivå fører til hopp tilbake til tidligere topikale episoder innenfor topiken, og kan derfor antyde manglende koherens i samtalen.

ikke-lokale ytringer) eller krevende (overvekt av sterke initiativer), eller begge disse. Dette betyr at partene har en noenlunde lik fordeling av det kommunikative arbeidet, og at de streber etter å fremheve egne tema og argumenter. Samtalen kan kalles konflikt eller konfrontasjon, og denne typen dialog er representert i kvadratet nede til venstre i Tabell 2.1; symmetri og konkurranse. En annen type konkurranse kan ha interaksjonell asymmetri, ha overvekt av enten direkte eller indirekte responstilknytninger, og den ene parten anvender mange krevende initiativer. Denne typen kan omtales som asymmetrisk og konkurransepreget, representert i kvadratet nede til høyre i Tabell 2.1. I denne type samtale er det en som dominerer, dvs. tar sterke initiativ, mens den andre parten nødvendig vil delta i dialogen, og er motvillig og passiv (for eksempel et politiavhør).

Linell mener samtidig at det finnes to klare *samarbeidstyper*. Den ene er symmetrisk, direkte tilknyttet og ikke krevende. Partene i denne typen dialog søker konsensus, og tar i stor grad tak i partnerens bidrag og responderer i forhold til det de snakker om. Responsene blir heller invitert enn krevd. I Tabell 2.1 tilsvarer dette den type dialog som kalles symmetrisk og samarbeidspreget, representert i kvadratet oppe til venstre. Den andre samarbeidstypen skiller seg fra den forrige ved at denne er asymmetrisk; den ene parten tar ofte krevende initiativer, og partenes responser er direkte tilknyttet. Denne type dialog kan for eksempel være en lege-pasient-samtale, hvor legen ofte kan stille spørsmålene, mens pasienten svarer på forespørsel. I Tabell 2.1 er dette en dialog med asymmetri og samarbeid, vist i kvadratet oppe til høyre.

2.8.4 Samarbeid- en forutsetning for læring?

Hvilke dialogegenskaper har så en god ideutviklingsprosess? Senge (1990) har en formening om hvilken type samhandling som kreves om læring i lag skal kunne skje (jf. punkt 2.3.2). Han hevder at diskusjon står i veien for gjensidig lagutvikling. Senge fokuserer på de elementene en organisasjon bør beherske som system, men fokuserer ikke på individenes interaksjon med hverandre og hvordan dette faktisk blir manifestert i praksis. Gjennom sin definisjon av begrepene dialog og diskusjon, skisserer Senge ytterpunktene på en akse som dreier seg om samarbeid eller konkurranse i en samtale. Måten Senge (1990) definerer dialog og diskusjon på minner om den måten Bakhtin skiller mellom dialog og retorikk (Billig, 1996:28). Begge beskriver *dialog* som en kunnskapsorientert samspillsprosess hvor temaets utvikling og det å

ta andres perspektiv står i fokus. Begrepene diskusjon og retorikk viser til den tradisjonelle måten retorikk oppfattes på; som en profesjonell debatt og konkurranse, der målet er å seire og knuse opponenten. Billig (1996) kaller dialog og diskusjon for henholdsvis retorikk som dialog og retorikk som konkurranse. Han mener, med referanse til Bakhtin (1986), at konkurransen ødelegger den dialogiske sfæren i dialogen. "In dialogue the destruction of the opponent also distroy that very dialogistic sphere where the word lives" (Bakhtin, 1986:150). Senge mener at når en skal lære i lag er hovedformålet med dialogen ikke det retoriske, det å overbevise og vinne konkurransen om perspektivet, men en felles utvikling av forståelsen. Om man skiller dialog fra diskusjon og retorikk sitter man igjen med et normativt dialogbegrep (jf. kapittel 2.3.2).

Dysthe (1996b) betrakter dialog og diskusjon som hhv. læringsdialog vs. argumentativ dialog. Målet med førstnevnte er å komme lenger i innsikt og forståelse gjennom felles utforskning, og å bruke andres tanker til utvikling av egne tanker (s. 114). Den argumentative dialogen kan ofte fungere som en kritisk prøving av argumenter og ståsteder. Gjennom denne kan man oppdage svake punkter i egen argumentasjon. Mens læringsdialogen er preget av respekt og tillit mellom partene, er dette ikke nødvendigvis tilfelle for den argumentative dialogen.

Drøftingen av forholdet mellom dialog og diskusjon, retorikk som dialog og retorikk som konkurranse, eller det som Dysthe kaller læringsdialog vs. den argumentative dialogen, er interessant i forhold til ideutvikling. Arbeidsgruppene som utgjør materialet mitt har som oppgave å finne løsninger på problemstillinger. I kapittel 2.4 skrev jeg at en ide er et uttrykk for et perspektiv. Og jeg mener at ideutviklingen er en forhandling mellom ulike perspektiver. Hva vil analysene vise om hva som kjennetegner de ulike ideutviklingene? Har ideutviklingene likhetstrekk med det Dysthe kaller for læringsdialog eller en argumentativ dialog? Er det slik at konkurranse står i veien for ideutvikling?

Som oppsummering av dette avsnittet kan jeg skissere motsetningspar som av ulike forskere har blitt formulert på følgende måte:

- Felles utvikling av forståelsen vs. å vinne konkurransen om perspektivet (dialog vs. diskusjon (Senge, 1990))
- Læringsdialog vs. argumentativ dialog (Dysthe, 1996b)

Disse motsetningsparene vil jeg komme tilbake til senere i avhandlingen. Jeg vil gjennom empiriske analyser av ideutviklingene drøfte og forsøke å nyansere begrepene og motsetningene som ligger i dem. Er det slik at en spesiell type dialog fremmer ideutvikling mer enn en annen? Og tilsvarende, er det noen dialogtyper som hemmer ideutvikling?

2.9 Problemstillinger

I kapittel 1.7. var min første problemstilling som følger: På hvilken måte drives ideutviklingene fremover gjennom interaksjonen? Hvilke kommunikative bidrag foretatt av deltakerne fremmer eller hemmer ideutviklingen? Nå spissformulerer jeg nevnte problemstilling i form av to forskningsspørsmål:

1. a.: På hvilken måte påvirker samspillet mellom deltakernes ulike perspektiver, i form av ulike initiativer og responser, fremdriften i ideutviklingen?

1. b.: Hvilken rolle spiller det for ideutviklingen om dialogen preges av motstand og konkurranse eller aksept og samarbeid?

Disse spørsmålene vil jeg besvare gjennom analysen i kapittel 5.

I den andre problemstillingen i kapittel 1.7. spurte jeg: På hvilken måte utvikles den felles forståelsen hos deltakerne gjennom ideutviklingen? I kapittel 2 har jeg gjort rede for at jeg betrakter kunnskapsutvikling som endring i perspektiv. Dette kan reflekteres gjennom topikutviklingen. Jeg fokuserer på endring i perspektiv gjennom Rommetveits begrep TSSR (temporarily shared social reality), som er et felles ”her- og -nå” i dialogen, og som kan utvides gjennom ideutviklingen. Jeg kommer til å fokusere på utviklingen videre fra et allerede etablert ”her- og -nå”, som starter når en spesifikk ideutvikling starter med lansering av en ide fra en av deltakerne. Jeg spør:

2. På hvilken måte(r) utvides TSSR i arbeidsgruppemøtene?

Dette spørsmålet vil jeg besvare først og fremst gjennom analysene i kapittel 5 og 6.

I neste kapittel vil jeg gjøre rede for hvilket materiale jeg har samlet inn for å belyse problemstillingene, hvordan dette foregikk, hvilke bedrifter jeg samlet materiale hos, samt drøfte de metodologiske tilnærmingene jeg har brukt.

3 Materiale og metode

3.1 Introduksjon

I dette kapitlet vil jeg beskrive den metoden jeg har brukt for å besvare forskningsspørsmålene jeg stilte i kapittel 2.9. Spørsmålene dreier seg om hvordan samspillet mellom deltakerne (gjennom kommunikative bidrag i form av initiativer og responser) i gruppene, innvirker på fremdriften i ideutviklingen, og hvordan deltakerne i gruppen utvider sin felles forståelse (ved utvidelse av TSSR).

I kapittel 1 skrev jeg at organisasjonsforskere etterlyser empiribasert forskning om hvordan kunnskap utvikles i sosiale og kommunikative praksiser. I dette prosjektet studerer jeg autentiske arbeidsgruppemøter på arbeidsplassen, og studien er relativt detaljert på gruppedialogens ytringsnivå, jf. mine problemstillinger. For å få et så detaljert bilde som mulig av interaksjonen, har jeg studert videofilm av arbeidsgruppemøtene. Videomaterialet, til forskjell fra lyd-bånd, har gitt tilgang til både verbal og ikke-verbal kommunikasjon mellom deltakerne. Dette videomaterialet er det primære materialet i studien.

I tillegg har jeg individuelle intervjuer med informantene, samt møter med arbeidsgruppen i ettertid, hvor jeg får deres egne kommentarer til utvalgte videoklipp av arbeidsgruppemøtene. Ved hjelp av kommentarer fra informantene selv gjennom individuelle intervjuer og gjennom møter med arbeidsgruppen i ettertid, vil jeg validere mine funn i analysene av det interaksjonelle samspillet og utviklingen av felles forståelse (i kapittel 4, 5 og 6). Dette er en type *triangulering* (jf. Askerøi og Barikmo, 2005, Østerud, 1998). Trianguleringen jeg snakker om her dreier seg om at både jeg som forsker og informantene som deltakere, uttaler oss om det som foregår i arbeidsgruppemøtene. Jeg ser det gjennom observasjoner av arbeidsgruppemøtene og i analyser av videomaterialet. Informantene beskriver det gjennom

opplevelsen av å være med på møtene, i tillegg til at de får studere seg selv og de andre i gruppen på videofilm i ettertid. Gjennom dette grepet, håper jeg å få en vurdering om mine forståelser av det som foregår i arbeidsgruppemøtene, er i tråd med deltakernes egne inntrykk²³, og om det er elementer i møtene jeg ikke har hatt muligheter for å se gjennom min posisjon. Ryddigheten i denne prosessen er forsøkt ivaretatt ved at en stor del av analysene var foretatt før ettermøtene med informantene fant sted. En del av materialet er samlet inn i tilknytning til NFR-prosjektet ”Dialog og læring i daglig arbeid”. Dette kommer jeg tilbake til når jeg presenterer de ulike kasusene senere i dette kapitlet.

Arbeidsgruppemøter sies å være en type sosial praksis som er en kommunikativ virksomhetstype (jf. kapittel 1), og en del av en virksomhetstype-familie (Linell, 2006b). Denne kommunikative virksomheten vil jeg studere ved hjelp av videomateriale, individuelle intervjuer samt notater og opptak fra ettermøter med arbeidsgruppene (jeg kommer tilbake til en nærmere beskrivelse av materialet senere i kapitlet). Jeg vil bruke ulike analysemetoder for å utforske eksemplene. Analysemetodene er forankret i et dialogisk rammeverk som innebærer fokus på interaksjonen og meningsskapingen (både individuelt og kollektivt) i sine kontekstuelle (situasjonelle og kulturelle) rammer. I kapittel 4 analyserer jeg selve virksomheten, hvor jeg skisserer de kontekstuelle ressursene i arbeidsgruppemøtene. I kapittel 5 gjør jeg en interaksjonsanalyse, spesielt med tanke på hvordan de ulike kommunikative bidragene i dialogen påvirker hverandre og ideutviklingen. I kapittel 6 fokuserer jeg spesielt på utvidelsen av felles forståelse (TSSR) i dialogen.

Metoden er en kvalitativ eksempelstudie²⁴. Jeg bruker det innsamlede materialet fra fire bedrifter som eksempler på hvordan arbeidsgruppemøter kan foregå. Studien er i stor grad empiridrevet, dvs. en empirinær tilnærming (Widerberg, 2001). Samtidig er den også teoridrevet

²³ Østerud (1998) skriver om tilfeller der informantene skal bekrefte forskerens funn. Silverman (1985) avviser at deltakervurderinger ikke kan fungere som noen validitetstest. Jeg mener at metoden med selvkonfrontasjon jeg har gjort, har som mål å få informantenes egne syn på rådataene (video-opptakene), ikke på mine resultater. Silverman (1985) mener uansett at en slik valideringsøvelse kan generere tilleggsmateriale som kan være svært relevant i forhold til forskerens øvrige analyser, og bør behandles som materiale

²⁴ Nunan (1992:229) definerer *case study* på følgende måte: ”The investigation of the way a single instance or phenomenon functions in context. In applied linguistics, it usually involves the investigation of the language behaviour of a single individual or limited number of individuals over a period of time”.

på visse punkter, og jeg har vekslet mellom empiridrevet og teoridrevet tilnærming. Dette vil også kunne kalles *abduksjon*, som er resonnementet som foregår fra en observasjon til en forklaring eller redegjørelse av det som blir observert (Aliseda, 2006, Svennevig, 2001).

3.2 Studie av meningsskapning gjennom ytre dialog

I følge 3-steps-modellen for kommunikasjon av Mead som jeg skisserte i kapittel 2.6.1, er meningsskapningen avhengig av hvordan dialogpartnerne tolker hverandres kommunikative bidrag. Ut fra det dialogiske perspektivet jeg beskrev som en teoretisk forankring i kapittel 2, går det frem at sosial interaksjon og kognisjon er gjensidig bundet til hverandre, og at vi gjennom kommunikasjon utveksler ideer og perspektiver, og påvirker hverandre gjensidig.

I avhandlingen forsøker jeg å beskrive ideutvikling i arbeidsgruppemøter. Med bakgrunn i dette antar jeg at det vil være mulig å studere, i alle fall delvis, utvikling i erkjennelse og perspektiv gjennom å studere dialoger. Hva som finnes i tankene til hver enkelt deltaker vil jeg ikke spekulere i, men jeg vil studere den *felles meningsskapningen* som kommer til uttrykk gjennom dialogen, i form av ytringer, perspektiver og synspunkter. Säljö (2001) har et lignende syn på dette, og fremhever at tenkning (det som jeg også har kalt indre dialog) og språklig kommunikasjon (ytre dialog) ikke er identiske:

”Det vi sier gir ikke noe direkte speilbilde av det vi tenker, og det vi tenker gjenspeiles ikke nødvendigvis i det vi sier. Det finnes ingen mekanisk eller umiddelbar relasjon mellom disse to forløpene. Tenkningen (i et menneske) er en usynlig prosess som det ikke er mulig å følge for en utenforstående. Det en kan følge, er det mennesker sier og gjør, men det vi sier og gjør er ofte noe annet enn det vi tenker” (ibid:118).

Säljö poengterer derimot at menneskelig kommunikasjon forutsetter og bygger på tenkning, men at ”tenkningen er situert og ikke kan koples løs fra sosiohistoriske sammenhenger og redskaper” (ibid:121). Løsningen på dette dilemmaet er i følge Säljö:

(...) å studere menneskelige handlinger og kommunikasjon som situerte praksiser, og ikke late som om de avslører mer enn hva de gjør, eller at de gir noe slags kikkhull inn i menneskers indre gjemmesteder. Et individs måte å resonnerer, løse problemer eller handle på er alltid relativ til konteksten og de redskapene som finnes tilgjengelige” (Säljö, 2001:121)

Billig (1996) mener tankene kommer til uttrykk gjennom argumentasjon i den ytre dialogen, men han utdyper ikke hvordan. Jeg ser det som at alle ytringer som kommer fra den enkelte deltaker ikke er speilinger, men fragmenter av refleksjoner fra en indre dialog. Den indre dialogen er derimot også avhengig av og responsiv til den ytre dialogen. Møtedeltakernes ytringer er uttrykk for perspektiver eller deler av et perspektiv, sitt eget eller andres (jf. kapittel 2.4 og 2.5). Samtidig er dialogen en dynamisk prosess mellom flere parter, slik at meningsskapingen skjer mellom partene, med ulike bidrag som er påvirket av hverandre.

Videre i kapitlet gjør jeg kort rede for metodiske overveielser i materialinnsamlingen, før jeg i detalj redegjør for den faktiske innsamlingen av materiale i de ulike bedriftene.

3.3 Metodiske overveielser i materialinnsamlingen

Alle deltakerne var på forhånd informert om prosjektet, og hadde samtykket til å bli filmet. I planleggingen av materialinnsamlingen hadde jeg hilst på og snakket litt med deltakerne før filmingen startet. I ett av møtene, allmøtet som var rammen for kasuset KONSULENT, er jeg imidlertid usikker på hvor stor mulighet hver av deltakerne på allmøtet i realiteten hadde for å verne seg fra å bli filmet. Lederne av gruppen hadde gitt meg tillatelse til å filme allmøtet, og det virket som om de ansatte ikke hadde problemer med å bli studert. Imidlertid ser jeg muligheten for at det ville vært vanskelig for noen å reservere seg. De fire deltakerne i arbeidsgruppen spurte jeg direkte om tillatelse før filmingen av gruppen startet. Informasjonen jeg ga om prosjektet til informantene i alle kasus, var at jeg var interessert i hvordan møtedeltakere kommuniserer med hverandre. Mot slutten av ettermøtene, gikk jeg mer inn på mine forskningsinteresser og refleksjoner over funn.

3.3.1 Videomateriale - lyd og bilde

For å kunne studere de sosiale praksisene, har jeg først og fremst gjort videoinnspillinger av arbeidsgruppemøtene, der meningsskapingen i interaksjonen mellom deltakerne foregår. Når det gjelder primærmaterialet; videofilm av arbeidsgruppemøtene, har det vært viktig å få både god lyd kvalitet og god bildekvalitet, for å få en så god gjengivelse av møtene som mulig, både når det gjelder verbal og ikke-verbal kommunikasjon. Lydkvaliteten ble sikret gjennom gode bordmikrofoner, og i noen tilfeller også med ”mygger” som jeg festet på enkeltpersoner. Det siste var spesielt viktig på møter med mange deltakere og mye bakgrunnsstøy.

Når det gjelder bildekvaliteten, var plassering av kamera viktig. Kameraet ble forsøkt plassert slik at alle deltakerne i ideutviklingen kom godt til syne på filmen. For å hindre forstyrrelser i møtene, ble i flere tilfeller kameraet plassert på siden av gruppen, i motstatt retning av hvor lerretet sto. Kameraet fanget opp deltakerne fra siden og delvis bakfra når de snudde seg mot lerretet. Forskeren og observatøren (i de fleste tilfellene meg selv) var også selv plassert ved kameraet. Dette var den mest diskrete plassen i konferanserommet. I ett kasus, Statoil, forskning, filmet jeg derimot med to kameraer; ett på hver side av bordet. Med dette ønsket jeg å fange opp video av kroppsspråk o.l. når deltakerne var snudd mot lerretet. I figurene over de ulike gruppesituasjonene i kapittel 4, har jeg også tegnet inn plasseringen av videokamera(ene).

3.3.2 Observasjon

Som observatør fikk jeg være med på møtene, og tok egne notater underveis. Mine egne inntrykk av arbeidsgruppemøtene, var en stor hjelp i beskrivelsen av møtenes kontekstuelle ressurser. I tillegg gjorde det analysen av videomaterialet enklere, fordi jeg gjennom å være tilstede i møtene hadde fått forståelse for flere viktige momenter i prosjektet, og det var lettere å forstå informantenes ytringer i de utvalgte sekvensene. I enkelte møter var vi to forskere som observerte. I etterkant av møtene bidro dette til fruktbare dialoger om hva vi hadde sett og hvordan vi hadde forstått det som foregikk.

Som dialogist (jf. kapittel 2), tror jeg ikke det er mulig for en forsker (med kamera og mikrofoner) å være tilstede på et møte uten å påvirke det i en eller annen grad. Strategien var der-

imot å spille en så liten rolle som mulig, ikke delta eller intervensere i møtet, og være så diskret som mulig. Deltakerne ble nok i en viss grad forstyrret av både forskeren og kamera, men dette så ut til å normalisere seg etter hvert slik at møtene ble avholdt uten nevneverdig oppmerksomhet mot observatør eller kamera. Vi la dessuten vekt på å sosialisere litt med deltakerne på forhånd, for å bli litt kjent. Deltakerne virket etter hvert svært opptatte av møtets tema. I en av gruppene var vi²⁵ kun observatører i noen møter, før vi begynte å filme.

Det er mulig at enkelte informanter har blitt mer påvirket av forskerens og kameraets tilstedeværelse enn andre informanter. Dette er vanskelig å fastslå. Alle gruppene i materialet var imidlertid i samme opptakssituasjon, og de ytre påvirkningsfaktorene har derfor stort sett vært de samme for deltakerne i hver enkelt gruppe.

3.3.3 Intervju med den enkelte informant

Intervjuer av de enkelte informantene ble gjort i den perioden møtet/møtene fant sted. Intervjuene har fokus på informantens bakgrunn, synspunkter på møtets målsetning samt relasjoner og hendelser i møtene. Informantene kan bidra med sine refleksjoner rundt prosjektet, eller relasjoner i gruppen, som kan ha betydning for manifestering av virksomheten, og som forskeren ikke kan se direkte ut av de kommunikative handlingene. Intervjuene med de enkelte deltakerne er også et forsøk på å fange opp noe av informantens refleksjoner rundt sin egen indre dialog under møtene.

Et intervju har i flere forskningskretser vært sett på som en metode som fikk frem ”sanne” data; hvor informantens ”virkelige” tanker kommer frem, upåvirket av en gruppe, i motsetning til data samlet inn i gruppediskusjoner (Marková et al, 2006/u.a: kap. 2). Jeg anser intervju-situasjonene som interaksjonelle møter mellom intervjueren og informanten. Intervjuet er en dyadisk interaksjon hvor aktørene påvirker hverandre, og dette står i et gjensidig påvirkningsforhold til den situasjonelle og den sosiokulturelle konteksten. Betydningen av det som kommer frem i intervjuene må derfor sees i forhold til interaksjonen og konteksten i intervjuet. Når dette er sagt, er intervjuene som her ble brukt *semistrukturerte* (Kvale, 1996). Intervjuguiden som ble brukt i kasusene VEG og GLASS er gjengitt i vedlegg 3, mens intervju-

²⁵ Forskere fra Vestlandsforskning, jf. kapittel 3.4.

guiden som ble brukt i FORSK er gjengitt i kapittel 3.4.3. Selv om jeg bruker intervjuguide, anser jeg intervjuet å være en dialogisk prosess. I intervjuene som her er gjort, fulgte den som intervjuet opp med oppfølgingsspørsmål til informanten der dette var relevant.

3.3.4 Ettermøte med arbeidsgruppen

Hovedpoenget med ettermøtene, også kalt selvkonfrontasjon (Bentsen og Hermansen, 1971), var å få informantenes egne kommentarer på de videofilmede sekvensene av arbeidsgruppemøter de tar del i. Spesielt ville jeg ha informantenes egne tanker omkring hva de mente kjennetegner kreative samtaler. Jeg fant det interessant å identifisere et sett av hva aktørene selv mente var kreative og ikke-kreative sekvenser. Var det ulike eller de samme sekvensene som ble oppfattet som kreative av aktørene og hvorfor opplevde aktørene noen sekvenser som kreative? Jeg søkte svar på disse spørsmålene for å sammenligne aktørenes meninger og inntrykk med funnene i mine dialoganalyser av møtene.

Informantene visste at prosjektet dreide seg om kommunikasjon, og fokuserte sine kommentarer om dette. Samspeillet mellom de ulike deltakerne fikk frem spennende nyanser i meninger om det som foregikk i arbeidsgruppemøtene. Denne type ettermøte er som intervjuet, en egen type kommunikativ virksomhet, med ulike roller og forventninger om hva som skal foregå. Mot slutten av ettermøtene ble møtene imidlertid mer uformelle og symmetriske, hvor informantene og forskeren/forskerne drøftet det de hadde sett. Informantene fikk etter hvert litt mer innsikt i hva forskeren så langt hadde funnet. Ett av ettermøtene ble tatt opp på lydbånd og grovtranskribert (FORSK). I det andre (i Statens vegvesen) ble det tatt notater underveis.

Nå går jeg over til å beskrive materialinnsamlingen i mer konkrete termer. Her møter vi de ulike bedriftene og arbeidsgruppene for første gang.

3.4 Materiale og materialinnsamling

Avhandlingen tar som nevnt innledningsvis utgangspunkt i et større prosjekt finansiert av NFR, ”Dialog og læring i daglig arbeid”. For en kort beskrivelse av dette prosjektet, se vedlegg 2. Materialinnsamlingen for to av kasusene ble gjort felles med overnevnte prosjekt (Sta-

tens vegvesen og Glassverket), mens materialet fra de to øvrige bedriftene har jeg samlet inn utelukkende for bruk i avhandlingsarbeidet (konsulent- og forskningsbedriften i Statoil). Det samlede materialet avhandlingen er basert på, er samlet inn mellom 1999 og 2004. I tillegg til den type materiale jeg skisserte innledningsvis: videofilm, individuelle intervjuer og gruppesamtaler i ettermøter, består materialet også av skriftlige arbeider. Dette er rapporter og notater som ble brukt i gruppearbeidet, eller som var et resultat av gruppearbeidet. Jeg har også hatt kontakt med representanter fra tre av arbeidsgruppene i ettertid for å finne ut hvilken betydning resultatene av arbeidsgruppemøtene fikk i praksis. Etter hvert i dette kapitlet redegjør jeg for hva som utgjør materialet for hvert av kasesene. Jeg beskriver innsamlingen av materiale i prosjektet ”Dialog og læring i daglig arbeid”²⁶, og skisserer deretter materialinnsamlingen som jeg gjorde i tillegg til dette (kapittel 3.4.3).

Å få tilgang til autentiske dialoger innad i bedrifter og mellom bedrifter er en tidkrevende prosess. Utfordringen til bedriftene var ekstra stor siden det var ønskelig å filme møtesamtaler, og helst flere med den samme gruppen. Bedriftene som deltar har vist seg veldig interesserte i prosjektens problemstillinger (både hovedprosjektet og avhandlingsprosjektet). Vedlegg 1 og 2 viser brev og informasjon om prosjektet som forskningsgruppen sendte til de bedriftene vi gjerne ville studere. I ”dialog og læring i daglig arbeid” hadde vi som mål å beskrive hva som kjennetegner samhandlingen mellom aktører på ulike læringsarenaer og på ulike nivå i bedriften og mellom bedrifter. To av bedriftene vi fikk innpass i, var Statens Vegvesen og et Glassverk. Nedenfor vil jeg først introdusere materialet som utgjør hovedkasuset fra Statens Vegvesen, før jeg introdusere materialet fra kasuset fra Glassverket jeg valgte å studere.

3.4.1 Presentasjon av materiale fra Statens vegvesen

Statens vegvesen var interesserte i å være med på prosjektet etter henvendelse fra forskergruppen ved Vestlandsforskning. De foreslo etter hvert tre ulike kvalitetsforbedringsprosjek-

²⁶ Forskningsgruppen besto av tre forskere i gruppe for kommunikasjon, læring og organisasjon (KLO) ved Vestlandsforskning; dr.polit Wiggo Hustad, cand.polit Astrid Øydvin og meg selv. I den grad jeg refererer til ”vi”, er det denne gruppen jeg refererer til.

ter som mulige kasus for oss, og vi kunne velge ut det vi syntes var mest egnet²⁷. Før jeg går nærmere inn på det prosjektet vi valgte å studere, vil jeg introdusere bedriften Statens vegvesen, ved å sitere fra deres egen hjemmeside. Her står det blant annet at bedriften blant annet har tilsyn med kjøretøy og trafikanter, og vil bidra til et sikkert og effektivt transportsystem:

Statens vegvesen har ansvaret for planlegging, bygging, drift og vedlikehold av riks- og fylkesvegnettet og tilsyn med kjøretøy og trafikanter.

Etaten utarbeider også bestemmelser og retningslinjer for vegutforming, vegtrafikk, trafikantopplæring og kjøretøy. Etaten har ansvar for ferjetilbud på riks- og fylkesveger. Vegdirektoratet er et frittstående direktorat under Samferdselsdepartementet, og er hovedkontor for Statens vegvesen. Under Vegdirektoratet er organisasjonen inndelt i fem regioner bestående av tre til fem fylker, og med et regionvegkontor i hver region. Regionene er igjen inndelt i distrikter - totalt 30. I hvert distrikt er det et distriktskontor.

Formål:

Vi utvikler og tar vare på et sikkert, miljøriktig og effektivt transportsystem. Dette skjer på godt faglig grunnlag og i samspill med politikere, brukere og andre interessenter.

Ny organisering fra 2003:

I januar 2003 framsto Statens vegvesen som en ny organisasjon. Produksjonsvirksomheten er skilt ut som et statlig aksjeselskap (Mesta AS), eid av Nærings- og handelsdepartementet, og i stedet for ett vegkontor i hvert fylke, er Statens vegvesen organisert i fem regioner.

Kilde: Hjemmesiden til Statens Vegvesen: <http://www.vegvesen.no>, dato: 30.02.06.

I Statens Vegvesen valgte vi å studere et forbedringsprosjekt som dreide seg om *kontroll av kjøre- og hviletid*. Med utgangspunkt i trafiksikkerhet er det utarbeidet krav til kjøre- og hviletid for langtransportsjåfører. Målet med kontrollene er å unngå brudd på disse reglene og dermed redusere faren for ulykker, og å skape like konkurransevilkår for transportnæringen. Bakgrunnen for prosjektet var at det i dokumentarserien ”Brennpunkt” på NRK 1 kom frem at det foregår mye juks blant langtransportsjåførene i forbindelse med kjøre- og hviletid. Programmets vinkling var at det var lett å lure de ansatte fra vegkontorene rundt om i landet, fordi kontrollene deres var for dårlige. Dette var en av årsakene til at det ble satt i gang et prosjekt, hvor målet var å komme med forslag til å bedre kontrollene og øke sannsynligheten for

²⁷ Deltakerne i ett av prosjektene vi ønsket å studere, ga imidlertid ikke samtykke til å bli studert. På grunn av dette konsentrerte vi oss om ett kasus i Statens vegvesen.

å avdekke mer juks blant langtransportsjåførene. Disse forslagene skulle komme i form av en sluttrapport. Målet med møtevirksomheten for prosjektgruppen som utgjør hovedkasus var altså å forbedre kontrollen av kjøre- og hviletid slik at man øker sannsynligheten for å avdekke mer juks blant langtransportsjåførene. Prosjektet ble gjennomført etter planen, og gruppen kom med en rapport som foreslo konkrete forbedringer av kontrollene.

Prosjektgruppen besto av fem personer, satt sammen fra ulike deler av bedriften. I kapittel 4 vil jeg redegjøre i detalj om de kontekstuelle ressursene som fantes i møtene. Kontekstuelle ressurser inkluderer forhold omkring gruppesammensetningen, møtenes tid og rom, mål og forventninger til møtene og prosjektet, roller og posisjonering blant deltakerne. Det jeg vil konsentrere meg om videre i dette kapitlet er hvilket materiale som ble samlet inn i forbindelse med kjøre- og hviletidsprosjektet og hva hensikten med det var.

Tabell 3.1. Oversikt over materialet i hovedkasuset.

Videofilm	Intervju	Logger, møtereferat, brev	Ettermøte	Sluttprodukt	Anvendelse
Til sammen 10 timer videofilm. Observatørnotater Transkribert: 20 min(VEG1) 27.20min(VEG2)	Dyptgående intervju, ca. 2 timer med hver deltaker om bakgrunn, samarbeid, roller, læring, mål og forventninger	Logger fra oppstartsmøte, og prosjektmøter, møtereferat fra prosjektmøtene. Brev fra korrespondanse mellom Statens vegvesen og forskningsinstitusjonen.	Så videoklipp sammen med informantene fra hvert av de transkriberte møtene. Verdifulle kommentarer fra informantene	Skriftlig rapport	Samtale med gruppeleder.

I det videre følger en liten konkret redegjørelse for hver del av materialet i hovedkasuset.

Videomateriale fra kjøre-og hviletidprosjektet

Jeg og en annen forsker fra Vestlandsforskning var til stede på flere av møtene i prosjektgruppen. De første møtene var vi bare observatører, for å gjøre oss kjent med kjøre- og hviletidsprosjektet, samt for at arbeidsgruppen skulle bli vant til at det var flere tilstede. Etter noen

møter begynte vi å filme. Det ble brukt et digitalt videokamera med ekstern mikrofon. Se drøftingen senere i kapitlet om kameras mulige påvirkning av deltakerne i interaksjonen.

I avhandlingen har jeg har valgt å fokusere på to av de møtene vi filmet i kjøre- og hviletidprosjektet. Disse er valgt ut med bakgrunn i at det skjer noe som vi anså som interessant i møtene med hensyn til at deltakerne jobbet med å forstå mer av et tema. Dessuten var det viktig at samme tema gikk igjen i begge møtene, fordi vi da kunne følge utviklingen i deltakernes forståelse og argumenter omkring dette. Temaet som går igjen er en drøfting av problemet om at kontrollørene har dårlig tid til å utføre hver enkelt kontroll på langtransportkjøretøyene ute på kontrollstasjonene. Dialogen rundt dette temaet syntes jeg er spesielt interessant av ulike grunner: For det første stilles det spørsmål ved noe som flere i arbeidsgruppen tar for gitt. Kontrollørene har lært at man skal bruke kort tid på kontrollene, men når det blir stilt spørsmål til dette, er de ikke helt klar over hvorfor det er slik. For det andre skaper temaet mye engasjement i gruppen, og for det tredje blir dette temaet viktig i sluttrapporten til prosjektgruppen. Det andre av de to møtene finner sted seks uker etter det første møtet, og man kan si at ideutviklingen fra det første møtet videreutvikles i det andre møtet.

Utvalget av sekvenser for transkribering er gjort med bakgrunn i det nevnte temaet i prosjektet kjøre- og hviletid. Vi besluttet å transkribere 20 minutter fra det første møtet, og 27 minutter og 20 sekunder fra det andre møtet, med formål å fange opp delen av drøfting i gruppen som dreide seg om liten tid på kontroller. Jeg kommer tilbake til detaljer rundt transkriberingen av materialet mot slutten av kapitlet.

Intervjumateriale fra kjøre- og hviletidprosjektet

Det ble foretatt ca. to timers intervju med hver av deltakerne i tidsperioden hvor prosjektet foregikk (10 måneder). Disse ble tatt opp på bånd og grovtranskribert i ettertid. 37 spørsmål ble stilt (for intervjuguide, se vedlegg 3). Spørsmålene hadde fire hovedfokus: For det første ville vi vite mer om bakgrunnen til hver deltaker, for det andre om deres refleksjoner om sammensetningen av og samarbeidet i arbeidsgruppen. For det tredje var vi interessert i hva de mente om sin egen rolle i prosjektet samt hva de selv lærte av det. Til sist var vi nysgjerrige på hvilke mål og forventninger deltakerne mente at de selv og andre hadde til prosjektet.

Ettermøter med informantene i kjøre- og hviletidprosjektet

Etter en første analyse hadde vi møte med informantene for å se videoklipp sammen med dem, fortelle dem om foreløpige resultater i prosjektet ”Dialog og læring i daglig arbeid”, og for stille dem noen ekstra spørsmål. Vi viste informantene klipp fra ideutviklingene i de to utvalgte møtene. På dette tidspunktet i Dialog- og læringsprosjektet hadde vi karakterisert de utvalgte sekvensene som samarbeidspreget eller konkurransepreget (Linell, Gustavsson & Juvonen, 1988, Linell, 1998). I ettermøtet fikk informantene innsikt i vår måte å foreta de ulike karakteristikkene. Før informantene hadde fått innsikt i hvordan vi karakteriserte de to møtene, viste det seg at informantene selv gjorde den samme karakteristikken som vi hadde gjort med bakgrunn i våre analyser. Det første møtet ble karakterisert som konkurransepreget, mens det andre møtet ble karakterisert som samarbeidspreget. Resultatene fra denne analysen viser jeg i kapittel 4.3.6.

Med utgangspunkt i mitt avhandlingsarbeid stilte jeg også spørsmål om hvilket av de to møtene (dvs. utvalgte sekvenser av møtene) de syntes var mest kreativt, og hvorfor? Alle informantene (fem personer) mente i at det *konkurransepregete* møtet hadde vært mest kreativt. Argumentene var at det kom flere tanker og idèer, det var en idedugnad med åpenhet, tanker og mye snakk. Det andre møtet mente deltakerne var mer en driftssituasjon, hvor det gjaldt å forsvare tanker og ideer, og få ideene ned på papiret. Og i følge dem selv, altså ikke særlig kreativt. Dette kommer jeg også tilbake til i kapittel 7 og 8.

Sluttrapport

Sluttrapporten var gruppens sluttprodukt og målet med prosjektet. Den reflekterer hvilke konklusjoner gruppen kom til, og hva de foreslo for å forbedre kontrollene. Det viste seg at ideutviklingen som jeg har studert i de to møtene, resulterte i ett av de viktigste punktene i denne rapporten.

Samtale med gruppelederen i ettertid

I en samtale med gruppelederen i 2006 spurte jeg: Hvilke praktiske konsekvenser har anbefalingene i rapporten gitt? Det viser seg at forslagene fra arbeidsgruppen var i forkant av utviklingen som senere kom innenfor EU, med grundigere kontroller med fokus på kvalitet. Dette kommer jeg også inn på i kapittel 4.3.3.

3.4.2 Presentasjon av materiale fra Glassverket

Glassverket har jeg har anonymisert²⁸ og jeg sier derfor ikke mye om bedriftens historie. I den første tiden bestod glassverkets produksjon i hovedsak av flasker, apotekerglass, medisinglass og glass til husholdningsbruk. Etter hvert ble produksjonen lagt om til småglass, blant annet vinglass etter modeller fra andre land i Europa. Selve glassproduksjonen består av det en kan kalle varm og kald side. Den varme produksjonen foregår i glasshytta, hvor glassblåserne former varm glassmasse til ferdige produkter. Etter at produktene er avkjølt, kommer de inn til kald side. Her foretas det kvalitetskontroll og sortering, og enkelte produkter videreføres. Av anonymitetshensyn oppgir jeg ikke kilde for denne informasjonen. Innsamlingen av materiale fra Glassverket ble gjort i samsvar med innsamlingsmetoden av materialet i Statens vegvesen. Kontakten ble gjort på samme måte, med den samme type korrespondanse. Bakgrunnen for vår interesse for materiale på i ulike aktivitetstyper var den samme som ble gitt begrunnelse for i forrige avsnitt.

Måten videoopptakene ble gjort på var lik og intervjuene ble utført med den samme intervjuguiden. Det totale omfanget av materiale i dette kasuset er noe mindre enn det som ble beskrevet i hovedkasuset, men til gjengjeld er hele møtet transkribert. Blant annet ble vi forhindret fra å filme oppfølgingsmøtet til møtet jeg omtaler som GLASS. Det at vi ikke fikk filmet oppfølgermøtet til GLASS førte på daværende tidspunkt at ettermøtet med deltakerne i kasuset fra Glassverket ikke ble holdt.

I Glassverket fikk vi, som i Statens vegvesen, skissert tre ulike kasus vi kunne studere innad i bedriften. Ett av dem kunne karakteriseres som arbeidsgruppemøte, jf. den definisjonen jeg gjorde tidligere i kapitlet, og som jeg derfor har valgt å bruke i avhandlingsarbeidet. Det var fem deltakere på møtet, som vi forøvrig karakteriserte som samarbeidspreget gjennom vår analyse i dialog og læringsprosjektet. Temaet for arbeidsgruppemøtet i Glassverket er industri vs. håndverk. Dette er et møte hvor den administrative ledelsen møter den glassfaglige ledelsen for blant annet å drøfte en eventuell merbruk av en teknikk som kalles kaldsprenger (for nærmere beskrivelse av teknikken, se kapittel 4.4.3). Arbeiderne i produksjonen er skeptiske til merbruk av kaldsprenger, mens ledelsen ser et innsparingspotensiale. Diskusjonen går på kvalitet, teknikk og håndverk vs. industri og økonomi. Den utvalgte sekvensen fra dette møtet,

²⁸ Jeg har anonymisert glassverket fordi det er relativt få glassverk i Norge, og miljøene innenfor disse er igjen relativt små. De øvrige bedriftene har flere ansatte, og det er derfor lettere å anonymisere innenfor bedriften.

som jeg kommer tilbake til senere i kapitlet, dreier seg om et nært beslektet tema til det overnevnte, nemlig en drøfting vedrørende standardisering av pipene som glassblåserne bruker når de lager glass. Dette tiltaket kan være en fordel for kaldsprengteknikken, og kan få økonomisk betydning. Deltakerne i dette møtet har en vennlig innstilling til hverandre, og bruker hverandres kompetanse for å komme frem til en god løsning på problemstillingen.

Tabell 3.2. Oversikt over materiale fra glassverket.

Videofilm	Intervju	Logger og brev	Anvendelse
55 minutter Observatør-notater Transkribert: 55 minutter	Dyptgående intervju, ca. 2 timer med tre av deltakerne om bakgrunn, samarbeid, roller, læring, mål og forventninger	Logger fra materialinnsamling. Brev fra korrespondanse mellom forskningsinstitusjonen og Glassverket.	Samtale i ettertid med deltakere i møtet

De nevnte kasper som er beskrevet ovenfor er samlet inn i forbindelse med prosjektet ”Dialog og læring i daglig arbeid”²⁹. I det følgende vil jeg gå over på å beskrive materialinnsamlingen som jeg har gjort i tillegg, for å samle inn flere kasper for å bruke i avhandlingsarbeidet.

3.4.3 Introduksjon av materiale fra Statoil

Som et ledd i at forskningsfellesskapet Studio Apertura, NTNU³⁰ bidro med en del finansiering av avhandlingsarbeidet, fikk jeg anledning til å studere noen arbeidsgruppemøter i Stat-

²⁹ Avtalen med Norges forskningsråd (NFR) som finansierte prosjektene var at materialet skulle anvendes både til hovedprosjektet og til avhandlingsprosjektet.

³⁰ ”Studio Apertura er en forskningsenhet som ble etablert i 1998 etter initiativ fra Statoil og er nå er en avdeling av NTNU Samfunnsforskning AS. Formålet med Studio Apertura er å etablere en arena ved NTNU for samarbeid mellom universitet og næringsliv, med tverrfaglighet som en viktig egenskap. Kjerneaktiviteten består av doktorgrads- og mastergradsprosjekter, anvendte prosjekter samt kurs- og opplæringsvirksomhet. Prosjektene finansieres i stor grad av bedriftene direkte, med Statoil som viktigste bidragsyter. I tillegg kommer finansiering fra Norges Forskningsråd og andre samarbeidspartnere. Apertura er latin og betyr åpning. Et studio er en arena for nyskaping og kreativitet. Vi bruker betegnelsen Apertura fordi vi ønsker å utvikle og utnytte åpninger mellom: Universitetet og næringslivet/forvaltningen, Samfunnsfag, teknologifag og humanistiske fag, og teori og praksis” Sitat fra www.apertura.ntnu.no, 14.mars 2006.

oil. Først litt generell informasjon om Statoil. Selskapet ble etablert i 1972, og har over 20.000 ansatte:

Statoil ASA

ble etablert 1972. Statoil ASA har virksomhet i 31 land og har tilsammen 23 899 medarbeidere. Hovedkontoret ligger i Stavanger. Statoils driftsinntekter i 2004 var 306,2 milliarder kroner. Selskapet er operatør for 60 prosent av den norske olje- og gass-produksjonen, og den internasjonale produksjonen øker kraftig. Selskapet er børsnotert i Oslo og New York. (Kilde: www.statoil.com, 26. mars 2006).

Studie av arbeidsgruppemøter 2 steder i Statoil

Jeg har studert arbeidsgruppemøter i to ulike avdelinger i Statoil. Det ene kaset kommer fra en konsulentavdeling i Statoil, det andre kommer fra en forskningsavdeling. Som nevnt innledningsvis kaller jeg dem for to ulike bedrifter. Dette er blant annet for å lette benevnelsene. Konsulentavdelingen var organisatorisk plassert under konsernsenteret, og var da materialinnstillingen fant sted, en rimelig nyopprettet enhet. Konsernet ønsket å få hjelp fra interne konsulenter i store omstillingsprosesser som skulle gjennomføres. Ønsket var konsulenter som i større grad hadde tillit i bedriften og forståelse for virksomhetene. Målet var å bruke mindre ressurser på eksterne konsulenter som selskapet hadde brukt mye, men ikke fått ventet effekt av. I tillegg ønsket Statoil selv å ivareta kompetansen og erfaringen som ble gjort i disse prosessene, som til da hadde tilfalt eksterne konsultentselskaper.

Representanter for virksomheten og jeg ble enige om at jeg skulle filme et allmøte i konsulentvirksomheten, hvor det var ulike saker på agendaen. Blant annet hadde det blitt gjort en studentoppgave om lagfølelsen i avdelingen, og resultatene skulle være utgangspunkt for gruppearbeid på allmøtet, hvor disse skulle drøftes videre. Allmøtet varte ca. 1,5 time, og startet i plenum med rundt 20 deltakere. Deretter ble det delt inn i grupper, og jeg fulgte en av gruppene i gruppearbeidet. Deltakerne hadde i oppgave å drøfte forbedringspunkter og tiltak for avdelingen sin. Hver gruppe drøftet seg fram til en enighet om to punkter som de etterpå delte med resten av allmøtet i plenum. Lederen av avdelingen konkluderte mot slutten av mø-

tet at han hadde til hensikt å opprette en prosjektgruppe som kunne bidra til å sørge for at de punktene det hadde vært snakket om, skulle følges opp og jobbes med i det daglige arbeidet.

Arbeidsgruppemøtet er interessant fordi det foregår en dialog mellom ideer som fungerer bra, og som verken virker konkurransepreget eller samarbeidspreget. Det spesielle med dette møtet er at deltakerne bruker en god del tid på å avklare grunnpremissene for dialogen.

Mens jeg hadde en lengre tids opphold fra mitt avhandlingsarbeid pga. svangerskapspermisjon, ble det gjennomført betydelige organisatoriske endringer i konsulentenheten. Dette førte til at gruppen delvis ble oppløst, og derfor at etterarbeidet med den studerte gruppen ikke ble gjennomført. Dette gjelder intervjuer og ettermøte. Materialet jeg fikk fra dette kasuset var følgende:

Tabell 3.3. Oversikt over materiale fra konsulentbedriften, Statoil.

Videofilm	Skriftlig materiale
1 time og 40 minutter Observatør-notater Transkribert: 1 time 40 minutter	Studentrapport om bedriften. Annet bakgrunnsstoff om enheten i form av artikler osv.

Siden overnevnte kasus ble såpass begrenset i omfang, fikk jeg gjennom uformelle kanaler etablert kontakt med en forskningsgruppe i Statoil, som ble mitt andre kasus i selskapet. Forskningscenteret er organisert under enheten ”Teknologi og prosjekter” i Statoil ASA og har ansvar for Statoils teknologiutvikling og forskning:

Teknologi og prosjekter (T&P) er ett av har ansvar for Statoils teknologiutvikling og forskning, og for planlegging og gjennomføring av større utbyggingsprosjekter. Forretningsområdet har et særlig ansvar for teknologisk innovasjon som bidrar til å finne mer olje og gass og til å få mer ut av felt som er i produksjon. Mye av forskningen foregår på Statoils forskningscenter i Trondheim, som er Norges største industrielle forskningsmiljø. 1027 millioner kroner ble avsatt til forskningsaktiviteter 2004. Forskning og teknologiutvikling i Statoil utvikles i nært samarbeid med eksterne forskningsinstitusjoner, universiteter og høyskoler, leverandørindustrien og andre samarbeidspartnere, både nasjonalt og internasjonalt. Kilde: www.statoil.com, 26.mars 2006

Etter samtaler med forskningsgruppen, ble vi enige om at jeg skulle filme forskernes deltakelse i arbeidsseminar med en dags varighet ved et lokale utenfor det daglige arbeidsstedet. Temaet for dagen var neste års forskningsprosjekter, og enkelte forskere som ikke inngikk i forskergruppen til daglig, skulle også delta. Dette passer inn i definisjonen av en arbeidsgruppe, som jeg drøftet tidligere i kapitlet. Oppgaven tilsa at de skulle drøfte neste års prosjekter og bestemme hvilke konkrete leveranser det kunne gi for bedriften. Arbeidet ble organisert som gruppearbeid, fordelt på flere grupper med 4-7 deltakere i hver gruppe. Jeg fikk følge én av disse gruppene. Sjefen for avdelingen gikk litt rundt og deltok tidvis i drøftingene. Dette kaset består av følgende materiale:

Tabell 3.4. Oversikt over materialet fra forskningsbedriften i Statoil.

Videofilm	Intervju	Ettermøte	Skriftlig materiale
6 timer. Observatør-notater. Transkribert: Ca. 25 minutter	Intervju med hver av de 8 deltakerne om bl.a samarbeid, roller og resultat av arbeidsgruppemøtet	2 timers båndopptak samt egen logg fra ettermøte	Noe av det som ble skrevet av informantene under arbeidsgruppemøtet

Videomateriale fra forskningsbedriften

Jeg var selv til stede på seminaret, og sto for den tekniske biten med filming fra to digitale kamera, med en ekstern mikrofon, en såkalt paddemikrofon som fungerte veldig bra. Tanken bak å bruke to kamera, var å filme gruppen fra ulike vinkler, så det ville bli lettere å få tak i ikke-verbale signaler. Dette fungerte ikke etter planen, da det dessverre viste seg å bli svært dårlig lyd på det ene opptaket. Den viktigste vinkelen ble derimot filmet med godt resultat hva bilde og lyd angikk.

I avhandlingen har jeg valgt å fokusere på to sekvenser i videomaterialet fra arbeidsgruppemøtet i forskningsbedriften. I den ene sekvensen er ”revisjonsstrategi” tema, som dreier seg om hvordan man på best måte kan vedlikeholde en oljeplattform. Beregninger om utstyrets levetid og tilstand er sentralt. I den andre sekvensen drøfter gruppen et forslag fra gruppelede-

ren om at de skal forsøke å få til en større studie om et operasjonssenter hvor det blir gjort vurderinger og tatt beslutninger i forhold til drift og vedlikehold på bedriftens installasjoner.

Min begrunnelse for å velge ut de ulike sekvensene var først og fremst relatert til karakteristikken av de to skisserte møtene i Statens vegvesen tidligere i kapitlet. Der ble det ene møtet karakterisert som konkurransepreget, mens det andre ble karakterisert som samarbeidspreget. Den første sekvensen jeg har valgt ut fra forskningsgruppen, er preget av motsetninger mellom deltakerne. Det lanseres en ide som det er uenighet om. I den andre sekvensen jeg har valgt ut, virker det som om det er en positiv mottakelse av ideen som blir lansert. Tanken min her var at det konkurransepreget møtet i Statens vegvesen som også har endel motstand i seg, kan sammenlignes med sekvensen i arbeidsgruppemøtet i Statoils forskningsgruppe hvor det er motstand. Og tilsvarende kan det samarbeidspregete møtet i vegvesenet sammenlignes med sekvensen fra møtet i forskningsbedriften som fremsto som positiv og aksepterende. Ved utvelgelsen av sekvensene var jeg spesielt interessert i motstand i møter og hva som kan tenkes hindre en ideutvikling fra å utvikle seg.

Intervjumateriale fra forskningsbedriften

Intervjuene i dette materialet er noe mindre enn de som ble foretatt i Statens Vegvesen og Glassverket. Dette var fordi jeg først og fremst var interessert i deltakernes kommentarer om møtet som nettopp hadde funnet sted. Spørsmålene førte til at vi kom inn på mange av temaene som ble berørt i intervjuene i de tidligere nevnte kasesene (jf. vedlegg 3). Noen spørsmål valgte jeg å fokusere på, foruten andre tema som dukket opp i intervjuene. De var:

- Hva er ditt inntrykk av gruppearbeidet på mandag?
- Hva mener du om din og de andres rolle i gruppearbeidet? Hva mener du om gruppelederen sin rolle?
- Hvilket tema/fase av gruppearbeidet var du minst og mest fornøyd med? Når skjedde det minst og mest?
- Var det noen gang i gruppearbeidet at du følte at det skjedde noe nytt/ oppsto noe nytt?

Disse spørsmålene fokuserte spesielt på refleksjoner om samarbeidet og deltakernes roller i møtet. I tillegg var jeg spesielt interessert i om de mente det kom noe nytt og interessant ut av møtet. Materialet fra intervjuene består av notater skrevet av undertegnede under og etter intervjuene. Jeg intervjuet alle sju gruppedeltakerne, pluss lederen deres som hadde arrangert seminaret. En av dem ble intervjuet på telefon.

Ettermøte med informantene i forskningsbedriften

Ettermøtet besto i å vise deltakerne de ulike sekvensene som var valgt ut, og få deres kommentarer til dette. I tillegg spurte jeg deltakerne, som jeg gjorde på ettermøte i Statens Vegvesen, om hvilket møte de syntes var mest kreativt og hvorfor. Møtet varte dobbelt så lenge som planlagt, noe som avspeiler engasjementet til deltakerne. Noen av deltakerne meldte avbud, men tre av dem var til stede. Møtet ble tatt opp på bånd, og det ble mange spennende drøftinger om det som foregikk i sekvensene vi så på video. Gjennom disse drøftingene fikk jeg innsikt i mange kontekstuelle ressurser som hadde påvirket dialogen og vice versa. Når det gjelder definisjonen om hva et kreativt møte er, viser det seg at deltakerne i forskningsgruppen i Statoil mener noenlunde det samme som deltakerne fra Statens vegvesen. Se mer om dette i kapittel 7.

3.4.4 Oversikt over videomaterialet

I tabellen nedenfor oppsummerer jeg hva jeg har av videomateriale fra de ulike kasusene, hvor mye av det som er transkribert, og hvor lange idesekvenser jeg har analysert. En idesekvens er en sekvens som avgrenser seg til lansering og drøfting av en bestemt ide. Den ulike mengden av videomateriale fra hver bedrift er preget av om arbeidsgruppemøtene var en del av en møterekke (som i Statens vegvesen), ett enkeltmøte (som i konsulentbedriften), eller et dagsmøte (med varighet en hel dag, som i forskningsbedriften).

Tabell 3.5. Oversikt over primærmaterialet for alle kasus.

Kasus	Videomateriale	Transkribert	Idesekvens
Statens vegvesen (VEG)	10 timer	20 min. 5 sek. (VEG1) 27 min. 28 sek. (VEG2)	5 min. 43 sek. (VEG1) 22 min. (VEG2)
Glassverket (GLASS)	55 min.	55 min (GLASS)	16 min. 45 sek. (GLASS)
Statoil (KONSULENT)	1 time 40 min.	1 time 40 min. (KONSULENT)	24 min. (KONSULENT)
Statoil (FORSK)	6 timer	13 min. 32 sek. (FORSK1) 10 min 55 sek. (FORSK2)	11 min. 15 sek. (FORSK1) 10 min. 55 sek. (FORSK2)

I neste avsnitt vil jeg gjøre rede for transkripsjonen av ideutviklingssekvensene, som igjen er grunnlaget for analysene i de neste kapitlene.

3.5 Transkribering

Materialet er transkribert på ”tur-nivå”. Linell & Gustavsson (1987:14) definerer tur på følgende måte: ”(...) sammanhängande period då en person har ordet. Att ha ordet innebär att man (för tillfället) disponerar talrummet och har rätt (och eventuellt skyldighet) att yttra sig”. Innenfor en tur er det som Linell & Gustavsson betegner som replikker. Det er de verbale ytringene som finner sted i en tur, og inneholder det bidraget som taleren gir til den kollektive dialogen mens han har turen (ibid:14). Som regel faller tur og replikk sammen, foruten de tilfellene der det brukes ikke-verbalt språk. Jeg bruker kun begrepet tur, fordi jeg er interessert i både verbale og ikke-verbale bidrag i dialogen. Alt dette vil fanges opp på tur-nivået. ”Taleren har sin tur så lenge samtalepartnaren ikkje tar over” (Matre, 1998:27).

Transkripsjonen er tilnærmet ortografisk og markerer for pauser, overlapp, miniresponser i en annens tur, ufullførte turer, avbrytelser, spørreintonasjon og forlenget stavelse. I tillegg er det notert ikke-verbale handlinger som akkompagnerer det som sies verbalt; dvs. blick, gestikule-

ring og andre relevante bevegelser. Transkripsjonen har som mål å være god nok til at det er mulig å forstå hva folk sier og hvem de sier det til, sistnevnte i de tilfellene videomaterialet tillater det. Når det gjelder kasuset Statoil, Forskning, er transkripsjonen mindre finmasket enn for de øvrige kasusene. Ikke-verbale handlinger har heller ikke blitt skrevet ned. Årsaken til dette er en prioritering av ressurser som jeg har vært nødt til å ta. Imidlertid har jeg lagt ekstra stor vekt på å jobbe nært med videomaterialet i arbeidet med analysene av dette materialet. Jeg mener derfor at tolkningsprosessen av dialogen har vært god. Imidlertid ser jeg at prioriteringen svekker leserens mulighet til å etterprøve de tolkningene som er gjort.

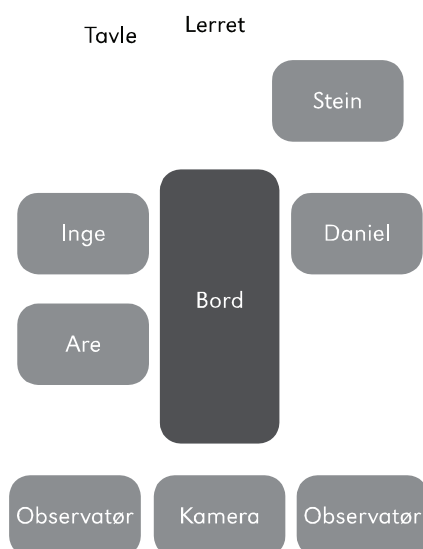
Transkriberingen av de ulike arbeidsgruppemøtene er foretatt av fire ulike personer, inkludert meg selv. Noen av transkripsjonene har blitt validert av to transkriptører. Samstemmigheten var tilfredsstillende. Det er brukt mye tid underveis i transkriberingene på drøfting av hvordan ulike situasjoner skulle transkriberes. Transkripsjonsnøkkelen som er brukt har vært som følger:

Transkripsjonsnøkkel:

- S: Talerbetegnelse. Hver tur starter med forbokstav og kolon
- # Pause. Et tall etterpå markerer lengden på pausen i sekund
- #3 Markerer en tre sekunders lang pause
- < > Det som står mellom vinkelparentesene overlapper område i foregående eller følgende tur innrammet på samme måte.
- > < Miniresponser. Skrives fortløpende inn i replikken til den taleren som har tur.
- xxx Utydelig tale. Antall x'er indikerer antall stavelser i den grad det er mulig.
- jah Transkripsjonen antyder inngående pust
- +/ Markerer avbrudd, ei ytring som er ufullstendig på grunn av at en annen begynner å snakke
- +... Markerer en ytring som ikke blir fullført
- +// Markerer at taleren avbryter seg selv (avslutter brått en setning og begynner med en ny)
- ? spørreintonasjon
- :: Forlenget stavelse
- () Transkriptørens kommentar som går direkte på kommunikasjonen
- ! Ekstra trykk på det en sier
- * Markerer når informanten som har turen flytter blikket. Stjerne plassert i teksten viser til stjerne i kolonne for ikke verbal handling. Dersom blikket flyttes flere ganger i en tur, nummereres stjernene fortløpende.

Eksempel på utdrag fra transkripsjon fra en av dialogene:

Gruppen sitter rundt bordet, to på hver side, med blikk mot hverandre og mot tavlen der Stein skriver. Stein starter å gå frem og tilbake ved tavlen mens dialogen pågår.



Tid	Tur	Verbal tekst	Ikke verbal handling
03:49	1	S: Nye kontrollrutina #2 off metodexx	Ser først i arkene sine, og skriver så på tavla.
	2	D: kontrollrutina og metoda	D ser på S som står med ryggen til
	3	A: kan'kje ha med alt #2	
	4	S: så slik #2	S snur seg og ser på D og så ned i papirene som ligger på overheaden

Utdraget er fra VEG1. Første kolonne fra venstre viser tiden i videofilmen. Tiden er markert for hvert minutt i transkripsjonen. I andre kolonne fra venstre vises tur-nummeret. Dette er et viktig hjelpemiddel i analysen, samt i fremstillingen og omtalen av analysene. Deretter er det en kolonne med den verbale teksten, det som blir sagt. Lengst til høyre viser kolonnen den ikke-verbale handlingen.

Neste kapittel er det første analysekapitlet i avhandlingen, og hvor jeg beskriver arbeidsgruppens kontekstuelle ressurser. Dette gjør jeg i en kommunikativ virksomhetsanalyse hvor jeg blant annet beskriver hvem som deltok i møtene og hvilke sosiale roller de hadde, hvor møtene ble holdt og hvilke tidrammer de hadde, hvilke mål og oppgaver som var satt for møtene. I tillegg gir jeg blant annet en grov oversikt over fordeling av kommunikativt arbeid og ansvar i arbeidsgruppemøtene, noe jeg i neste analyse kommer nærmere inn på (i kapittel 5).

4 Ideutviklingens kontekster

4.1 Introduksjon

I de foregående kapitlene har jeg gjort rede for bakgrunnen for temaet i avhandlingen (kapittel 1), skissert teoretiske forankringer for mitt teoretiske ståsted (kapittel 2), samt presentert de metodiske tilnærmingene og introdusert materialet (kapittel 3).

I dette kapitlet skisseres kontekstuelle ressurser til arbeidsgruppemøtene (se kapittel 2.2. for en introduksjon av ”kontekst”). Jeg foretar en analyse av ytre kontekster og premisser for ideutviklingen, men også en empirisk, delvis kvantitativ analyse av interaksjon og posisjoneringsmønstre. Kapitlet er derfor det første av tre analysekapitler i avhandlingen (4, 5 og 6), hvor jeg med ulike tilnærminger analyserer sekvensene som er valgt ut. Samtidig bruker jeg også annet tilgjengelig materiale (jf. kapittel 3) for å kunne skissere de kontekstuelle ressursene så utfyllende som mulig.

Dette kapitlet er samtidig bakgrunn for kapittel 5 og 6 hvor avhandlingens hovedempiri presenteres i henhold til problemstillingene jeg stilte i kapittel 2.9. Kunnskap om møtenes kontekstuelle ressurser vil være viktig i de mer inngående analysene av det kommunikative samspillet og utvikling av felles forståelse (jf. kapittel 2.2 om dialogismen) i de utvalgte sekvensene. Uten en kategorisering og definering av en situasjon kan det bli vanskelig å tolke det som blir sagt og det interaksjonelle samspillet (se for eksempel Sarangi, 2000:10-11). Underveis i avhandlingen, og spesielt i kapittel 8, kommer jeg nærmere tilbake til hvordan kontekstuelle ressurser, språklig interaksjon og utvidelse av forståelse i arbeidsgruppemøtene ser ut til å påvirke hverandre.

I neste avsnitt innleder jeg analysene av møtenes kontekstuelle ressurser gjennom en *kommunikativ virksomhetsanalyse*. En kommunikativ virksomhet er forstått gjennom dens innramming. Begrepet innramming (eller framing som det kalles på engelsk), kommer fra Goffmans begrep ”frame” (1974). Innramming fungerer som en veiledning for samtaledeltakerne: hva kan man forvente seg i samtalen, hvilke mål har man eller hva skal samtalen ende opp som, hvilken informasjon er riktig å gi, og hva er relevante aspekter og normal oppførsel (Gumperz, 1982). Ofte kan det være konkurrerende rammer for en aktivitet (Sarangi, 2000, Linell & Thunquist, 2003, Thomassen, 2005). Thomassen (ibid) fant at treningssamtaler mellom legestudenter og pasienter var en hybrid aktivitetstype med innslag av både lege/pasient-samtalen og et rollespill. Uklarheter om hvilken virksomhetstype informantene deltok i skapte forvirringer og uklarheter i innrammingen av kommunikasjonen mellom studentene og pasientene.

4.2 Om kommunikativ virksomhetsanalyse

I kapittel 1.5.1. introduserte jeg arbeidsgruppemøtene som en kommunikativ virksomhetstype eller i alle fall en tilnærmet virksomhetstype (Linell, 2006b). Begrepet virksomhetstype er oversatt fra ordet ”activity type” på engelsk. Det var Levinson (1992) som først introduserte begrepet ”activity type”, og han gjorde selv en konnotasjon til Wittgensteins begrep ”språkspill” (1997). Ordet språkspill skal her understreke at det å snakke et språk er en del av en aktivitet eller av en livsform (Wittgenstein, ibid: 44). For både Levinson og Wittgenstein var det viktig at ytringer eller kommunikative handlinger ikke kunne stå alene uten referanse til det overbyggende konseptet (Linell, 1998: 236). Eksempler på virksomheter er jobbintervju, rettssak og legebesøk. Arbeidsgruppemøter er også en virksomhet. I kapittel 1.2 og 1.5.1 beskrev jeg hva som kjennetegner virksomhetstypen. Arbeidsgruppen er blant annet satt sammen for en begrenset periode, og skal komme med ideer eller forslag til hvordan problemer kan løses³¹. Likhetene og ulikhetene i kasusene vil jeg beskrive nærmere i dette kapitlet.

Begrepet ”kommunikativ virksomhetstype” er også relatert til begrepet ”kommunikativ sjanger”. Luckmann (1992:226) definerer ”communicative genre” som: ”(...) socially constructed

³¹Kasusene jeg har valgt ut er arbeidsgruppemøter med deltakere fra en og samme bedrift. Dette er blant annet fordi det var vanskeligere å få tilgang til møter med personer fra ulike bedrifter.

communicative models for the solution of communicative problems”. Kommunikative sjangre skapes i og gjennom folks valg av kommunikative handlinger, og kan karakteriseres ved at de har spesielle hensikter og spesielle sosiale/interaksjonelle roller for deltakerne. En kommunikativ sjanger involverer også spesielle verbale og ikke-verbale måter å løse oppgaver på som assosieres med sjangeren (Linell 1998:240).

Evensen (1999) bruker sjangerbegrepet i forhold til jazz-improvisasjon. En musikers innledning av en komposisjon kan føre til gjenkjennelse som gjør de andre musikerne i stand til å forutsi vesentlige sjangerelementer i det som skal skje. Slike elementer danner et holdepunkt for musikerne og innsnevrer tokningsrommet, som igjen gir forutsigbarhet, oversikt og dermed trygghet i improvisasjonen. Med sjangeren følger også spesifikke konvensjoner for fordeling av solistiske innslag (jf. regler for tur-taking).

Hva skiller så begrepene kommunikativ sjanger og kommunikativ virksomhetstype? Ikke så mye, noen håndterer begrepene som nesten synonyme. Men, kommunikativ sjanger er mer diskursorientert, mens kommunikativ virksomhetstype er mer situasjons- og handlingsorientert, og dreier seg om det sosiale møtet (”encounter”). ”Sjanger” stammer fra tekstanalyse og litteraturteori, mens ”virksomhetstype” kommer fra antropologi og handlingsfilosofi (Linell, 2006b), men begge begrepene brukes om kommunikasjon. Flere teoretikere mener at sjangre finnes i et begrenset antall, mens man antar at kulturer har utviklet en ubegrenset antall virksomhetstyper (Gumperz, 1982:166). I en bedrift kan det altså finnes mange ulike virksomhetstyper. Jeg har valgt å fokusere på arbeidsgruppemøter.

Det dialogiske perspektivet er at en samtale består av både interaksjonsinterne og ytre betingelser og rammer, i form av situasjonelle og sosiokulturelle kontekstuelle ressurser. Derfor argumenterer Linell (2006b) med at en samtaleanalyse bør bestå av to deler. Det ene er en datanær analyse av spesielle utdrag av samtalene, en teknisk analyse i form av for eksempel CA-analyse. Det andre er en analyse som beskriver samtalen i mer generelle termer som en virksomhetstype. I mitt tilfelle vil virksomhetsanalysen være en beskrivelse av arbeidsgruppemøtene generelt, med fokus på kontekstuelle ressurser som har betydning for møtene.

4.2.1 Kategorier

Deltakerne definerer eller rammer inn situasjonen implisitt i forhold til hva de forventer skal foregå i en spesiell aktivitet. Som grunnlag for virksomhetsanalysen bruker jeg seks kategorier for å typifisere kjennetegn ved den kommunikative virksomheten. Kategoriene viser til interne og eksterne ”innramminger” av den kommunikative aktiviteten. ”Ekstern innramming” kan også kalles ”pre-interactional framing”, og dreier seg om hvordan deltakerne har blitt påvirket og forberedt før den kommunikative virksomheten (i dette tilfellet ulike typer møter på arbeidsplassen). Dette kan være hvilke oppgaver som er gitt, sammensetning av gruppen og arrangementer for møtet. ”Intern innramming” kan også kalles ”on-line interactional framing” (Marková et al, 2006/u.a), og dreier seg om hvordan deltakere faktisk bruker ulike innramminger i selve dialogen. Det gjelder blant annet deltakerstruktur og diskurstype. Intern innramming inngår ikke i ekstern innramming, slik terminologien kan tenkes å reflektere. Det er tvert i mot slik at intern og ekstern innramming påvirker hverandre dialogisk. Noen av kategoriene jeg bruker i virksomhetsanalysen viser ytre (eksterne) kontekster, mens andre viser indre (interne) kontekster.

Kategoriene jeg vil bruke i den kommunikative virksomhetsanalysen er som følger:

1. Deltakere, sosiale roller
2. Tid og rom
3. Mål og oppgaver
4. Faser og diskurstyper
5. Fordeling av kommunikativt arbeide og ansvar
6. Interaksjonsmønster, samarbeide, konkurranse

Nedenfor gjør jeg rede for de ulike kategoriene. Dannelsen av kategoriene er først og fremst inspirert av og basert på Linell (2006b) og Marková et al. (2006/u.a: kapittel 4).

4.2.2 Kategori 1. Deltakere, sosiale roller

Under dette punktet fokuserer jeg på gruppens sammensetning. Er gruppen homogen eller heterogen med hensyn til alder, yrkesbakgrunn, erfaring i bedriften, stilling i bedriften? Hvilken sosiale roller har deltakerne i bedriften, og hvilken stilling har de i bedriften? Dette kan få betydning for deres rolle i møtet.

Hvordan ble gruppen satt sammen? Arbeider noen av deltakerne sammen i bedriften til daglig? Har gruppen hatt møter om samme tema tidligere?

4.2.3 Kategori 2. Tid og rom

Arbeidsgruppemøter som foregår i arbeidstiden vil ofte være tidsbegrenset. Hvilke tidsrammer blir møtet holdt i, og hvordan ser dette ut til å påvirke ideutviklingene?

En virksomhet blir også påvirket av stedet, de rent fysiske omgivelsene den gjennomføres i. I tillegg gir ofte de fysiske omgivelsene assosiasjoner til bestemte virksomheter som igjen kan føre til forventninger til den kommende aktiviteten. Forskning viser at en gruppeinteraksjon som finner sted i et klasserom, påvirkes av de fysiske omgivelsene. En gruppeinteraksjon i form av et møte i en ungdomsgruppe, kan for eksempel preges av klasseromsinteraksjon i deler av møtet (Linell, 2006b, med referanse til Persson Thunqvist, 2003).

Plasseringen av deltakerne i lokalet, og deres kroppslige orientering i forhold til hverandre har betydning for kommunikasjonssituasjonen, blant annet i form av *blikk* ("gaze", Goodwin, 1981). Dette gjelder både når noen ser på andre deltakere, og spesielt felles blikk mot hverandre. Med bakgrunn i dette spør jeg: Hvordan er deltakerne i arbeidsgruppemøtene fysisk lokalisert? Hvilke begrensninger eller muligheter gir dette? I den kvantitative analysen av interaksjonsmønstre for VEG 1&2, og GLASS, i kapittel 4.3.6, er det lagt vekt på å registrere blikk for mer nøyaktig å kunne peke ut hovedadressat i dialogene. I visse tilfeller begrenses registreringen av blikk av kameravinkelen. Blikk får også betydning i analysene i kapittel 5 og til dels også i kapittel 6, fordi det innvirker på samspillet i topikutviklingen.

Artefakter, redskaper og fysiske objekt som brukes i kommunikasjonen, kan supplere kommunikasjonen, som mer eller mindre tilfeldige hjelpemidler. Dette kan gjelde bilder, video, tekst, powerpointpresentasjon, tavler og lysark med illustrasjoner eller tekst. Jeg spør: hvilke artefakter brukes i arbeidsgruppemøtene? Og hvilken betydning har disse?

4.2.4 Kategori 3. Mål og oppgaver

Under dette punktet stiller jeg de overordnede spørsmålene: Hva er målet med møtet? Blir målet eller oppgaven uttrykt på forhånd? Linell (2006b) poengterer at samtaledeltakerne ofte er opptatt med å skape mening i den lokale dialogen, ytring for ytring, og ikke har mulighet til å samtidig beherske alle nivåene i dialogen, på lokalt og globalt nivå. Derfor trenger ikke oppgavens mål å være bevisst for (alle) deltakerne. Og det kan være at deltakerne har ulike mål for virksomheten. Har de ulike deltakerne ulike forståelse av hva oppgaven/målet for arbeidsgruppemøtet er?

En ting er målet for en samtale, noe annet er ofte hvilke oppgaver som faktisk blir gjennomført i samtalen. Bjøndal, Feilberg & Rolness (1994) fant flere forekomster av avvik mellom det uttalte målet for møter mellom bedriftsledere og teknologiattacheer, og den oppgaven som faktisk ble gjennomført i samtalen. I den nevnte undersøkelsen hadde manglende samsvar mellom mål og resultat sammenheng med samtalelederens bevisste fokus på hva som var det overordnede målet og kommunikativ kompetanse til å lede samtalen. I forhold til arbeidsgruppemøtene spør jeg derfor: Hvilke mål når gruppen i løpet av møtet?

Hvilken type tema eller topiker blir drøftet? Er de abstrakte eller konkrete? Blir deltakerne direkte affektert av det resultatet de skal frem til? Er det delikate tema? Marková et al. (2006/u.a) stiller også spørsmål om deltakerne fremstår som autentiske, eller om de først og fremst er retoriske, og for eksempel sier det som er politisk korrekt.

4.2.5 Kategori 4. Faser og diskurstyper

Et møte kan bestå av sekvenser av litt ulike virksomheter. Kaster deltakerne ut nye ideer, jobber de mot en felles forståelse, eller prøver de å ta en beslutning? Noen virksomheter, som for

eksempel lege-pasient-samtaler, kan ha helt tydelig fasestruktur, som åpning, sykdomshistorie, kroppundersøkelse, diagnose og diskusjon og avslutning (Thomassen, 2005). Samtaler med tydelig fasestruktur er ofte beslutningsorientert (Linell, 2006b). Andre virksomheter har utydelig fasestruktur, og kan kanskje bare deles inn i tre deler; åpning, hoveddel og avslutning. Jeg utforsker arbeidsgruppemøtenes fasestruktur, og i kapittel 5 går jeg mer detaljert inn i de ulike fasene i ideutviklingene.

Hvilke diskurstyper finnes i møtene? Sarangi (2000) definerer diskurstype som en måte å karakterisere samtale-formen i en virksomhet:

In order to account for the dynamics inherent in activity types (...), I draw upon a related notion, i.e., discourse type, broadly defined as specific manifestations of language form in their interactional contexts (e.g., ranging from utterance types such as “how are you?”, “what are we doing here?” to the sequential organisation of questions and answers as in a cross-examination, to stylistic features as in promotional talk) (Sarangi, 2000:1-2).

I forhold til arbeidsgruppemøtene spør jeg om samtalene ligner på seminar-diskusjoner, uformelt snakk, eller målrettet beslutningssnakk. Er det et formelt forretningsmøte med mange monologer, eller er det uformelle møter med hurtige turvekslinger og avbrytelser? Er det innslag av andre virksomhetstyper i interaksjonen, som f. eks. en skoletime eller et tv-show (jf. Myers, 2004)? Forandring fra en diskurstype til en annen, manifesteres gjennom det Goffman (1979) kaller for ”footing”:

A change in footing implies a change in the alignment we take up to ourselves and the others present as expressed in the way we manage the production or reception of an utterance. A change in our footing is another way of talking about a change in our frame for events (Goffman, 1979:5).

Ulike innramminger i dialogen kan introduseres eller endres av deltakerne ved hjelp av ”footing” (heretter; footing). Skifte i footing kan være nyttig for å kunne takle truende situasjoner i dialogen: ”(...) it seems he selects that footing which provides him the least self-threatening position in the circumstances, or, differently phrased, the most defensible alignment he can muster” (Goffman, 1981:326). Analysen i kapittel 5 vil vise endringer i footing i

ideutviklingene. Der kan vi for eksempel se at humorsekvenser blir introdusert i ansiktstruende og konfliktfulle faser i ideutviklingene.

4.2.6 Kategori 5. Fordeling av kommunikativt arbeid og ansvar

I samtaler er det ofte ulik fordeling av det kommunikative arbeidet. Hvilke personer er aktive som talere, og hvilke deltakerroller³² er de i? (Linell, 2006b). Deltakerrollene kan skilles fra de sosiale rollene, som menn, kvinner, yngre eller eldre etc. Det er to typer deltakerroller. Det ene er *diskursive roller* som har å gjøre med hvem som f.eks er taler eller hovedadressat i for eksempel en samtale-episode. Goffman (1981) skilte mellom tre ulike talerroller: den som uttaler (animator), den som forfatter (author) og den som er den ansvarlige autoriteten bak det som sies (principal). Lytterrollen delte han inn i fire typer: primære adressater, indirekte adressater, øvrige ratifiserte deltakere (publikum) og uratifiserte deltakere (tyvlyttere) (ibid).

Den andre type deltakerrolle er *virksomhetsroller*, som deltakerne tar på seg i møtet, som for eksempel leder (formelt og i praksis), vanlig medlem, referent, tidtaker osv. Deltakerne har ulike roller i møtet, uttalte og uuttalte. Om møtet er formelt eller uformelt, og om møtet har en ordstyrer vil også ha innvirkning på deltakerstrukturen. Enkelte profesjonelle virksomhetstyper har fordefinerte talerettigheter. De aktuelle arbeidsgruppemøtene er ulikt strukturert, og dette påvirker deltakerstrukturen som jeg kommer litt inn på i dette kapitlet, men som analysen i kapittel 5 går mer inn på.

4.2.7 Kategori 6. Interaksjonsmønster, samarbeid - konkurranse

I arbeidsgruppemøtene i Statens vegvesen og Glassverket vil jeg også referere til detaljer i interaksjonsmønsteret som gjelder interaksjonell dominans og ulike typer initiativer og res-

³² Linell (2006b) mener at begrepet rolle kan være et statisk begrep, og at man i stedet for rolle kan bruke termen ”posisjoneringmønster”. Linell forutsetter at man kan ha en like dynamisk forståelse av ”roller” som av begrepet virksomhetstype: virksomhetstype bestemmer ikke en deltakers oppførsel, men de ulike deltakere orienterer seg på ulik måte mot virksomhetstyper. Mens en posisjonering er lokal og skiftende, og dreier seg om holdninger til roller og virksomhetstyper i spesielle sekvenser i dialogen, er posisjoneringmønster som rollebegrepet situasjonsoverskridende, og skal beskrive et *handlingsmønster* som reflekterer hvordan deltakerne forholder seg til ulike roller og virksomhetstyper.

ponser. Som jeg gjør rede for i kapittel 2.8 leder denne analysen til en karakteristik av samtaler som samarbeidspreget eller konkurransepreget.

IR-analysen (Linell & Gustavsson, 1987) bygger på en koding av samtlige bidrag i samtalen (turer) i termer av ulike kombinasjoner av initiativ- og responsaspektet (se kapittel 2.8.2). Min forenklete analyse avviker fra Linell og Gustavsson's modell i noen viktige henseender. Dels arbeider jeg med gruppeinteraksjoner, mens den opprinnelige IR-metoden bare kan brukes på dyadiske samtaler³³. Dels har jeg bare kodet visse bidrag (turer), som kalles globale initiativ, dvs. kun de initiativ som endrer samtalens tematiske utvikling mer eller mindre tydelig. Begrepet globalt initiativ finnes ikke hos Linell & Gustavsson, men hos Feilberg (1991).

Et globalt initiativ innleder en ny topikal episode (eller subepisode) som representerer et nytt fokus for interaksjonen og kan endre dialogens tematiske retning i relasjon til foregående sekvens (Feilberg, *ibid*:157). Det betyr at den som bidrar med initiativet introduserer en ny topik eller topikalt aspekt (topik= emne som samtaledeltakerne holder seg til innenfor episoden). En (topikal) episode (Korolija, 1998) er en sammenhengende sekvens av bidrag i samtalen (en sekvens med turer) med ett og samme topik eller topikale aspekt. Man kan derfor si at jeg, i motsetning til den opprinnelige IR-analysen (Linell & Gustavsson, 1987), arbeider med episoden (den lokale topiksekvensen) som grunnenhet (jf. Korolija, *ibid*).

De globale initiativene kategoriseres i termer delvis basert på initiativaspektens styrke (svake og sterke initiativ, se kapittel 2.8.3), og delvis basert på responstilknytningene bakover (se kapittel 2.8.2.2). Responstilknytningen kan til tross for at et nytt topikalt aspekt introduseres, være lokalt og fokalt, dvs. den er koplet til hovedinnholdet i den foregående turen eller sekvensen. Den kan også avvike fra denne koherente tilknytningen på en eller flere av følgende måter (jf. Linell & Gustavsson, *ibid*):

³³ Johansson-Hidén (1998) har imidlertid utviklet IR-analysen slik at den kan brukes på flerpartssamtaler.

- ikke-fokal tilknytning: bidraget koples til foregående tur/sekvens, men ikke til dens hovedinnhold (fokus);
- ikke-lokal tilknytning: bidraget koples til noe som ligger lengre tilbake i samtalen enn nærmest foregående tur/sekvens;
- egentilknytning: bidraget ignorerer de(n) andres foregående tur og knytter an til noe som taleren selv har sagt.

Dessuten kan globale initiativ helt mangle tilknytning til noe foregående i samtalen³⁴. Mer tekniske aspekter av initiativ-respons-analysen som den brukes her, har jeg valgt å ikke ta med i avhandlingen. Dette er på grunn av at jeg betrakter den kvantitative analysen som et supplement til de øvrige analysene i avhandlingen.

Fokuset for denne kvantitative analysen er altså temaskifter, og analysen kan gi et inntrykk av hvem som bidrar til den globale utviklingen i dialogen, og på hvilken måte de gjør det. Analysen ble opprinnelig gjort i forbindelse med prosjektet ”Dialog og læring i daglig arbeid” (jf. kapittel 3.4). Med bakgrunn i disse analysene, ble møtene kategorisert som samarbeidspreget eller konkurransepreget (se kapittel 4.3.6).

Analysen gikk også ut på å analysere lengden på de topikale episodene (målt i antall turer), hvem av deltakerne som innledet de topikale episodene og med hvilket initiativ (jf. Linell & Gustavssons IR-analysemetode), samt hvem som var hovedadressat (i de tilfeller hvor det var mulig å gjøre antakelser om dette). Se kapittel 4.3.6 for empiriske resultater av analysen.

³⁴ Jf. begrepet ”fritt” eller ”friskt” initiativ hos Linell & Gustavsson (1987).

4.3 Statens vegvesen

Først vil jeg redegjøre for kontekstuelle ressurser som gjelder generelt for arbeidsgruppemøtene VEG1 OG VEG2. Etterhvert i analysen vil jeg differensiere mellom de ulike møtene.

4.3.1 Deltakere, sosiale roller

Arbeidsgruppen består av

Are	ca. 55 år
Stein	ca. 40 år (gruppeleder)
Daniel	ca. 40 år
Inge	ca. 55 år
Oscar	ca. 35 år (var med på VEG2, men ikke tilstede på VEG1).

Gruppen er spredt når det gjelder alder. På grunn av hensyn til konfidensialitet og anonymitet fremstiller jeg gruppen som homogen når det gjelder kjønn, men et av medlemmene i gruppen var kvinne (jeg oppgir ikke hvem).

Arbeidsgruppen ble satt sammen av ledere ved regionkontoret i fylket. Ulike grunner gjorde at deltakerne kom med i gruppen. Tre av deltakerne, Inge, Daniel og Oscar, har kontroll av kjøre- og hviletid som en del av sitt arbeidsområde, og utgjør fagkjernen i arbeidsgruppen. Disse har erfaring av ulik lengde innenfor kontroller, både ute på veg og i bedriftene (de oppsøker transportkjøretøyene hos bedriftene mellom turer). Alle tre har stillinger ved ulike lokale stasjoner i vegvesenet.

En fjerde deltaker, Are, meldte seg frivillig til å være med for å få praktisert en prosjektarbeidsmetode Vegvesenet hadde arrangert kurs i. Are er den eldste i gruppen, har teknisk bakgrunn og en administrativ lederstilling i Vegvesenet.

En femte deltaker, Stein, ble spurt om å være lederen i gruppen. Han har teknisk fagbakgrunn samt ledererfaring fra bedriften, men har ikke førstehånds kunnskap om temaet for prosjektet kjøre- og hviletid.

Noen av deltakerne visste om hverandre fra før, men ingen hadde arbeidet sammen tidligere. Arbeidsgruppen ble satt sammen for å jobbe med et kvalitetsprosjekt, hvordan oppdage mer juks hos langtransportsjåfører. Dette prosjektet kan potensielt påvirke den daglige jobben til kontrollører i vegvesenet, og kan dermed også påvirke organisering, prioriteringer og målsettinger i Statens Vegvesen. Prosjektet kan altså få ganske stor betydning for bedriften.

Om arbeidsgruppen trengte det, kunne de invitere ytterligere ressurspersoner inn på møtene.

4.3.2 Tid og rom

Tid

Prosjektet hadde en tidsramme på 10 måneder. Gruppen hadde møter ca. hver 14. dag i ca. sju av månedene, og hvert møte hadde en varighet på ca. fem timer inkludert lunsj og pauser. VEG1 og VEG2 ble holdt i andre halvdel av tidsperioden, ca. tre måneder (VEG1) og en og en halv måned (VEG2) før prosjektet ble avsluttet.

Prosjektgruppen hadde anledning til å drøfte ulike temaer nokså inngående. Det virket også som om prosjektgruppen hadde nok tid per møte til å drøfte og ha fremgang. At deltakerne reiste bort og hadde alle møtene på et hotell, bidro til en ro og fokus på problemstillingen.

Rom

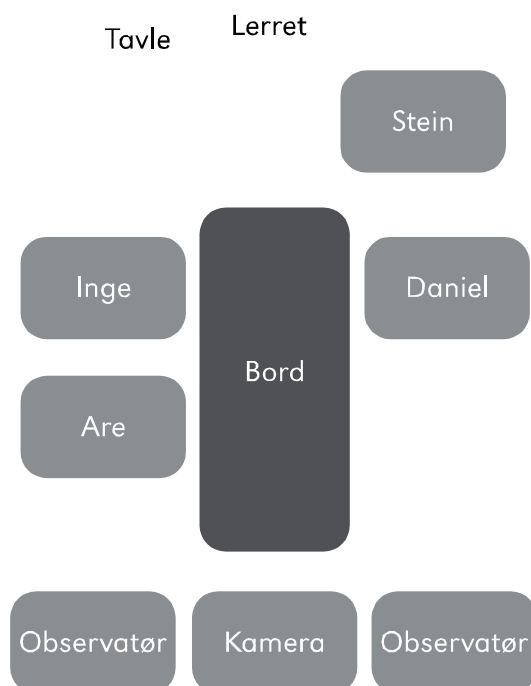
Møtene ble holdt på et hotell med typisk konferanselokale. Hotellet var lokalisert et sted midt mellom stedene hvor deltakerne holdt til, slik at deltakerne fikk lik reisetid i bil. Alle deltakerne stilte likt, var gjester, og spiste også lunsj sammen. Møtene ble holdt i arbeidstiden, og det var bestemt når møtene skulle avsluttes. Tidspunktet skulle gjøre det mulig for alle deltakerne å være hjemme fra jobb til normal tid.

Hittil har den kommunikative virksomhetsanalysen gått på ytre forhold som er felles for begge møtene i kasus VEG. Herfra begynner jeg imidlertid å differensiere mellom de to ulike møtene. Først dreier det seg om plassering av deltakere i lokalet og bruk av artefakter.

Plassering av deltakerne i lokalet og bruk av artefakter

VEG1 finner sted på et seminarrom på et hotell. Inge, Are og Daniel sitter rundt bordet, mens Stein står fremme ved tavlen og lerretet. Deltakerne ved bordet ser på hverandre og mot Stein. Stein går frem og tilbake under sekvensen.

Figur 4.4.1. Plassering av deltakere og artefakter i VEG1³⁵



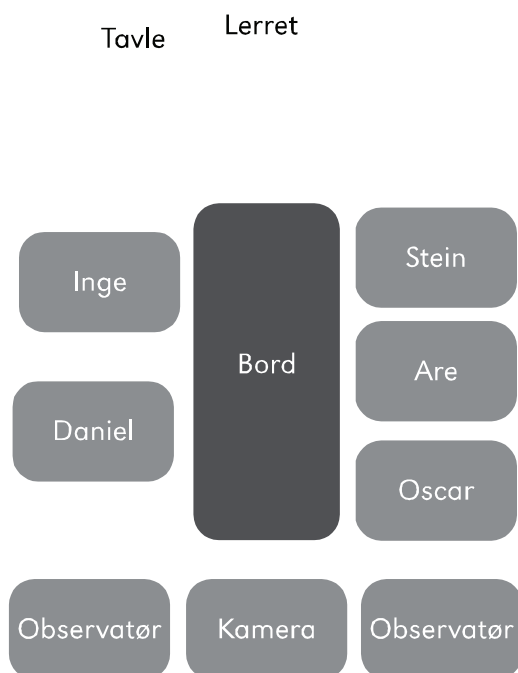
Stein viser en modell på overhead-projektor, fiskebeinsmodellen, som de forholder seg til på møtet. Modellen er brukt i struktureringen av prosessen. Gruppen forholder seg til denne strukturen når de begynner drøftingen om liten tid på kontroller, de tar utgangspunkt i det som står der. Temaet er derimot nytt i forhold til at gruppen tidligere har drøftet plassering av ulike punkter i prosjektstrukturen. I tillegg til overheaden brukes også flip-over-tavle, pluss vanlig kritt-tavle.

VEG2 finner sted seks uker etter VEG1. I tillegg til Stein, Daniel, Inge og Are er også Oscar med på dette møtet. Han har, som Inge og Daniel, også praktisk erfaring med kjøre- og hviletidskontroller. VEG2 finner også sted på et seminarrom på det samme hotellet som de øvrige

³⁵ Jeg var selv en av observatørene.

møtene i arbeidsgruppen. Inge, Are, Oscar, Stein og Daniel sitter rundt bordet med mye papir og permer på bordene foran seg.

Figur 4.4.2. Plassering av deltakere og artefakter i VEG2³⁶



Gruppen arbeider spesielt med å forfatte sluttrapporten i dette møtet, og deltakerne er fokusert på å skrive ting ned.

4.3.3 Mål og oppgaver

For bakgrunn for prosjektet, se kapittel 3.4.1. Målet med prosjektet var å komme med forslag til å bedre kontrollene og øke sannsynligheten for å avdekke mer juks blant langtransportsjåførene. Disse forslagene skulle komme i form av en sluttrapport. Mandatet som gruppen fikk, var følgende:

³⁶ Det var jeg som var observatør, sammen med en annen forsker.

I følge kontrakten for 1999 mellom Vegdirektøren og Vegsjefen skal det velges ut minst tre viktige prosesser innen vegkontoret sitt ansvarsområde. Med bakgrunn i TV-programmet ”Brennpunkt” om juks med kjøre- og hviletid og egne erfaringer valgte ledermøtet blant annet kjøre- og hviletid som forbedringsprosjekt (Prosjektmandatet, formulert av ledelsen, 1999).

Målet med møtevirksomheten for prosjektgruppen som utgjør mitt hovedkasus, var altså å forbedre kontrollen av kjøre- og hviletid slik at man øker sannsynligheten for å avdekke mer juks blant langtransportsjåførene. Prosjektet ble gjennomført etter planen, og gruppen kom med en rapport som foreslo konkrete forbedringer av kontrollene. I tillegg til å skrive slutt-rapporten, holdt prosjektgruppen innlegg ved større nasjonale konferanser i Statens vegvesen etter at prosjektet var avsluttet. I samtale med gruppelederen i ettertid, kunne han opplyse om at det både i Norge og i EU nå er en omleggingsprosess i kjøre- og hviletidskontrollene. Fra et tidligere fokus på kvantitet (antall kontroller), er det nå fokus på kvalitet (tilstandskontroll). Dette er i tråd med prosjektgruppens konklusjon. Gruppelederen syntes det var vanskelig å vurdere hvilken påvirkning prosjektgruppas arbeid har hatt på den nasjonale omleggingen av kontrollene.

Type tema

Temaet som går igjen i de to møtene i Statens vegvesen er en drøfting av problemet med at kontrollørene har dårlig tid til å utføre hver enkelt kontroll på langtransportkjøretøyene ute på kontrollstasjonene. Dialogen rundt dette temaet syntes jeg er spesielt interessant av ulike grunner: For det første stilles det spørsmål ved noe som mange tar for gitt, de har lært at man skal bruke kort tid på kontrollene, men er ikke helt klar over hvorfor det er slik. For det andre skaper temaet mye engasjement i gruppen. Og for det tredje blir dette temaet viktig i sluttrapporten til prosjektgruppen.

Som allerede nevnt finner VEG2 sted seks uker etter VEG1. På dette tidspunktet har temaet modnet litt. I VEG2 kan man si at ideen fra VEG1 videreføres. I VEG2 er det en roligere tone, partene ser ut til å være mer enige og kommer dypere inn i problemstillingen (jf. kapittel 5.5 og 6.1).

I VEG1 stiller Are som outsider spørsmål ved etablerte praksiser som Daniel, Oscar og Inge er representanter for. Selv om Are i utgangspunktet henvender seg til Daniel, er Daniel i utgangspunktet ikke interessert i å svare adekvat på Ares spørsmål. Når Are ikke gir seg, kommer Daniel etter hvert på banen og forsvarer hvorfor praksisene er slik de er.

I VEG2 kommer deltakerne tilbake til temaet om liten tid på kontroller, og drøfter ideen videre i forhold til hva man kan gjøre for å bruke mer tid på kontrollene. I VEG2 har temaet om tid på kontroller modnet litt, og er akseptert av alle deltakerne som et viktig tema i prosjektet. Nå fokuserer gruppen på hva som skal stå i sluttrapporten. Det de drøfter skal være konkret og i tråd med målsettingen til prosjektet. Møtet har en rolig tone og partene virker positive til hverandres utsagn. I kapittel 5 utforsker jeg videre hvilke språklige ressurser som brukes i dialogen i de ulike møtene.

Temaene som drøftes er relativt konkrete. Det dreier seg om å finne avvik fra det som gjelder i loven, på kontrollskiver eller andre måter i en kontroll. Drøftingen krever kjennskap til hvordan kontrollene utføres i dag, og teknisk innsikt som kan gi kontrollørene forståelse for hvordan det jukses og dermed også hvordan dette kan oppdages.

De deltakerne som driver med kontroll av kjøre- og hviletid, blir direkte berørt av de forslagene som gruppen kommer med og de evt. vedtakene disse forslagene kunne medføre, siden dette er endel av deres arbeidsoppgaver. Når Are, en outsider i forhold til temaet, begynner å stille spørsmål om hvorfor den gjeldende kontrollen utføres slik og slik, med kun begrenset tid, kan nok temaet virke noe delikat for noen de av de deltakerne som driver med kontrollering i forbindelse med det daglige arbeidet.

Møtene i Vegvesenet preges av at deltakerne er åpne mot hverandre og tør stille grunnleggende spørsmål ut fra hvor de mentalt befinner seg i sin egen indre dialog.

4.3.4 Faser og diskurstyper

Fasene i arbeidsgruppemøtene i VEG kan beskrives på følgende måte:

- Åpning av møtet. Alle setter seg ned og finner seg til rette, tar fram papirer osv. Uformelt snakk.
- Lederen tar ordet. Tar opp tråden fra sist møtet. Hva er gjort siden sist?
- Lederen nevner aktuelle problemstillinger. Agenda for dagen.
- Kjerneaktivitet i møtet. VEG1: Et møte hvor det kastes ut nye ideer. Gruppen arbeider med å svare på problemstillinger i oppgaven. VEG2: Rapporten skal forfattes. Deltakerne arbeider med å få viktige ideer på papiret. Drøfter videre ting de har vært inne på tidligere (blant annet i VEG1).
- Avslutning. Mot slutten av alle møtene tok gruppen opp som egen sak hva som skulle være tema og mål for neste møte. Dessuten fikk deltakerne ofte i oppgave å forberede seg på ulike måter ved å undersøke noe eller snakke med noen til neste gang. Dette står eksplisitt nevnt i møtereferatene.

Diskurstype

Møtene er seminar diskusjoner, som er holdt i en uformell tone, og har mange turvekslinger og samtidig snakk, samt en del avbrytelser. VEG1 har hurtigere turveksling enn VEG2³⁷, som har et litt roligere tempo, og er preget av en positiv holdning, felles perspektiver, og mange solidaritetssignaler. Dette kommer frem på en mer detaljert måte i kapittel 5.

³⁷ Det er høyere tempo i VEG1 enn i VEG2; henholdsvis 13,8 og 9,2 turer per minutt. VEG1 hadde 277 turer over 20,05 minutter, mens VEG2 har 249 turer over 27,28 minutter. VEG1 og VEG2 hadde henholdsvis 13,8 og 9,2 turer per minutt.

4.3.5 Fordeling av kommunikativt arbeid og ansvar

Virksomhetsroller

Følgende sto å lese i arbeidsavtalen til prosjektgruppen:

Roller: Stein er lederen for gruppa. Jobben som møtereferent går på rundgang mellom Daniel, Oscar og Inge. Are har bedt seg fritatt for denne rollen.

I praksis har også Inge bedt seg fritatt fra jobben som møtereferent. Møtene i vegvesenet er relativt uformelle og er uten ordstyrer. Lederen Stein er den som setter i gang, og som også har ansvaret når det gjelder avslutning og fordeling av oppgaver til neste gang. Stein leder altså gruppen, men han inviterer resten av deltakerne til en åpen og flat struktur, og er bevisst kunnskapen de andre sitter på i forhold til temaet.

Diskursive roller

I VEG1 er lederen Stein nesten fraværende i diskusjonen. Han kommer med noen kommentarer innimellom, og drar over i et nytt tema når hovedtemaet for VEG1 avsluttes. I det transkriberte utdraget fra dette møtet, vil jeg karakterisere Daniel og Are som vekselvis taler (inkludert alle Goffmans (1981) talerroller) og primær adressat. Stein og Inge blir oftest indirekte adressater, men bidrar også som talere innimellom.

I VEG2 er lederen Stein mer sentral og driver prosessen mer aktivt. Han dominerer ikke, men går foran med å stille spørsmål som kan hjelpe gruppen å komme til bunns i spørsmålet. Han stiller mange grunnleggende spørsmål, såkalte kjerneytninger, som er med på å summere opp dialogen og føre dialogen tilbake til den sentrale topiken, om drøftingen har tatt et sidesprang, eller drøftet en viktig detalj i dybden. Dette er viktige bidrag til å drive gruppen fremover i arbeidet. Daniel, Oscar og Inge er sentrale i besvarelsen og drøftingen av mange av disse spørsmålene. Are har ikke kunnskap til temaet fra før, og er å regne som en outsider i dette tilfellet. Han er bevisst at han er en outsider, og stiller flere gode og grunnleggende spørsmål. Samtidig forsøker han å vise respekt for de andre som har mye kunnskap på det området som diskuteres. I dette møtet er det en jevnere fordeling av taler- og lytterrollen enn i VEG1. Deltakerne veksler hele tiden på å være talere og primæradressater.

4.3.6 Interaksjonsmønster, samarbeid – konkurranse i VEG1, VEG2 og GLASS

4.3.6.1 Innledning

I kapittel 2.8 viste jeg til Linell (1990, 1998) som viser til en flerdimensjonal analysemetode for å karakterisere dialoger som samarbeidspreget eller konkurransepreget. I dette avsnittet vil jeg vise resultater fra den gjennomførte kvantitative IR-analysen, som jeg metodisk redegjorde for i kapittel 4.2.7. Jeg har valgt å sammenstille resultatene for VEG1, VEG2 og GLASS i dette avsnittet når det gjelder de tre viktige aspektene i analysen: initiativenes styrke (sterke eller svake), typer av responstilknytning og om den interaksjonelle arbeidsdelingen i gruppen er symmetrisk eller asymmetrisk. Jeg redegjør for hver av disse aspektene nedenfor ved å vise tabeller med oversikt over resultatene fra analysen. Til slutt i avsnittet klassifiserer jeg de tre arbeidsgruppemøtene som konkurransepreget eller samarbeidspreget.

4.3.6.2 Resultater

Tabell 4.1. Prosentvis oversikt over fordelingen av initiativ og responsegenskaper på globale turer i VEG1, VEG2 og GLASS.

		VEG1 (N=47)	VEG2 (N=38)	GLASS (N=58)
Initiativer				
	Sterke	32 %	26 %	29 %
	Svake	68 %	74 %	71 %
<i>sum</i>		100 %	100 %	100 %
Responser				
<i>Indirekte</i>	Egentilknytning	20 %	0 %	0 %
	Ikke-fokal	22 %	19 %	26 %
	Ikke-lokal	15 %	14 %	21 %
<i>Direkte</i>	Fokal, lokal	33 %	65 %	45 %
	(Nye og avsluttende)	10 %	2 %	8 %
<i>sum</i>		100 %	100 %	100 %

Den øvre delen av tabellen viser at alle tre møter har en overvekt av svake initiativer. 74 % av initiativene i VEG2 var svake, mot 71 % og 68 % i hhv. GLASS og VEG1. VEG1 har altså litt lavere prosentandel svake initiativer enn GLASS og VEG2. *Alle møtene kan karakteriseres som ikke krevende.* Denne egenskapen kjennetegner ofte samarbeidspregete samtaler, hvor initiativene er inviterende, men kan også være et trekk i noen konkurransepregete samtaler hvor partene tar mange hevdende initiativer.

Videre, når det gjelder fordelingen av typer responstilknytninger som direkte eller indirekte, får vi følgende sammenlagte oversikt:

	Indirekte responstilknytning	Direkte responstilknytning
• VEG1:	A: 67 %	B: 35 %
• VEG2:	A: 33 %	B: 65 %
• GLASS:	A: 47 %	B: 45 %

Oversikten viser at de tre møtene er relativt ulike når det gjelder responsegenskaper og kohe-rens. VEG1 har relativt stor overvekt av indirekte responstilknytninger, og tilsvarende liten andel direkte tilknytninger. Dette er et trekk ved konkurransepregete samtaler hvor det er kamp om ordet, og fokus på å få frem egne argumenter (jf. symmetri/konkurranse i Tabell 2.1). VEG2 har liten andel indirekte responstilknytninger, noe som viser at deltakerne i stor grad er innrettet på å følge opp det som er hovedaspektet i topiken. GLASS ligger mellom VEG1 og VEG2 i fordelingen av responstilknytninger, med 47 % indirekte og 45% direkte. Dette antyder at det i dette møtet er en jevn balanse mellom å komme med egne tema og innspill, og det å følge opp de topiker som allerede er introdusert.

Nå vil jeg vise en oversikt over fordeling av initiativ mellom ulike deltakere i de tre møtene.

Tabell 4.2. Oversikt over fordeling av initiativ mellom de ulike deltakerne i VEG1 og VEG2

	VEG1			VEG2		
	Svake initiativer	Sterke initiativer	Totalt	Svake initiativer	Sterke initiativer	Totalt
Stein	11	3	14 (29 %)	16	4	20 (52 %)
Daniel	11	6	17 (35 %)	8	3	11 (29 %)
Are	6	5	11 (25 %)	2		2 (5 %)
Inge	3	2	5 (11 %)	2	2	4 (11 %)
Oscar					1	1 (3 %)
Totalt	31 (68 %)	16 (32 %)	47 (100 %)	28 (74 %)	10 (26 %)	38 (100 %)

Tabellen ovenfor viser at det i både VEG1 og VEG2 er to deltakere som har relativ stor andel av de globale initiativene. I begge møtene er det Stein og Daniel som tar flest globale initiativer (til sammen 64 % i VEG1 og 81 % i VEG2). De øvrige deltakerne bidrar med de resterende initiativene, som utgjør en relativt liten andel av det totale antallet. VEG2 skiller seg imidlertid fra VEG1 ved at en av partene, Stein, tar nesten dobbelt så mange globale initiativer som den med nest flest initiativ (Daniel). Når en deltaker dominerer i så stor grad, vil dialogen kunne karakteriseres som *asymmetrisk*. I VEG1 er avstanden mellom de mest aktive i dialogen relativt liten, og dette møtet karakteriseres derfor som *symmetrisk*.

Tabell 4.3. Oversikt over fordeling av initiativ mellom deltakerne i GLASS

	GLASS		
	Svake initiativer	Sterke initiativer	Totalt
Emil	17	6	23 (40 %)
Bing	14	4	18 (31 %)
Dan	6	5	11 (19 %)
Albert	3	0	3 (5 %)
Cecil	1	2	3 (5 %)
Totalt	41 (71 %)	17 (29 %)	58 (100 %)

Når det gjelder GLASS er fordelingen av initiativ mellom deltakerne lik det som er tilfellet i VEG1 og VEG2, ved at to deltakere (i dette tilfellet Emil og Bing) tar størsteparten av initiativene (71 %). Dette er en stor andel mer enn de andre i møtet tilsammen. Dan, Albert og Ce-

cil tar tilsammen bare 29 % av de globale initiativene, noe som er mindre enn Bing's andel alene. Siden ingen av deltakerne dominerer i dette møtet, vil jeg karakterisere møtet som interaksjonelt *symmetrisk*. De tre møtene har altså fått følgende karakteristikkk hva gjelder symmetri/asymmetri:

- VEG1: Symmetrisk
- VEG2: Asymmetrisk
- GLASS: Symmetrisk

4.3.6.3 Kategorisering av de ulike møtene

I den globale IR-analysen har VEG1, VEG2 og GLASS fått følgende kategorisering (jeg nevner de egenskapene som dominerer):

<p>VEG1</p> <ul style="list-style-type: none">• Symmetrisk• Indirekte responstillknytninger• Ikke krevende initiativer	<p>VEG2</p> <ul style="list-style-type: none">• Asymmetrisk• Direkte responstillknytninger• Ikke krevende initiativer
<p>GLASS</p> <ul style="list-style-type: none">• Symmetrisk• Lik andel direkte og indirekte responstillknytninger• Ikke krevende initiativer	

Med bakgrunn i den globale IR-analysen jeg her har presentert, relatert til Linell's (1990, 1998) måte å karakterisere dialog som samarbeidspreget eller konkurransepreget på (jf. kapittel 2.8), kategoriserer jeg de tre analyserte møtene som følger:

VEG1: Symmetrisk og konkurransepreget

VEG2: Asymmetrisk og samarbeidspreget

GLASS: Symmetrisk og samarbeidspreget

VEG2 er i størst grad samarbeidspreget. Så følger GLASS som en mellomtype mellom samarbeid og konkurranse, men som er samarbeidspreget i denne kombinasjonen pga. at det har en overvekt av ikke krevende initiativer og en jevn fordeling av direkte og indirekte responstillknytninger. Til slutt følger VEG1 som er konkurransepreget, spesielt ut ifra en stor andel indirekte responstillknytninger i kombinasjon med en symmetrisk arbeidsfordeling. Jeg kommer nærmere inn på møtenes samarbeidspreg/konkurransepreg i kapittel 5, 7 og 8. I kapittel 5 går jeg inn på hvordan ulike typer initiativer og responser bidrar til å hemme eller fremme ideutviklingen.

4.4 Glassverket

4.4.1 Deltakere, sosiale roller

Gruppen er sammensatt av 5 menn mellom 40 og 50 år. Disse er:

Albert	Gruppeleder
Bing	Glassblåsermester
Cecil	Glassblåser
Emil	Representant fra den administrative ledelsen
Dan	Arbeidsleder

En av glassblåsermesterne som skulle vært med på møtene, har vært ute på reise, og har derfor ikke vært med på møtet. Mange av deltakerne er fagarbeidere innenfor glass, andre hører med til ledelsen og administrasjonen. Gruppen reflekterer alle relevante parter sett i forhold til temaet som gruppen skal drøfte, nemlig om de skal satse på mer automatisering på bekostning av håndverket.

Fartstid i bedriften varierer noe mellom deltakerne, men flere av glassarbeiderne har fått opplæringen sin i bedriften. Deltakerne jobber for det meste i ulike, men relaterte, deler i bedriften. Det som foregår i møtet er absolutt knyttet til den daglige virksomheten, glassproduksjon. Gruppen har hatt flere møter om temaet, og dette møtet ligger midt i en møterekke i arbeidsgruppen.

4.4.2 Tid og rom

Tid

Det er satt av en time til møtet, og gruppen overholder tiden. Samtalen bærer ikke preg av dårlig tid.

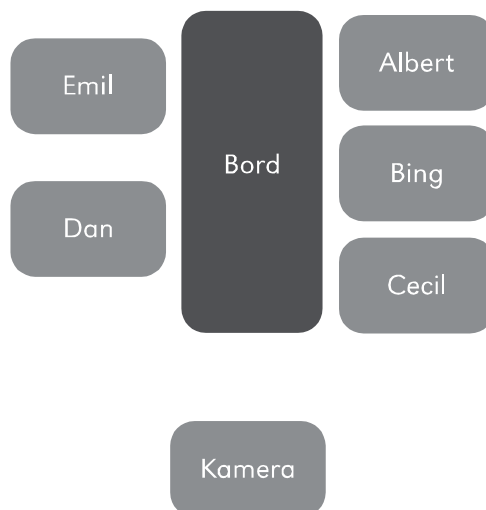
Sted

Møtet er lokalisert i et møterom hos bedriften.

Plassering av deltakerne i møtet og bruk av artefakter

Deltakerne sitter overfor hverandre ved et møtebord, se figur.

Figur 4.4.3. Plassering av deltakerne og artefakter i GLASS³⁸



³⁸ I dette møtet var der ikke en observatør. Gruppen håndterte videokameraet selv.

Det brukes ikke tavle, men deltakerne har egne papirer som de forholder seg til. På et tidspunkt i møtet er det en av deltakerne som leser fra en produksjonsliste. Dette er utgangspunkt for drøfting av hvilke produkter som kan produseres med hvilken teknikk.

4.4.3 Mål og oppgaver

Temaet for møtet i håndverksbedriften er industri vs. håndverk. Dette er et møte hvor den administrative ledelsen møter den glassfaglige ledelsen for blant annet å drøfte to ulike teknikker brukt i glassblåsing. Møtet dreier seg om å drøfte en eventuelt større bruk av en teknikk som kalles kaldsprenger. Dette er en av teknikkene som brukes når glassenes ”klokke” blir kappet for å få til kanten på glasset som vi drikker av. Glasset ser ut som en glassballong etter glassblåsningen, og for å gi glasset en klokke, må denne kappes på tvers. Man kan enten gjøre det når glassene er varme (varmsprenger) eller når glassene er kalde (kaldsprenger).

To år tidligere investerte bedriften i en kaldsprengmaskin, som var en stor investering. Målet for møtet er å drøfte om man i større grad kan tilrettelegge for bruk av kaldsprenger, og i så tilfelle hvilke produkter som skal gå gjennom denne teknikken. Bruk av kaldsprengteknikken stiller ekstra krav til produksjonen av glasset, blant annet at stetten på glasset er helt rett. Dette er fordi glasset festes opp ned etter stetten når den skal inn i kaldsprenger.

Arbeiderne i produksjon er skeptiske til kaldsprenger, mens ledelsen ser et innsparingspotensiale. Diskusjonen går på kvalitet, teknikk og håndverk vs. industri og økonomi.

Resultatet av dette arbeidsgruppemøtet og de øvrige møtene om dette temaet var at bedriften bestemte seg for å i større grad benytte seg av kaldsprengteknikken. I samtaler med representanter fra bedriften i 2006, viser det seg at de har sluttet å bruke denne teknikken. Bedriften brukte kaldspreng over en lang periode, men fant ut at det i praksis førte til et dårligere produkt. Kanten på glassene ble mye skarpere, og måtte slipes med kantblanker. Antallet glass som ble 2. sortering økte ved bruk av kaldsprengteknikken. De måtte bruke flere personer enn de trodde i produksjonen, fordi det i praksis ikke gikk å bruke samme person til flere oppgaver, slik de hadde tenkt.

Med varmsprengteknikken blir kanten mye rundere, slik at totalt sett viste det seg at varmspreng både ga best resultat når det gjaldt kvalitet og når det gjaldt økonomi. I dag bruker glassverket nesten utelukkende varmsprengteknikken, bortsett fra noen få tilfeller.

Ideutviklingssekvensen som jeg analyserer i kapittel 5, dreier seg om et nært beslektet topik som ble tatt opp i møtet, nemlig en drøfting vedrørende standardisering av pipene som brukes av glassblåserne. Dette tiltaket kan være en fordel for kaldsprengteknikken, og kan få økonomisk betydning.

Bedriften arbeider i dag med å standardisere pipene. Prosessen har kommet så langt at de henter inn priser på stål som pipene skal lages av. Det ser ut som om det går mot standardisering med tre ulike størrelser på navelen. Navelen er den ytre delen av pipen som glasset festes til. Størrelsen på navelen har betydning for hvor mye glass man kan fange opp, og dermed hvor stor klokken på glasset blir.

Type tema

Temaet er en blanding av teknikk og økonomi, og det er enighet om at det er viktig å finne den rette løsningen som ivaretar både god kvalitet og gir en så god økonomi som mulig. Det ser ikke ut til at det er mye prestisje på spill i drøftingen; deltakerne virker åpne og interesserte. Det at lederen er interessert i å forstå de tekniske prosessene, og ikke bare kjører over med de økonomiske aspektene, mener jeg er med på å bidra til en god dialog om emnet.

Gruppen vedtar å konkludere i et møte etterfølgende uke, da de skal ha møte om en sluttrapport som er skrevet vedrørende temaet kaldspreng vs. navel.

4.4.4 Faser og diskurstyper

Fasestruktur i virksomheten

Arbeidsgruppemøtet i GLASS er som i VEG et møte i en serie av møter. Møtet på 55 minutter har en innledningsfase til problemstillingen som dreier seg om å ta opp tråden fra der de sluttet på siste møte. Deretter drøfter gruppen ulike tema (hovedaktivitet), for så å konkludere kort på slutten. Hele møtet sammenfattes med at det skal konkluderes ordentlig på møtet som

kommer etterfølgende uke. Ideutviklingssekvensen på 17 minutter som jeg har plukket ut for å studere nærmere, tilhører hovedaktiviteten.

Diskurstype

Møtet er et uformelt arbeidsmøte, med en lett konversasjonsstil. Alle kan ta ordet; det er ikke en formell leder som fordeler ordet. Ikke så høyt tempo, og heller ikke mange avbrytelser. Det er mange tilbakekoplingssignaler og mini-responser. Dette gir analysen i kapittel 5 et mer detaljert innblikk i.

4.4.5 Fordeling av kommunikativt arbeide og ansvar

Virksomhetsroller

Møtedeltakerne sitter alle på ulik kunnskap som er viktig for å drøfte tema for møtet. Møtet har en uformell struktur, og ordet er fritt og det er ingen oppnevnt ordstyrer. Drøftingene er ikke konkurransepreget. Det virker som om deltakerne er trygge på sin stilling, samtidig som de respekterer hverandres kunnskap. Det er administrerende direktør og en arbeidsleder som innehar rollene å oppsummere mot slutten av møtet, samt konkludere litt underveis i møtet.

Diskursive roller

Det er tre-fire deltakere som stort sett har ordet i møtet, og som veksler mellom å være talere og primære adressater. Slik sett er den kommunikative arbeidsfordelingen rimelig jevnt fordelt (symmetrisk). Det er spesielt en av håndverkerne (Bing) som bidrar med mange detaljer i drøftingen omkring de ulike teknikkene. Gruppen jobber for å få innsikt i ulike aspekter rundt problemstillingen, slik at de kan trekke konklusjoner senere. Drøftingen bærer preg av åpenhet og interesse. Det kommer noen nye ideer, som får god plass i samtalen. Se kapittel 4.3.6 for en mer inngående og kvantitativ analyse av fordelingen av det kommunikative arbeidet.

4.5 Statoil, Forskning

4.5.1 Deltakere, sosiale roller

Gruppen hadde 6 deltakere. En sjuende person, Olav, er sjefen til denne gruppen til daglig, og gikk litt til og fra i løpet av dagen. Han deltok i FORSK2.

Deltakerne i gruppen er:

Rune	Forsker	ca. 40 år
Geir	Forsker	ca. 55 år
David	Forsker	ca. 45 år
Elvis	Forsker	ca. 45 år
Stig	Forsker	ca. 50 år
Amund	Forsker	ca. 45 år
Olav	Forsker	ca. 50 år

Gruppen er rimelig homogen med hensyn til alder. Deltakerne er alle forskere, men har ulike fagbakgrunner, ulik grad av teknisk og samfunnsvitenskapelig bakgrunn. Noen har jobbet lengre i bedriften, andre er forholdsvis nye. Rune er den sist ankomne til bedriften. Alle utenom en av deltakerne, Elvis, jobber sammen i en avdeling til daglig. Elvis arbeider til daglig i en annen by i Norge. Deltakerne foruten Olav jobber stort sett på samme nivå i bedriften.

Gruppen for arbeidsgruppemøtet er satt sammen av sjefen, Olav. Virksomheten er knyttet til den ordinære virksomheten, men på et overordnet nivå. Tema for møtene er neste års prosjekter, spesielt med fokus på hvilke produkter (kalt leveranser i arbeidsgruppemøtet) disse fører med seg for bedriften.

Flere av deltakerne er ansvarlige for prosjekter neste år, og har ansvaret for å legge dem frem for gruppen for drøfting. En av dem, Rune, er oppnevnt som gruppeleder for dagen.

Bedriften har ulike tradisjoner for å legge noen møter utenfor bedriften, men det er ikke spesielle normer for hvor de skal dra og når de skal dra dit.

4.5.2 Tid og rom

Tid

Møtene fant sted i løpet av en dag. Det viste seg at de oppgavene som var gitt av lederen, var veldig ambisiøse i forhold til tidsrammen. Det var mange oppgaver og begrenset tid. Gruppen forsøkte å løse tidsmangelen på følgende måte: Ved å regne ut hvor mye tid de hadde til rådighet, og så dele tiden jevnt på de ulike temaene. Deretter rangere rekkefølgen for hvilken oppgave de skulle ta tak i først, som nr. to osv. Noen oppgaver gikk greit innenfor tiden, mens andre oppgaver ble avbrutt når tidsrammen var overskredet. Gruppen fulgte ikke tidsplanen slavisk, og noen tema fikk litt ekstra tid. Den stramme tidsrammen preger hele møtet i arbeidsgruppen³⁹.

Sted

Møtet ble holdt på et eksternt konferanseetablissement i samme by som bedriftens egne lokaler. Stedet hadde både et stort rom for plenumssamtaler, samt små grupperom/ konferanserom hvor de ulike gruppene arbeidet på egen hånd. Møtet startet i plenum, deretter ble deltakerne delt opp i grupper. Noen av gruppene ble koplet mot slutten av dagen, før oppsummeringen i plenum helt til slutt.

Plasseringen av deltakerne i lokalet og bruk av artefakter

Deltakerne sitter rundt et rektangulært bord, bortsett fra Rune, som står foran ved tavla. Figuren nedenfor viser FORSK1.

³⁹ Dette kommer godt frem i kapittel 5, og har betydning for utvikling av felles forståelse (kap.6). Temaet gikk dessuten igjen i intervjuene i etterkant av møtedagen (kap.7), og i ettermøtet med informantene, hvor sjefen, Olav, snakket mye om dette, og tydelig så behovet for å forberede et slikt møte bedre en annen gang.

Figur 4.4.4. Plassering av deltakere og artefakter i FORSK1⁴⁰



Deltakerne sitter vendt mot hverandre, men også på skrå mot tavlen hvor det meste blir styrt. Rune er prosjektleder for temaet i FORSK1, og noterer på tavla etter hvert som de drøfter. I tillegg har han med et lysark med noen punkter om hva leveransene av dette prosjektet kan bli, som er den overordnede oppgaven for dagen. Dette provoserer enkelte i gruppen, som lurer på hva som er vitsen med gruppearbeidet når lysarket med svarene allerede er laget.

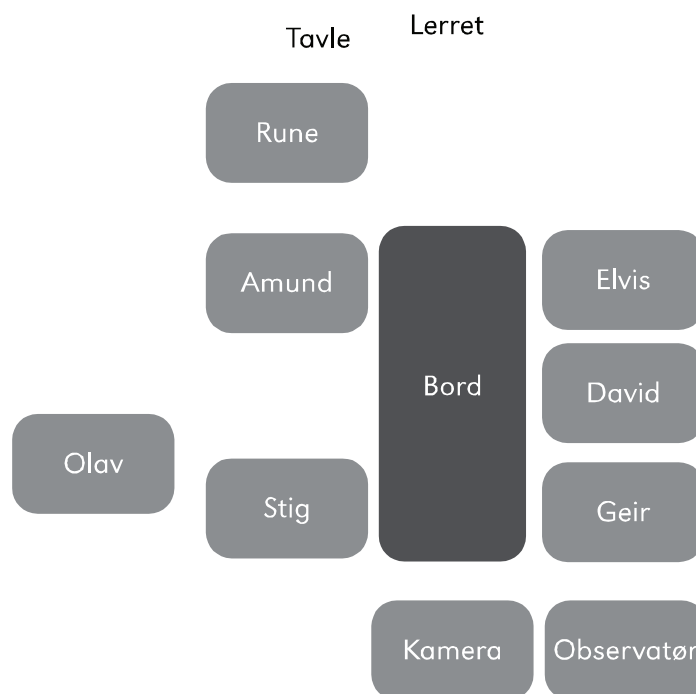
Tavlen har en sentral fokus i FORSK1, hvor initiativtakeren Geir vil ha forslaget sitt igjennom og skrevet ned på tavla som en bekreftelse på dette. Rune samtykker til en viss grad i Geirs forslag muntlig, men vil ikke skrive dette opp som et eget punkt. Denne handlingen; at han ikke vil skrive det opp på tavlen, medfører at initiativtakeren Geir fortsetter på nye måter å forhandle om dette forslaget.

FORSK2 finner sted innenfor det samme møterommet som FORSK1. Sjefen Olav er kommet

⁴⁰ I dette møtet var jeg observatør.

i tillegg i denne idesekvensen.

Figur 4.4.5. Plassering av deltakere og artefakter i FORSK2⁴¹



I dette møtet drøftes et forslag fra lederen i gruppen om at de skal forsøke å få til en større studie innenfor et bestemt tema. De øvrige deltakerne er positive til forslaget, og kommer med innspill som bidrar til utviklingen av dette temaet.

Tavla blir fortsatt brukt i FORSK2, men er ikke sentral som i FORSK1.

Tidvis i løpet av møtedagen er det noen deltakere som går ut et øyeblikk for å svare på anrop på mobiltelefonen. Disse er stilt inn på stille, slik at deltakeren bare går ut, og resten av gruppen fortsetter.

4.5.3 Mål og oppgaver

Temaet for dagen var neste års forskningsprosjekter. Arbeidet ble organisert som gruppearbeid, fordelt på flere grupper med 4-7 deltakere i hver gruppe.

⁴¹ Jeg var observatør.

Sjefen hadde laget oppgaver for gruppene, og de ulike prosjektene for neste år ble drøftet. Hvert prosjekt hadde en prosjektleder, og disse hadde forberedt seg litt på forhånd. Sjefen utnevnte en gruppeleder som hadde ansvar for fremdriften den dagen.

Deltakerne slet med at møtet er udefinert. Oppgaven tilsa at de skal drøfte neste års prosjekter og bestemme hvilke konkrete leveranser det kunne gi. Noen av deltakerne trodde de skulle kaste ball om ideer innenfor prosjektene i fellesskap før man gikk videre. Andre hadde tydeligvis forberedt seg på å orientere om hva de selv som prosjektledere hadde tenkt om det aktuelle prosjektet. Møtet var preget av at det var for liten tid til å gå gjennom idefaser, få felles forståelse, samt ta en beslutning. Det var ulike interesser for hva de skulle prioritere. Gruppen bestemte seg for hvor mye tid de kunne bruke på hvert enkelt prosjekt, men ikke hva slags type diskusjon de skulle ta opp.

Oppgaven og rammene var definert av sjefen, men opplegget var urealistisk i forhold til tidsplanen, og var en vanskelig oppgave for deltakerne. Gruppen nådde ikke målet som var å gå inn på alle temaene de var bedt om, og skissere leveransene (jf. avsnittet nedenfor om type tema). Det var et veldig stramt tidsskjema, og dagen var preget av at de hadde dårlig tid på de oppgavene som var gitt.

Type tema

Neste års forskningsprosjekter og leveranser skulle drøftes. Tema som ble drøftet var faglige tema som hver av forskerne arbeidet med til daglig. Det er vel rett å anta at slike drøftinger virker inn på faglig integritet og også identitetsskaping. Samtidig er jo faglige uenigheter en del av realitetene.

Temaet for det første møtet (FORSK1) var revisjonsstrategi, et prosjekt som Rune var prosjektleder for. Etter en liten stund kom Geir med et forslag som han mener er viktig for prosjektet til Rune. Rune var ikke så begeistret for dette forslaget. To av deltakerne i gruppen, Geir og Elvis, forsøkte å argumentere for at en tredje deltaker, Rune, skulle forandre sitt perspektiv. Etter mye drøfting avsluttet Rune dialogen, ved, på en diplomatisk måte, ikke gi seg, men si at dette kan de jo komme tilbake til. Det endte med at Geir kom med en trussel om at

hvis ikke Rune ville skrive dette opp, skulle Geir selv ta dette opp i plenum med de andre gruppene etterpå. Og det endte med at Geir fikk viljen sin til slutt. Muligens så Rune dette som eneste utvei for å få avsluttet topiken.

4.5.4 Faser og diskurstyper

Faser

Arbeidsgruppemøtet i forskningsgruppen ble innledet på omtrent samme måte som VEG (kapittel 4.3.4). Siden denne møtedagen var enkeltstående, hadde ikke møtet en fase for oppdatering fra sist. Derimot var det en lang fase som dreide seg om avklaring av oppgaven og hvordan den skulle løses tidsmessig, jf. mål og oppgaver, skissert i foregående avsnitt. Møtet hadde først en avslutningssekvens for arbeidsgruppen, deretter ble resultatene summert opp i plenum sammen med andre arbeidsgrupper innenfor samme bedrift.

Diskurstyper

FORSK var et arbeidsgruppemøte som varte en hel arbeidsdag. Det ble utnevnt en gruppeleder, som til en viss grad regulerte samtaledeltakelsen på møtet med ordstyring og håndsopprekking. Møtet har visse likhetstrekk både med en seminar-diskusjon, og et formelt forretningsmøte. Det hadde relativt mange lange innlegg, og mange av deltakerne var relativt ivrige for å få gjennomslag for sine argumenter.

Gruppelederen hadde til tider mange og lange monologer, som kan dele visse trekk med en skoletime. Under en annen del av møtet opptrådte gruppelederen i samspill med en av gruppedeltakerne som en journalists effektive utspørring av politikere før et valg. Dette har sin bakgrunn i ulike mål for møtet; gruppelederen ville være konkret, mens andre ville være mer filosofisk.

I FORSK1 OG 2 er det mange skifter i footing, spesielt mellom faser hvor partene har motstående perspektiver og humorsekvenser. Dette kommer jeg tilbake til i kapittel 5.

4.5.5 Fordeling av kommunikativt arbeide og ansvar

Virksomhetsroller

Det ble utnevnt en møteleder, som tar rollen alvorlig. Han har igjen oppnevnt en tidtaker, som er ansvarlig for å varsle tiden. Sjefen til gruppen går til og fra møtet, og lytter litt og deltar litt, men overlater dette mest til gruppedeltakerne og gruppelederen. I tillegg til de formelle leder-skikkelsene, har de ulike prosjektlederne ansvar for drøftingen av sine egne prosjekter. Unntaket er Geir, som ikke vil lede an og skrive på tavla under sitt eget prosjekt.

Stig har blitt tildelt rollen som tidtaker. Lederen glemmer å oppnevne en som skal notere, men David tar på seg denne rollen uten at det blir nevnt eksplisitt.

Diskursive roller

I FORSK1 er Geir og Rune vekselvis hovedtaler og hovedadressat. Geir har Elvis som sin allierte, som også bidrar som taler. De øvrige deltakerne blir i stor grad publikum, foruten Stig som blir trukket inn i dialogen av Rune.

I FORSK2 er Rune igjen hovedtaler, mens alle de øvrige deltakerne i gruppen fungerer som adressater på lik linje. Dette er en ideutvikling hvor alle deltakerne deltar med sine meninger, i motsetning til FORSK1 som bare omfattet noen få av deltakerne.

4.6 Statoil, Konsulent

4.6.1 Deltakere, sosiale roller

Dette arbeidsgruppemøtet er en del av et allmøte. I allmøtet deles det inn i mindre grupper, og jeg studerer ideutviklingen i en av disse mindre gruppene.

Deltakerne er fire menn, alle i alder 45-60 år. Det er:

Fredrik	Konsulent
Nils	Konsulent
Espen	Konsulent
Per	Konsulent

Yrkesbakgrunnene til deltakerne er variert, men alle jobber som konsulenter innenfor Statoil, og flere har teknisk og/eller organisasjonsfaglig eller samfunnsfaglig bakgrunn. Organisasjonen har relativt flat struktur, noe som tilsier at deltakerne er rimelig jevnstilte i organisasjonen. Personene i allmøtet er delt inn i grupper ut fra hvor de hadde satt seg ned i utgangspunktet. Deltakerne i arbeidsgruppen har ulike fagbakgrunner og de arbeider både individuelt og i felles-prosjekter i forhold til kunder. Gruppen har hatt allmøter i dette rommet tidligere, kalt mandagsmøter. Temaet for dette møtet, med utgangspunkt i en klimaundersøkelse av avdelingen, har ikke vært tatt opp tidligere.

4.6.2 Tid og rom

Tid

Allmøtet varer ca. 1,5 time, og starter i plenum med rundt 20 deltakere. Deretter deles det inn i grupper, og jeg følger den ene gruppen på fire personer i gruppearbeidet. Temaet for dette møtet på 20 minutter er oppgaven som blir gitt i plenum. Allmøtet er et møte avdelingen har regulært, og som skal ta opp ulike ting som angår denne avdelingen.

Sted

Møtet er fysisk lokalisert i et stort møterom på avdelingen. Det var satt av nøyaktig tid for hvor lenge møtet skulle vare. Opplegget for møtet blir lagt opp i forhold til tidsrammen, og tidsplanen holdes uten å stresse deltakerne.

Plasseringen av deltakerne i lokalet og bruk av artefakter

Under allmøtet sitter deltakerne i hesteko. Under gruppearbeidet sitter de fire deltakerne på samme siden av bordet, men de danner en halvsirkel, hvor to av deltakerne har flyttet seg litt bakover, og de andre to har snudd seg mot halvsirkelen. Se figur under.

Figur 4.4.6. Plassering av deltakere og artefakter i KONSULENT⁴²



I gruppearbeidet ble det tatt utgangspunkt i en rapport, hvor noen studenter skriver om en intern undersøkelse i avdelingen, med fokus på lagånd. En av studentene var for anledningen tilstede på allmøtet for å presentere rapporten, og for å være møtefasilitator. Rapporten var utgangspunktet for det som ble drøftet i allmøtet, og de fleste deltakerne hadde et eksemplar. I tillegg ble det brukt lysark og tavle når allmøtet snakket i plenum. Under gruppearbeidet brukte deltakerne rapporten, og noen noterte.

⁴² I dette møtet var jeg observatør, men på grunn av at alle gruppene jobbet i det samme rommet, var det veldig vanskelig for meg å høre hva som ble sagt i arbeidsgruppen. Mikrofonen som jeg festet på en av deltakerne i gruppen ga imidlertid et godt lydopptak av det som ble sagt i gruppen.

4.6.3 Mål og oppgaver

Målet for møtet var å drøfte forbedringspunkter og tiltak for avdelingen. Allmøtet var delt inn i ulike deler, med ulike oppgaver. Nedenfor følger oversikt over strukturen i allmøtet:

- Innledning til allmøtet. Presentasjon av dagens agenda og oppgaver.
- Arbeid i grupper (litt i overkant av 20 minutter). Hver gruppe drøfter seg fram til en enighet om to punkter som de etterpå deler med resten av allmøtet i plenum.
- Plenum. Drøfting av resultater fra gruppearbeidet. Liten ekstraoppgave gis: Det har kommet 6 punkter på tavlen som de ulike gruppene mener er viktige forbedringspunkter. Hver av gruppene skal så fordele tre poeng til de punktene de mener er viktigst å ta tak i.
- Drøfting av ekstraoppgave i gruppene
- Plenum. Oppsummering.

Lederen av avdelingen konkluderte mot slutten av møtet med at han har til hensikt å opprette en prosjektgruppe som kan bidra til å sørge for at de punktene det har vært snakket om, skal følges opp og jobbes med i det daglige arbeidet.

Type tema

Temaet, som var forbedringspunkter- og tiltak i sin egen avdeling, hadde vært tema for en undersøkelse internt, og deltakerne var oppfordret til å se på rapporten før allmøtet. Noen hadde gjort det, andre ikke. Deltakerne i arbeidsgruppen som jeg studerer hadde ikke lest rapporten i særlig grad.

Temaet er rimelig abstrakt, og dreier seg om lagånden i avdelingen, og faktorer som fremdrift, lederskap og tillit. Avdelingen er blitt evaluert av studenter i forbindelse med en oppgave, og bedriften benytter denne anledningen til å se på hvordan de selv har vurdert forholdene intern og ut mot kunder. Selv om temaene er abstrakte i seg selv, tar drøftingen utgangspunkt i studentenes spørreundersøkelse som de fleste av de ansatte har tatt del i. På denne måten er temaene konkrete for de ansatte, og de kjenner til problemstillingene. Denne drøftingen fremstår rimelig ufarlig, og det er ikke automatikk i at det som blir drøftet her får betydning direkte for de ansatte.

4.6.4 Faser og diskurstyper

I KONSULENT arbeides det for å få en felles forståelse, samtidig som det skal tas en beslutning. Gruppen har som oppgave å velge to forbedringspunkter for avdelingen. Innledningsvis starter gruppen med å komme med forslag til mulige forbedringspunkter samtidig som de sammen forsøker å forstå det som er skrevet i rapporten om klimaundersøkelsen. En del av denne drøftingen går ut på å definere hva de legger i ulike begreper som blir nevnt. Mesteparten av hovedaktiviteten har delt fokus: å drøfte nevnte punkter i klimaundersøkelsen, samtidig som man diskuterer hvilke punkter som har fått høyt og lavt skår (score). Avslutningsvis foreslås to punkter som har vært diskutert, og initiativtakeren til dette søker også aktivt de andre tre medlemmenes synspunkt/enighet på dette.

Møtet er et uformelt, har ingen ordstyrer, men er et målrettet møte hvor det skal tas en beslutning. Deltakerne er fokuserte, turene relativt korte, med hyppige turvekslinger. Deltakerne argumenterer, men har ikke veldig behov for å posisjonere seg og sine synspunkter. Lite konflikt, og lite endring i footing (for mer om dette, se kapittel 5.4.4).

4.6.5 Fordeling av kommunikativt arbeide og ansvar

Virksomhetsroller

Gruppen har ingen formelle roller i arbeidsgruppemøtet, men det er en deltaker (Nils) som tar på seg en slags lederrolle. Han dominerer interaksjonelt og tar mye ansvar både for å innlede drøftingen, definere hva som er de rette grunnpremissene for drøftingene, og å sammenfatte drøftingen (se også analysen i kapittel 5.4.4). Nils er også den som snakker i plenum. Flere av deltakerne tar notater underveis.

Diskursive roller

Nils er hovedtaleren og hovedadressaten i møtet. Alle deltakerne er til en viss grad aktive talere og adressater gjennom møtet. Fredrik er den eneste av deltakerne som ikke deltar som taler i særlig grad.

4.7 Oppsummering

Som nevnt innledningsvis er formålet med dette kapitlet todelt. For det første er det en analyse av de ytre og indre kontekstuelle ressurser i arbeidsgruppemøtene, for det andre skal det være et bakteppe for de neste analysekapitlene som er avhandlingens hovedempiri.

Jeg har foretatt en kommunikativ virksomhetsanalyse av møtene. De ytre kontekstuelle ressursene jeg har beskrevet er, hvilke deltakere gruppen har, og hvilken stilling de har i bedriften, tidsrammer for møtet samt fysiske omgivelser som møtet blir gjennomført på, og hva som var målet og oppgaven for arbeidsgruppen. De indre kontekstuelle ressursene jeg har beskrevet, er faser og diskurstyper i møtene, fordeling av kommunikativt arbeide og ansvar, og en kvantitativ analyse av interaksjonsmønster for noen av møtene (VEG1, VEG2 og GLASS). Jeg vil kort summere opp noen resultater fra analysen:

Deltakere og sosiale roller

Gruppene er satt sammen av deltakere med ulik kunnskap. Variasjonen i kunnskap hos deltakere varierer muligens mer i VEG og GLASS, enn i FORSK og KONSULENT. Redundansen i kunnskapen i deltakernes bakgrunn virker større i FORSK og i KONSULENT. Variasjonen i deltakernes bakgrunn kan ha innvirkning på gruppens evne til å komme med noe nytt i ideutviklinger, på samme måte som redundans kan ha innvirkning på evnen til å forstå andres perspektiv.

Tid og rom

Alle arbeidsgruppemøtene var lokalisert i møterom. Deltakerne satt rundt et bord, og tavle og lerret var tilgjengelig i rommet. Når det gjelder tidsaspektet var det store ulikheter i de arbeidsgruppemøtene jeg her analyser. Noen møter var deler av en møterekke, og deltakerne hadde dermed bedre tid til å gå inn i problemstillingene. Dette gjelder VEG1 & 2, og GLASS. Når det gjelder de andre møtene FORSK1 & 2, og KONSULENT, var tidsrammene knappere, og arbeidsgruppen skulle bruke bare ett møte på drøftingen (dagsmøte og allmøte). Tiden må sees i forhold til målet for møtet. FORSK-møtene var preget av at de hadde dårlig tid på problemstillingene. Tidsproblemet går igjen hele dagen møtet varer, og gruppen får knapt med tid på omtrent alle punktene på dagsorden (se også kapittel 5). I KONSULENT var arbeidet ikke

preget av dårlig tid, selv om tidsrammen var kort. Dette har å gjøre med oppgaven og målet for møtet.

Mål og oppgaver

Oppgavene i VEG, GLASS og KONSULENT var mer definert enn oppgavene i FORSK. FORSK hadde en omfattende oppgave, som var for ambisiøs i forhold til tidsrammene. I tillegg hadde deltakerne litt ulike tolkninger av hva som var oppgaven. Noen var veldig målrettede på resultat, mens andre ville gå ned i dybden i problemstillingene. Noen deltakere hadde forberedt en presentasjon på forhånd, mens andre deltakere trodde gruppen i større grad skulle samarbeide og komme med innspill i selve møtet. I kapittel 7 kommer jeg tilbake til sjefens tanker om hva møtet skulle oppnå, og deltakernes kommentarer om det som var målet for møtet. I kapittel 5.3.2 reflekteres det at deltakerne preges av ulike oppfatninger av hva målet for møtet er.

Målformuleringen for de andre arbeidsgruppemøtene ser ut til å være mer konkret og forenlig med den tidsrammen gruppen har for å drøfte problemstillingen.

Oppgavene i VEG og GLASS får større konsekvenser for deltakerne enn oppgavene i FORSK og KONSULENT. Oppgavene i VEG og GLASS vil kunne føre til varige endringer i det daglige arbeidet til flere av deltakerne, mens oppgaven i FORSK og KONSULENT ikke nødvendigvis vil få konkret betydning for deltakerne.

Faser og diskurstyper

Fasene i flere av arbeidsgruppemøtene består av en innledning (med en evt. referanse til et tidligere møte), hvor mål og metode for møtet drøftes. Hovedaktiviteten kan ha ulike footinger (jf. Goffman, 1979) (diskurstyper), som blant annet kan ha sammenheng med konflikter og ansiktstruende handlinger. Avslutningen er som regel en oppsummering og en definering av hva neste handling i saken blir, hvordan noe skal iverksettes eller hva som skal gjøres til neste møte. I de mest strukturerte møtene (VEG) var dette nedfelt i møtereferatene for hvert møte.

Fordeling av kommunikativt arbeide og ansvar

Møtene varierer litt når det gjelder hvordan oppgavene er fordelt mellom deltakerne. FORSK er det møtet som er mest formelt strukturert, med en leder som fungerer som ordstyrer i stor grad, og en utnevnt tidtaker. VEG har også en gruppeleder og en som skriver møtereferat. Lederen innleder møtene og samler trådene i møtet innmellom, men har en mer uformell stil enn det lederen i FORSK har.

KONSULENT og GLASS er begge uformelle møter hvor ingen er utnevnt til å være ledere, men hvor enkelte deltakere tar på seg oppgaven med å innlede og avslutte møtet.

Når det gjelder diskursive roller, er det noen møter (blant annet VEG1 og FORSK1) hvor taler og hovedadressat stort sett fordeler seg på to deltakere, det er møtene som er preget av motstand (for mer inngående analyse, se kapittel 5.3) I disse møtene blir andre deltakere viktige i alliansebygging (som er tema i kapittel 5). Til en viss grad brukes også virtuelle deltakere (Adelswärd, 2004, omtales også i kapittel 5.3.1.2), som trekkes inn i drøftingene som alliansepartnere.

De resterende møtene er preget av samarbeid, og har også en jevn fordeling av rollene som taler og adressat.

Interaksjonsmønster, samarbeid-konkurranse

I denne kvantitative analysen har jeg studert det globale interaksjonsmønsteret i VEG1 & 2, og GLASS. VEG1 er i stor grad konkurransepreget, mens VEG2 og GLASS er samarbeidspreget. Samarbeids- og konkurranseaspektet er interessant i forhold ideutviklingen. Vil graden av aksept eller motstand har innvirkning på i hvilken grad og i hvilken retning dialogen mellom ideer utvikler seg? Dette er et av hovedfokusene i neste kapittel.

4.8 Avslutning

Dette analysekapitlet er som nevnt innledningsvis både en selvstendig analyse av ideutviklingens kontekstuelle ressurser og samtidig et bakteppe for de analysekapitlene som nå følger. De kontekstuelle ressursene jeg har beskrevet står i et dialogisk forhold til interaksjonen og innholdet i møtene jeg analyserer i kapittel 5 og 6. Den enkelte kommunikative handlingen preges av den overordnede virksomheten og vice versa (Linell, 2006b, og jf. kapittel 2). I neste kapittel er det ideutviklingens språklige interaksjon som står i fokus.

5 Ideutviklingens språklige interaksjon

5.1 Introduksjon

I kapittel 4 analyserte jeg utsnitt fra empirien hvor det foregår ideutvikling. Disse eksemplene ble analysert med bakgrunn i virksomhetsanalyse. Her hadde jeg først og fremst fokus på de ulike kontekstuelle ressursene i de forskjellige møtesituasjonene. I dette kapitlet utforsker jeg hvordan ideutviklingen gjennomføres i praksis med fokus på de kommunikative forhandlingene aktørene tar i bruk. Problemstillingene som er utgangspunkt for dette kapitlet er:

1. a.: På hvilken måte påvirker samspillet mellom deltakernes ulike perspektiver, i form av ulike initiativer og responser, fremdriften i ideutviklingen?

1. b.: Hvilken rolle spiller det for ideutviklingen om dialogen preges av motstand og konkurranse eller aksept og samarbeid?

Jeg betrakter initiativer og responser som grunnelementer i en dialog. Kommunikative trekk består av ulike typer initiativer og responser (jf. kapittel 2). Som nevnt i kapittel 2.8.2 kommer jeg til å fokusere på initiativenes ulike virkninger i forhold til å føre dialogen fremover eller å bremse den, samt motstands og akseptegenskapene i responsene. Viktigst av alt er samspillet mellom initiativene og responsene, og hvordan de påvirker hverandre i dialogen.

I kapittel 2 drøftet jeg det jeg kalte for et normativt dialogbegrep, med samarbeid og symmetri som suksesskrav for hva som kjennetegner en ”god” dialog. I kapittel 2.8.4 skisserte jeg ulike teoretiske innfallsvinkler til dialog; nærmere bestemt skille mellom læringsdialog og argumenterende dialog, dialog og diskusjon, og samarbeidspregete og konkurransepregete dialoger. Herunder ble henholdsvis læringsdialog til forskjell fra argumenterende dialog og samar-

beidspregete dialoger i kontrast til konkurransepregete dialoger vurdert som de beste metodene for læring. Videre regnes dialog som mer egnet for læring enn diskusjon. I min egen undersøkelse vil jeg ha en deskriptiv tilnærming, og jeg vil gjøre en empirisk analyse av hvordan ideutviklingene i arbeidsgruppene i de fire bedriftene faktisk foregår.

Det er mange normative ”oppskrifter” for hvordan en kreativ og innovativ prosess skal foregå. Det finnes også flere sammenfallende begreper som beskriver en spesiell rytme som skal kjennetegne en god kreativ samtale, en spesiell flyt som bidrar til at man blir så opptatt av det som foregår at man glemmer tid og sted. Åm (1989, med referanse til Buytendijk, 1933) beskriver en frem-og-tilbake-bevegelse i samspillet i barns lek når de leker så godt at de glemmer seg selv. Kupferberg (1996) kaller det ”the playful mood”, Cziksentsmihalyi (1990) kaller det for ”flow”. von Krogh, Ichijo & Nonaka (2001) snakker om den rytmen som finnes i gode kreative dialoger, hvor nettopp folk glemmer seg bort, men forfatterne sier ikke noe mer om hva denne rytmen er. Det interessante med denne rytmen, er at den ser ut til å oppstå der dialogen glir lett, der folk er oppslukt av det de holder på med, og der det skjer noe spennende og nytt.

Innenfor jazz kan denne rytmen i dialogene kanskje sammenlignes med det som jazzmusikere kaller for å spille i ”synk”; dvs. det å få det til å svinge. Å spille i ”synk”, innebærer at musikerne følger hverandre i ”musikkens puls”. En puls i denne sammenheng er som en bølgebevegelse (Strandberg, 1998). Jo mer bølger er i fase med hverandre, desto mer forsterker disse hverandre. Jo mer bølger er ute av fase med hverandre, desto mer utsletter de hverandre. På samme måte kan nok kommunikative bidrag ha ulik virkning på hverandre, noen bidrar til å fremme en ideutvikling, andre hemmer den. Det er mulig at den rytmen som blant andre Cziksentsmihalyi (1990) og von Krogh et al.(2001) snakker om, kan sammenlignes med den følelsen jazzmusikere har når de spiller i synk og det virkelig swinger. Jeg kommer ikke til å bruke begrepene som er knyttet til musikkens puls videre i analsen. Derimot vil jeg gå over til å snakke om flyten i dialogene i form av det kommunikasjonsfaglige begrepet *koherens*.

Koherens er den språkvitenskapelige terminologien for å snakke om sammenheng og flyt i dialoger. Man snakker om koherens eller mangel på sådan både i og mellom episoder (Linell 1998:183). Kommunikasjonsforskeren Korolija (1998) har gjort en studie av koherens i grup-

pesamtaler. Hun kom blant annet frem til at koherensen i gruppesamtaler skapes *i fellesskap* av deltakerne, koherensen skapes gjennom å *involvere ulike kontekster*, i form av kontekst⁴³ ("cotext"), situasjonskontekst eller bakgrunnskunnskap. Korolija & Linell (1996) illustrerer koherensen i gruppesamtaler ved å beskrive overgangen mellom episoder, spesielt hvordan nye episoder introduseres. Forfatterne har utviklet en metode for dette, TEA (Topical episode analysis). De beskriver åtte kategorier for hvordan nye episoder initieres.

Linell & Gustavsson (1987) antar at "velflytende" og samarbeidende dialoger kjennetegnes av at partene knytter hverandres initiativer og responser friksjonsfritt til hverandre:

Det ligger nära til hands att anta att det välflytande och kooperativa samtalet utmärks av att parterna förmår friktionsfritt anknyta till varandra och därifrån föra dialogen vidare (Linell og Gustavsson 1987: 200).

Dialoger med dårlig koherens kan kalles for fragmenterte samtaler (Linell & Gustavsson 1987:200, Svennevig, Sandvik & Vagle, 2002:73-74), ved at de går trått eller halter. Fragmenterte samtaler kan preges av ulike initiativer og responser som i større grad fører til brå emneskifter og springende overganger. Respondenten hopper over den andres replikk eller skifter fokus. Det at en respons ikke blir vurdert adekvat, og fører til oppklaringsspørsmål og reparasjoner, er også "skjevheter" (Svennevig et al, *ibid*), og bidrar til fragmenterte dialoger.

Såkalte tekstmarkører kan også være med på å skape god eller dårlig koherens og flyt i dialogen. Disse kan for eksempel brukes til å avrunde eller å introdusere topiker og aktiviteter i dialogen. Markørene kan bestå av såkalte dempere eller forsterkere. Disse markørene har å gjøre med hvilken grad av epistemisk sikkerhet som hensikter og påstander fremføres med. Dette vil jeg komme tilbake til i analysen. Tilbakekoplingssignaler i dialogen (som f.eks. ja, mm, akkurat) har også betydning for koherensen, og gir en indikasjon på hvor godt samarbeidet er, og i hvilken grad deltakerne forstår hverandre (Svennevig et al, 2002). Koherens dreier seg altså om flyt i interaksjonen. En samarbeidspreget dialog kan med bakgrunn i det jeg tidligere har skrevet sies å ha bedre koherens enn en konkurransepreget dialog.

⁴³ Umiddelbare kontekstuelle ressurser i form av det som frem til da har foregått i samtalen (Linell 1998:128).

Men hva kjennetegner egentlig en ideutvikling? Er det slik at de mest produktive ideutviklingene har en spesiell flyt? von Krogh et al. (2001) gjør ikke rede for hva de mener med en god rytme og flyt i kreative dialoger. Hva er det som skaper rytmen og flyten? Dysthe (1996b) og Senge (1990) sine beskrivelser av hva som kjennetegner en god læringsdialog samsvarer i stor grad med det normative dialogbegrepet jeg beskrev i kapittel 2.3.2. Det vil si at dialogen er kjennetegnet av samarbeid og symmetri. Er det slik at gode ideutviklinger er dialoger preget av samarbeid? Denne antakelsen er normativ på samme måte som den normative definisjonen av den gode dialog. Det kan vel ikke være slik at en samtale med flyt og god koherens nødvendigvis gir en god ideutvikling?

Med bakgrunn i dialogismen, og utgangspunkt i et deskriptivt dialogbegrep, tror jeg ikke det finnes *en* mal på hva som er en kreativ samtale. Kontekst, interaksjon og tenkning er tvunnet sammen, og disse delene er avhengige av hverandre (jf. kapittel 2 om dialogismen). Jeg vil i dette kapitlet studere hvordan ideutviklingen foregår i arbeidsgruppemøtene. Gjennom analysen vil jeg belyse koherensen i arbeidsgruppemøtene; hvilke kommunikative bidrag som bidrar til koherens eller mangel på sådan, og om graden av koherens har innvirkning på i hvilken grad og i hvilken retning dialogen mellom ideer utvikler seg⁴⁴.

Møtene som utgjør mitt materiale er karakterisert ved at alle har et fokus på problemløsning. Deltakerne skal drøfte en problemstilling de foreløpig ikke vet svaret på. I møtene har jeg fokusert på situasjoner hvor en ide blir lansert og hvordan deltakerne videre drøfter denne.

5.2 Analysens struktur

Analysen av hver ideutvikling er strukturert i tre deler. Først fokuserer jeg på initieringssekvensen. Hvordan lanseres de nye ideene? Møtes ideene av støtte eller motstand? Hvordan er de språklige interaksjonelle kjennetegn på positiv mottakelse i forhold til motstand?

I fortsettelsen utforsker jeg hva som hender med ideutviklingen etter den første etableringsfasen. Disse sekvensene omtaler jeg som fortsettelsessekvenser. Er det konkurrerende aspekter i

⁴⁴ Jeg kommer ikke til å gå nevneverdig inn på rytmen i interaksjonen i avhandlingen

drøftingen? Hvilke språklige interaksjonelle kjennetegn er det på konkurrerende versus samarbeidende argumentasjon?

Avslutningssekvensen sier noe om hvordan ideutviklingen avsluttes. Kommer man til en løsning? Avslutter man uten en løsning? Kommer man fram til en felles oppfatning om at man er enige eller ikke enige? Avslutningen kan skyldes mange faktorer. Eksempelvis kan kontekstuelle faktorer spille inn, som for eksempel tidsbegrensning eller avbrytelser.

Innledningsvis har jeg delt inn møtene i to grupper; de som er preget av motstand og de som er preget av aksept. Aksene nedenfor skisserer denne grove inndelingen ved to polare ytterpunkter, motstand og aksept.



De konkrete ideutviklingene ligger ikke ved de absolutte polene.

Ideutviklinger preget av motstand

VEG1

FORSK 1

Ideutvikling preget av aksept

VEG2

FORSK2

GLASS

KONSULENT

Først skal jeg analysere ideutvikling som er preget av motstand. Deretter skal jeg analysere ideutvikling som er preget av aksept. Dette gjør jeg for å holde en bedre oversikt over funnene og kommentarene underveis i analysen.

Mellom de polare ytterpunktene på akse ovenfor finnes det ulike grader og typer av motstand og aksept. På slutten av kapitlet vil jeg nyansere plasseringen av de ulike ideutviklingene basert på funnene i analysen i dette kapitlet.

5.3 Ideutvikling preget av motstand

Jeg har valgt ut to eksempler på ideutviklinger som er preget av motstand gjennom hele forløpet. Disse kaller jeg henholdsvis VEG1 og FORSK1. Benevnelsene viser til hvilken bedrift eksemplene kommer fra; hhv vegvesenet og forskningsbedriften (jf. tabell 3.5). Møtene har mange likhetstrekk, for eksempel at det dannes allianser hvor partene har motstående perspektiver, men er også forskjellige.

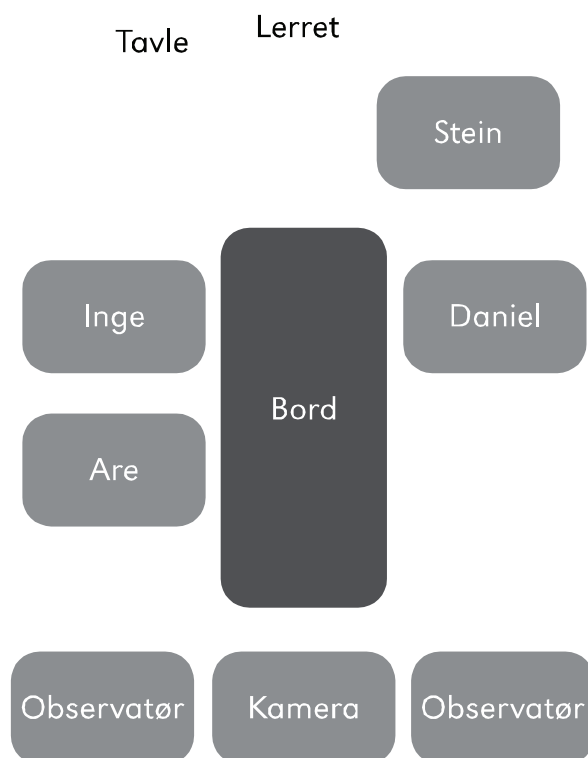
I VEG1 er det ulik type motstand i de ulike fasene i ideutviklingen, noe som resulterer i at koherensen endrer seg. For eksempel er det dårligere koherens i innledningssekvensen enn i fortsettelsessekvensen, noe som blant annet er forårsaket av stagnasjon i topikutviklingen i innledningen (dette gjenspeiles i tempoet i sekvensene, referert i kapittel 4.3.5).

I FORSK1 er typen motstand lik i hele ideutviklingen, men noen av virkemidlene i dialogspillet videreutvikles underveis, blant annet bruk av allianser og andre retoriske virkemidler.

Som vist i forrige kapittel legger gruppenes arbeidsoppgaver og rammer for møtet føringer på det kommunikative arbeidet. Møtet preges også av gruppekulturen, hva som er tillatt å si, og på hvilken måte man snakker til hverandre osv. Gruppeledernes måte å lede møtene på, har innvirkning på gruppekulturen.

5.3.1 VEGI

Fire av fem gruppedeltakere er med på møtet. Deltakere er Daniel, Are, Stein og Inge.



Møtesekvensen er tatt fra ett møte i en serie av møter, og dette finner sted flere måneder etter at prosjektet har startet. Deltakerne møtes på et hotell med konferanselokaler, som er et fast møtested. Møtet har en tidsramme på ca. 5 timer inkludert lunsj og pauser. Det overordnede målet for arbeidsgruppen er som nevnt tidligere å forbedre kontrollen av kjøre- og hviletid slik at man i større grad kan avdekke mer juks blant langtransportsjåfører. (Se kapittel 4.3. for mer utfyllende beskrivelse av kontekstuelle ressurser for VEG1).

VEG1 (eksempel 1 fra hovedkasuset Statens vegvesen) er en sekvens hvor gruppen holder på med å identifisere viktige faktorer for å kunne forbedre kontrollene. I denne forbindelsen stiller Are spørsmål til hvorfor kontrollene er slik de er i dag; korte og overfladiske. Ideutviklingssekvensen fokuserer på lanseringen, mottakelsen og drøftingen av dette spørsmålet.

5.3.1.1 Initieringssekvens VEGI

Initieringssekvensen i ideutviklingen i dette møtet er forholdsvis lang, og initieringen av ideen utvikles suksessivt (eks. 1-4) i form av flere spørsmål spesielt rettet til Daniel som har stor kompetanse innenfor kjøre- og hviletid.

Eksempel 5.1. (VEGI) Initieringssekvens, del I

Are, som ikke arbeider på dette feltet, kommer med et initiativ i form av et spørsmål som er inviterende i formen. Are er også en outsider i forhold til problemstillingen om kjøre- og hviletid. Han lurer på hvorfor kontrollørene i vegvesenet bare har kort tid, ca. 7 minutter, til å gjennomføre hver kontroll. De første tre turene (-3 til -1) viser litt av den lokale konteksten til initieringssekvensen. Gruppen snakker og ser på en oversikt på lerretet som viser prosjektets struktur i øyeblikket. Varierende kontrollplasser er et av punktene de har satt opp.

- | | | |
|----|---|--|
| -3 | A: Varierande kontroll+... kva var det du har skreve varierende kontroll # plassar ja også +... | Ser mot S og tavla |
| -2 | D: <varierande>1 tidspunkt | |
| -1 | S: <tidspunkt>1 samarbeid med andre offentlege etatar | Peker på tavla, ser utover de andre møtedeltakerne |
| 1 | A: men du detta her som det har vore snakk om litt før at dåkker har lita tid på kvart køyretøy +...# | Ser på tavla, så på D |
| 2 | D: Da vil gå på rutinar | Ser ned mot papirene sine |
| 3 | A: Det vil gå på rutinar | Ser på D |

I tur 1 forsøker Are å invitere til en prat gjennom ”men du detta her”. Et såkalt demonstrativt pronomen som ”detta her” er dels bakoverpekende og refererende, og dels signaliserer det at den aktuelle topiken skal elaboreres på talerens initiativ fremover. Han preannonserer at han har tenkt å lansere et tema som skal prates litt om. Are introduserer en ny topik, men rekker ikke å introdusere hva det er ved denne topiken han vil spørre om. Han fullfører ikke turen helt. Når Daniel svarer på Ares initiativ forholder han seg til den kontekstuelle rammen for forrige topik (tur -3 til -1), som dreier seg om kategorisering av ulike tema i prosjektet. Yt-

ringen til Daniel viser at han tar tak i et aspekt i ytringen til Are; ”tid på kontroller”, og setter det inn i den kontekstuelle rammen for kategorisering av tema. Dette viser seg imidlertid gjennom den videre dialogen å ikke være det aspektet i det nye hovedprosjektet til Are som han er interessert i å følge. Daniel fokuserer på en annen dimensjon ved topiken, uten å stille spørsmål til Are om det er det han mener. I Goffmans begrepsapparat (1974) kan man si at Daniel tolker ytringen til Are i en annen ramme⁴⁵, enn den Are forholder seg til.

I tur 4-13 fortsetter dialogen i forhold til den rammen som Daniel introduserer. Are har i løpet av de nevnte turene to ytringer hvor han sier ”nei, eg berre spør” og ”eg er jo på sidelinja”. Dette oppfatter jeg som et signal hvor han vil dempe betydningen av sitt overordnede spørsmål i tur 1; hvor han stiller spørsmål i forhold til tidsbegrensningen på kontroller.

Eksempel 5.2 (VEGI) Initieringssekvens, del 2

Dette eksemplet viser en fortsettelse av eks. 1. Her er det Stein (i tur 14) som følger opp Ares initiativ, og setter navn på topiken Are har introdusert, og viser hvilket aspekt ved den som er interessant. Initiativet er begjærende og anmoder til et svar.

- | | | |
|----|---|------------------------|
| 14 | S: sju minutta var det det det var snakk om dere har? | Står utenfor bildet |
| 15 | D: eg hugsa ikkje <det> | Ser fremfor seg, mot I |
| 16 | S: <det e jo> heilt +... | Står utenfor bildet |
| 17 | A: altså det er jo +/ | |
| 18 | D: det kan vere greitt det hvis du har ei skiva som er nett isette og det ikkje er noko å begynne å <studera> xxx | Ser mot I (og A) |

Daniel svarer kort i tur 15, som han også gjorde i tur 2. Dette kan sies å være en “minimal respons”. En minimal respons ”(...) does no more than satisfying minimally the demands of a prior contribution (which is often a question)” (Linell, 1998:164). Minimale responser er vanlig å bruke for å signalisere at en ikke har noe mer å bidra med om et tema eller for å signali-

⁴⁵ Presentert som ”frame” på engelsk.

sere at en gjerne vil avslutte et tema i en samtale (Myers 1998, med referanse til Schegloff & Sacks, 1973). Den minimale responsen kan det bli tatt som et forsøk på å avslutte det lokale topikale aspektet (Linell 1998:164). Dette på tross av at responsen er adekvat og introduserer noe nytt. Samtidig provoseres de andre deltakerne ofte til å forfølge spørsmålet videre (jfr. tur 16 og 17).

Daniel gir flere minimale responser i initieringssekvensen til VEG1. Gjennom sine minimale responser på gjentatte spørsmål, kan det virke som om Daniel ikke er interessert i å drøfte det temaet som blir introdusert. Spesielt Are, men også Stein, stiller gjentakende spørsmål om det samme tema. Jeg tolker disse som nyskapende ved at de setter fokus på et forhold som tidligere har vært tenkt på som en selvfølge; nemlig at man bare har begrenset tid på seg for å gjennomføre en kontroll av et kjøretøy langs vegen.

Eksempel 5.3 (VEG1) Initieringssekvens, del 3

De to første eksemplene består av forsiktig og prøvende initiativer. Spørsmålene til Are og Stein vedrørende tidsbruken på kjøre- og hviletidskontrollene har foreløpig ikke blitt besvart. I tur 19 nedenfor knytter Are seg til Stein i tur 14 (i foregående eksempel), og gjentar spørsmålet sitt med en litt mer spesifikk formulering enn i tur 1. Initiativet kan karakteriseres som et begjærende initiativ som krever svar fra motparten. Daniel svarer igjen med en minimal respons (tur 20).

- | | | |
|----|--|--------------------|
| 19 | A: <nei> men altso sju minuttar er det noke som som veg-
direktoratet har sett # >I: mm (nikker)< det vil sei
atte atte sjåføren veit at de har sju minuttar på dokker | Ser mot D
og S |
| 20 | D: nei det veit ikkje sjåføren | Ser mot A |
| 21 | A: det veit ikkje han | Ser mot D |
| 22 | D: det er interne måltal < eller interne tal>1 | Ser mot A |
| 23 | I: <dei skjønner det etterkvert he he>1 | Ser mot D |
| 24 | D: <jo dei skjønner jo det>2 | Ser mot A |
| 25 | S: <xxxxxx>2 | Ute av bil-
det |
| 26 | D: om ikkje han skjønner <det så stressar han oss slik
at det +...>3 | Ser mot A |

Et sterkt initiativ medfører ekstra ansvar for den som forventes å svare på initiativet. Daniel responderer minimalt i tur 20, og dette kan tolkes som en kontrast til det som forventes. I tillegg kan dette tolkes som et signal om at han ikke er interessert i å gå inn på temaet. Daniels responser frem til tur 20 begynner å danne et mønster som en indirekte avvising av det nye initiativet. Dette er hovedinntrykket, selv om han bøter litt på det senere i utdraget (tur 22/26)⁴⁶, og supplerer sin minimale respons.

Selv om Daniel gir en minimal respons i tur 20, avviser ikke Are responsen lokalt, men oppfordrer Daniel å fortsette gjennom en "continuer" (Schegloff, 1982) i tur 21. Dette tolker jeg som at Are prøver å få Daniel til å si noe mer. Det gjør han til en viss grad ved at han opplyser om at antall minutter på hver kontroll er interne måltall. Men Are har et større kommunikativt prosjekt, og i forhold til det har han ikke fått et adekvat svar. At han stiller spørsmålet på nytt i tur 42 i eks. nedenfor, er et eksempel på det.

Eksempel 5.4 (VEG1) Initieringssekvens, del 4. "Endelig svar"

I dette eksemplet viser jeg avslutningen på innledningen kommentert ovenfor. Are forfølger temaet om tid på kontroller i tur 42 for å få et adekvat svar på det han lurer på. I tur 43 gir Daniel endelig en forklaring på spørsmålet til Are. Han redegjør for hvorfor kontrollene er så korte. I tur 44 viderefører Are betrakter topiken ved å ta et nytt initiativ. Herfra forlattes det forrige initiativet, og ideutviklingen går videre.

- 42 A: men det som det som gjere atte atte atte dok- Ser mot D og S
ker har lita tid på på kontrollane er det for
det atte atte det er sett et mål >S: ja< atte
>D: ja< de skal kontrollere så og så mange
- 43 D: det er ein kombinasjon av fleire ting du har Ser mot A
måltalla dette her om å gjere å få inn # om å gje-
re å ta dei du klare å vinke inn ikkje sant men så
står det gjerna ein tre-fire vogntog og ventar på
å komme vidare # og så stressar det deg opp og
- 44 A: ja komme vidare det det altså <det kan vel ik- Ser mot D
kje vere meininga at de må tenkje>1 på det

⁴⁶ Dette gjør Daniel også i tur 18 i Eksempel 5.2 (VEG1) Initieringssekvens, del 2.

Turene i eksemplene ovenfor inngår i et kommunikativt prosjekt under oppbygging. Det nye initiativet blir utviklet suksessivt. Deltakerne konstruerer gjennom initieringen i fellesskap et *fremmed perspektiv*. Et nytt perspektiv blir introdusert av Are og Stein. Gjennom sine responser fremmedliggjør Daniel initiativet. Han behandler det nye initiativet som fremmed og forstyrrende. Forklaringen på dette kan være med bakgrunn i Daniels eksisterende kunnskap, eller i forhold til ønsker om innhold på møtet. Are stiller spørsmål ved noe av grunnlaget kontrollørene jobber ut i fra. Dette representerer en indirekte kritikk av kontrollørenes jobb, og derav er det naturlig med motstand. Det er fullt mulig at motstanden også skyldes at initiativet kommer fra en outsider i gruppen som ikke har førstehånds kjennskap til kjøre- og hviletidskontroller⁴⁷. Dette kan virke truende i forhold til Daniels faglige kompetanse.

Partene jobber for å skape en felles forståelse, noe som kan utdypes ved hjelp av tre-steps teorien for å etablere intersubjektivitet (jf. kapittel 2.6.1). Det ser ikke ut som om A (som i dette tilfellet er Are og Stein) er tilfreds med B's (Daniels) respons, slik at det blir skapt en felles forståelse mellom dem innledningsvis. A's handling er en følge av dette; det samme initiativet blir gjentatt flere ganger, i litt andre formuleringer. Linell & Gustavsson (1987) mener at det er initiativtakerens reaksjon i dialogen og måte å ta imot responsen på som er avgjørende for om responsen kan betegnes som adekvat eller ikke. Responsen fra B blir i dette tilfellet behandlet som inadekvat. Det er tydelig at Are (og Stein) ikke er fornøyd med responsen, siden spørsmålet kommer gjentatte ganger. ”En respons på ett initiativ är adekvat om den fungerar så att dialogens parter genom responsen och dess accepterande lämnar det tidigare initiativet” (ibid:49). At man forlater et tidligere initiativ og beveger seg videre i dialogen innenfor samme topik, er altså et tegn på at partene mener den andres respons er adekvat. I VEG1 er det derimot tydelig at de ikke kommer seg videre i dialogen; ikke før dialogen kommer til tur 43. Der får Are svar på det han lurer på. Det tar altså 43 turer fra ideen blir lansert første gang gjennom et initiativ fra Are, til Daniel gir en respons som Are vurderer som adekvat.

I tur 44 ser vi at Are repeterer en del av det Daniel sier. Myers (2004:124) poengterer at ekko eller gjentakelse kan fungere som innledning (og utsettelse) på responser som kommenterer og eventuelt viser uenighet med det som tidligere er sagt.

⁴⁷ Se kapittel 4 om bakgrunnen til deltakerne, og kapittel 7 om deltakernes egne kommentarer.

Gjennom eksemplene 1-4 ovenfor har jeg vist en lang initieringssekvens. Initiativet ble gjentatt i flere former, og var litt forsiktig og nølende innledningsvis, men ble mer begjærende etterhvert. Summen av minimale responser gir inntrykk av motstand, og mottakelsen av initiativet (responsen) kan sies å ha vært *indirekte avvisende*. Responsens avvisende karakter kan tyde på at noen initiativer kan virke forstyrrende for enkelte deltagere. Responsene har også bidratt til at initiativtakeren ikke har vært fornøyd med responsen; med det resultatet at responsene ble vurdert som inadekvat.

Fremdriften i initieringssekvensen ovenfor har også vært avhengig av støtte og bidrag fra andre deltakere enn hovedtalen (Are) og hovedadressaten (Daniel). Foruten Steins deltakelse, var også Inges engasjement avgjørende for at temaet ble utviklet på tross av motstand. I eksempel 5.3 kom det frem at Inge gav et mer elaborerende svar (i tur 23) på noe Daniel gav en minimal respons på i tur 20 og 22⁴⁸. Myers (2004:100) refererer til drøftinger i fokusgrupper hvor topiker blir (forsøkt) avvist, ofte ved at hovedadressaten ikke gir respons. Dette leder ofte til at andre deltakere tilbyr sine responser. Kangasharju (1996) skriver at alliansepartnere i en dialog blant annet kan bidra med en tur i dialogen på vegne av et annet medlem i alliansen. Hun fant at dette gjaldt spesielt i forhandlinger i næringslivet hvor allianser var etablert før møtet, med bakgrunn i tilhørighet. Inges bidrag som supplement til Daniels minimale responser, kan være en indikasjon på at Inge anser seg på lag med Daniel, siden begge jobber som kontrollører i Statens vegvesen. Dette gir seg utslag i at når Daniel ikke tar ansvar som hovedadressat, opptrer Inge som ”vikar”.

5.3.1.2 Fortsettelsessekvens VEG1

I dette avsnittet skal jeg fokusere på hvordan ideutviklingen i VEG1 utvikler seg etter initieringssekvensen. Jeg skal blant annet vise eksempler på posisjonering ved at det refereres til

48

19.A: <nei> men altso sju minuttar er det noke som som vegdirektoratet har sett # >I: mm
(nikker)< det vil sei atte atte sjåføren veit at de har sju minuttar på dokker
20.D: nei det veit ikkje sjåføren
21.A: det veit ikkje han
22.D: det er interne måltal < eller interne tal>1
23.I: <dei skjønner det etterkvert he he>1

”virtuelle deltakere” (Adelswärd, 2004) som selv ikke er tilstede på møtet. Denne sekvensen preges av en annen type motstand enn i innledningssekvensen, her er det en direkte, argumenterende motstand.

Eksempel 5.5 (VEG1) Fortsettelsesekvens, del I. ”Forsvar av dagens praksis”

I Eksempel 5.4 (VEG1) Initieringssekvens, del 4. ”Endelig svar” bidro Daniel i tur 43 med et svar som Are omsider mottok som adekvat. I tur 44 videreutvikler Are responsen fra Daniel, og ideutviklingen beveger seg over i en diskusjon med en viss temperatur. I tur 48 i eksemplet nedenfor, ser vi at Daniel forsvarer dagens praksis når Are og Stein kommer med kritiske spørsmål og kommentarer, blant annet om at kontrollørene ikke bør la seg stresse av at vogn- tog står i kø og venter.

- | | | |
|----|--|---|
| 44 | A: ja komme vidare det det altså <det kan vel ikkje vere meininga at de må tenkje>1 på det | Ser mot D |
| 45 | S: <ja dei lete seg stresse opp>1 | Ute av bildet |
| 46 | D: jo det tenkjer vi på det er <klart det>2 | Ser mot A |
| 47 | I: <dei skal nå ferga>2 | Ser mot A |
| 48 | D: det hefter dei for dei har ei tilmålt tid dei å kome seg til Oslo på for eksempel # hvis vi skal tenkje Voss ⁴⁹ ikkje sant dei har så knapt med tid dei i alle fall i vinterhalvåret at det å stå på Voss ein halv time det veltar heile turen | Ser mot A, hever stemmen. Gestikulterer med händen. |

Daniel utfordres i forhold til sitt forsvar av dagens praksis. Han posisjonerer seg (i tur 48) ved å innta en ”lærerolle”, hvor han forklarer Are generelt om kontrollsituasjonen som han har spurt etter gjentatte ganger. I dette argumentet tar Daniel langtransportssjåførenes perspektiv, og forsvarer hvor ugunstig det er for dem å stå lenge og vente på tur. Daniel peker på at sjåførene har så stramme tidsplaner, slik at en halv times venting for dem kan velte hele turen.

Deltakere som selv ikke er tilstede i samtalen men som blir referert til, kaller Adelswärd (2004) for ”virtuelle deltakere”. En virtuell deltaker kan presenteres som en virkelig person (som arbeidsgruppedeltaker Oscar, som ikke deltar i VEG1, men i VEG2), eller en gruppe (som for eksempel sjåførene). Alternativt kan det refereres til ukjente personer (”noen sa...”),

⁴⁹ Fiktivt navn.

eller at den som snakker representerer seg selv fra et annet perspektiv, tid eller kontekst ("hvis jeg var ung i dag..") (Eksempler fra Adelswärd, ibid.). Denne type argument brukes ofte for å forsterke sine egne argumenter, og å forsterke sin egen posisjon. I andre tilfeller brukes "sitater" fra virtuelle talere til å konstruere en motstandsreplik, eller en hensikt som man kan angripe og ta avstand fra.

I fortsettelsessekvensen i VEG1, forsvarer Daniel dagens praksis mht hvordan kjøre- og hviletidskontrollene blir gjort. I denne delen av dialogen, blir han (gjennom dialogens dynamikk) gjort til talerør for ulike grupper.

Eksempel 5.6 (VEG1) Fortsettelsessekvens, del 2.

I fortsettelsen av eksemplet ovenfor, tar nå Daniel kontrollørenes perspektiv. Are signaliserer i tur 50 at han ser på Daniel som en representant for kontrollørene når han sier "det kan ikkje vera dåkkers problem". Are kommer i tur 50 med et motargument til det Daniel sa i tur 48. Han mener det ikke er kontrollørenes ansvar om tidsskjemaet til sjåførene holder.

50	A: det kan ikkje vera dåkkers problem	Ser mot D
51	D: nei men vi føler det som eit problem	Ser mot A
52	A: dåkker <føle det>1	Ser mot D
53	D: <vi føle det>1 som ei belastning	Ser mot A
54	A: det er ikkje <det er ikkje>2 det er ikkje noke som kan	Ser mot D
55	D: <kontrollørane føler det>2 eg høyrer han Oscar og sa det >I: ja # det er ikke ofte det er den sjåføren du har føre deg men dei tre som står og ventar	Ser mot A, kort mot I, deretter mot A igjen. Gestikulerer aktivt med armene for å illustrere.

Daniel argumenterer i tur 53 med at de, kontrollørene, føler det som et problem at sjåførene må stå i kø og vente. I dette tilfellet posisjonerer Daniel seg som en av kontrollørene når han sier "vi" føler det som et problem. Deretter støtter han seg til stemmen til en "virtuell deltaker" i tur 55 for å underbygge argumentet som han gir i turene 51 og 53. Han refererer da til Oscar (som er medlem av prosjektgruppen, men som ikke er tilstede på dette møtet) som også

tydeligvis har gitt uttrykk for det samme synet. Oscar har, sammen med Daniel og Inge, førstehånds kjennskap til kjøre- og hviletidskontrolleringen. Are derimot er en outsider i forhold til denne tematikken og arbeider til daglig arbeider på det administrative planet. Are er hovedadressaten i sekvensen.

Deltakernes egne meninger om sin egen og hverandres roller i arbeidsgruppemøtene, kommer jeg forøvrig tilbake til i kapittel 7.

Eksempel 5.7 (VEG1) Fortsettelsessekvens, del 3

I tur 56 foreslår Stein at Veivesenet endrer praksis gjennom å slutte og vinke inn så mange kjøretøyer siden de ikke vil at folk skal stå i kø og vente på tur. Daniel responderer ved å representere og støtte seg til en annen virtuell deltaker, nemlig Vegdirektoratet.

56	S: ja men da får de slutte å vinke inn så mange da	Ute av bildet. D ser mot han
57	I: <ja>1	Ser på S og nikker
58	A: <ja det er eit poeng>1	
59	D: <akkurat men då er det måltalla>1 som kjeme	Peker mot lerretet, hever stemmen

I tur 59 representerer Daniel Vegdirektoratets stemme ved å referere til Vegdirektoratets regelverk som sier at måltallene er viktige. Selv trenger han ikke være enig i denne ordningen, men han fremmer dette som et argument mot det Stein foreslår, nemlig at man bør slutte å vinke inn flere kjøretøyer samtidig. Steins argument støtter forøvrig opp om Ares holdning til at de burde undersøke færre kjøretøy og heller bruke lengre tid på hver. Daniel gir uttrykk for (i tur 66, vist nedenfor) at dette ikke er forenlig med regelverket slik det er i dag, med fokus på måltall.

66	D: ja det er lett å sei det fordi at du har hengande desse måltalla # hvis du har stått på (stedsnavn fjernet) og gjerne hatt bare fem vogn-tog # då er det ein dårleg fangst i hermetegn den	Ser mot A. "Forsonende" stemme
----	---	--------------------------------

dagen også er det om å gjøre å få inn det du kan
 få inn for då har du nådd # >S: ja< målet ditt
 den dagen

I eksemplene fra fortsettelsessekvensen vist ovenfor kommer det forslag til å gjøre om på dagens praksis. Det presenteres også forsvar og forklaring av dagens gjeldende praksis. Daniels forsvar av gjeldende praksis, gjøres blant annet ved at han trekker inn stemmen til virtuelle deltakere: Langtransportsjåførene, Oscar (som vet mye om kjøre- og hviletidsordningen), og Vegdirektoratet.

5.3.1.3 Avslutningssekvens VEGI

Avslutningssekvensen har også motstand i seg. Dette gjøres ved at Daniel motvillig sier seg enig med Are, men at han hevder at dette samtidig ikke er noe nytt og at det har vært hevdet lenge. Partene signaliserer altså at perspektivene deres har beveget seg i retning av hverandre.

Eksempel 5.8. Avslutning

Avslutningen i denne ideutviklingen er preget av at Daniel signaliserer at han vil avslutte temaet. Dette gjør han ved uttrykk som ”Nei, det er ikke enkelt” og ”Yes! Det har vært hevdet lenge det”.

70	A: ja men altså då forstår ikkje eg vitsen med å <kontrollera>1 +/	Ute av bildet
71	D: <nei_ nei>1 det <er>2 det kjeme bakom	Ser mot A, gestikulerer med armen
72	A: <xx>2	
73	D: nei det er # det er ikkje enkelt	Smiler svakt, nikker på hodet og legger armene i kors
74	S: men det er på ein måte derfor vi +/	Ute av bildet
75	A: då då då kan du seie det at det er faktisk +...det viktigaste er til å få kvantitet ikkje kvalitet	Ser mot D, gestikulerer med hånden, tar seg en slurk av

76 D: YES! og det har vorte hevda lengje det!

vannglasset
Ser mot A, tar
vannglasset og
drikker av det.
Smiler svakt.

Det er ofte tilfelle at deltakeren som avslutter en topik, har en viss grad av kontroll i dialogen (Myers, 1998). I avslutningssekvensen ovenfor er det Daniel som markerer at han vil avslutte snakket om den aktuelle topiken. I tur 71 og 73 ytrer Daniel minimale ytringer; ”Nei nei det kjeme bakom”, og ”nei det er ikkje enkelt”. Ved å bruke disse signaliserer Daniel uvillighet til å fortsette snakket om topiken som gjelder kort tid på kontrollen. Minimale responser kan sies å være en type ytringer som bidrar i en presekvens (Schegloff & Sacks, 1973) for å avslutte topiken. Samtidig kan man si at tur 71 er en motvillig aksept av Ares ytring 70. I tur 71 uttrykker Daniel seg på en slik måte at det er en selvfølgelighet Are kommer med, som er kjent for alle, i alle fall for Daniel som representant for kontrollørene. Dette kan sammenlignes med uttrykte klisjeer (”commonplaces”) (Myers, 2004:43, Hutchby & Wooffitt, 1998), for en mening som er generelt akseptert, en banalitet. Daniel uttrykker ikke en klisje i ytringen sin, men responderer til Are som om det han sier er et velkjent argument. I tur 76 viser responsen til Daniel noe lignende, bare i sterkere form: ”YES!”- hvor han gir Are medhold i at det viktigste er kvantitet ikke kvalitet, og at ”det har vore hevda lenge det”. Her behandles Ares utsagn som noe som er vidt kjent, i alle fall i Daniels verden. Det sterke aksepterende uttrykket ”YES”, er nok en understrekelse på at Ares iakktakelse er helt rett, og at Daniel også har sett det. Ved å si at dette har vært hevdet lenge, posisjonerer Daniel seg som ekspert som har vært gjennom drøftingene tidligere, i motsetning til Are, som er novise innenfor fagfeltet, og som har nye tanker omkring dette.

5.3.1.4 Oppsummering VEG1

VEG1 er en ideutvikling som initieres av et fremmed perspektiv. Det fremmede perspektivet blir lansert fra en av outsiderne i gruppen, som selv ikke jobber med kjøre- og hviletid til daglig. Både initieringssekvensen, fortsettelsessekvensen og avslutningssekvensen er preget av motstand og motstående perspektiver mellom deltakerne, fortrinnsvis mellom Daniel og en allianse bestående av de øvrige tre deltakerne Are, Stein og Inge.

Innledningssekvensen preges av indirekte motstand ved minimale responser. Disse response- ne blir av initiativtakeren ikke vurdert som adekvate. Dette fører til at topikutviklingen om dette aspektet går i stå; initiativtakeren forlater ikke initiativet, men reformulerer spørsmålet. Til slutt løsner topikutviklingen, initiativtakeren får svar på sitt initiativ og topiken utvikler seg videre. Motstanden ble primært overvunnet ved at initiativtakeren ikke ga opp å få svar på spørsmålet sitt; videre at andre deltakere ga støtte til initiativtakeren og vikarierende svar for Daniels manglende responser.

I fortsettelsessekvensen er det mer direkte motstand i form av argumenter og motargumenter. Det merkes at dialogen skyter fart i denne sekvensen, ved at koherensen blir bedre enn i inn- ledningen. De motstående argumentene har innvirkning på hverandre og nye argumenter får prøve seg mot etablerte perspektiver på den praksisen som eksisterer. I tillegg til de fire som deltar i møtet, reflekteres også stemmene til såkalte ”virtuelle deltakere” i ideutviklingen. Det er viktig for fremdriften at deltakerne forstår hverandres initiativ og tar utgangspunkt i dette når de fører dialogen videre.

I avslutningssekvensen ser vi at partene motvillig nærmer seg hverandres perspektiver. Mot- standen i denne sekvensen går ut på at Daniel signaliserer gjennom dialogen at han vil avslut- te snakket om denne topiken. I avslutningssekvensen ser vi at Daniel og Are konkluderer sammen, og at Daniel motvillig er enig med Are, og sier at ”dette har vært tenkt lenge”.

Lanseringen av det fremmede perspektivet er et sentralt bidrag i ideutviklingen, og er forut- setningen for ideutviklingen i VEG1. Møtet mellom det nye og de gamle perspektivene tilfø- rer mye energi (jf. kapittel 1.6) i ideutviklingen. Man kan si at møtet mellom perspektivene gir stor friksjon. Den store friksjonen er en indikasjon på at det er spenninger mellom pers- pektiver på selve grunnpremissene for ideutviklingen, noe som er essensielt viktig i en dialog (jf. Rommetveit og et felles TSSR, kapittel 2.7).

5.3.2 FORSK I

Seks personer deltar på arbeidsgruppemøtet, det er Rune, Geir, David, Elvis, Stig og Amund.



Gruppearbeidet varer en arbeidsdag, og finner sted på et kurs- og konferanselokale utenfor det vanlige arbeidsstedet. Målet for møtet er å liste opp leveranser for neste års forskningsprosjekter.

Temaet for den utvalgte ideutviklingen er revisjonsstrategi, et prosjekt som Rune er prosjektleder for. Revisjonsstrategi dreier seg om hvordan man på best mulig måte kan vedlikeholde en oljeplattform, uten å stoppe produksjonen unødige. Beregninger om utstyrets levetid og tilstand er sentrale. Han har med et lysark med noen punkter om hva leveransene av dette prosjektet kan bli. Rune står fremme ved tavla, og resten av gruppen sitter rundt bordet. Geir kommer med et forslag som han mener er viktig for prosjektet til Rune. Elvis er enig med Geir i forslaget. Rune er ikke like begeistret, og vil ikke skrive dette opp på tavla (mer om kontekstuelle ressurser for møtet i kapittel 4.4).

5.3.2.1 Initieringssekvens FORSK I

Den neste initieringssekvensen har flere likhetstrekk med den foregående, men her blir initiativet møtt med *direkte* avvisende respons.

Eksempel 5.9 (FORSK I) Initieringssekvens

I tur 17 tar Geir et initiativ som kan karakteriseres som et hevdende initiativ, hvor han lanserer en ny ide om at det bør være et samarbeid mellom Elvis sitt felt og det prosjektet Rune er prosjektleder på. Forslaget oppfordrer ikke eksplisitt til respons, men initiativet er sterkt og krever implisitt respons fra motparten. Jeg anser dette initiativet til å være 4 turer (17-20) hvor Elvis er medforfatter i initiativet til Geir.

16 R: Geir?

17 G: Ordstyrer jeg takker for ordet. Det er et sånt hovedinnlegg da. Nei jeg mener at det er så likt det som Elvis sitter og snakker om når det gjelder asset management på det med revisjonsstans altså hva vil asset management føre til jo det er andre revisjonsintervaller <E:ja> det er rett og slett altså det er så nærme det som du driver med nå rett og slett på hvis ikke det asset management som du driver med nå på dette herre hva måtte det hete for noen tingen ett av disse feltene som er ett eller annet sted <E: ja ja> hvis ikke det medfører endring i revisjons eh stansstrategiene da har du et problem du rett og slett <E: ja det stemmer> stemmer ikke det?

18 E: jo det stemmer det da har vi gjort mye galt då

19 G: ja for da har du så inni hælvetete mye tilgang på data som du ikke bruker og når du skal bruke de dataene så må du være der for å på en måte sikre deg at du kan bruke outage tida <E: stemmer det> forlengelse av driftstida på forskjellig utstyr

20 E: heilt klart

21 R: jo jo nei men det henger jo sammen det selvfølgelig men altså her er jo bare vi velger bare å fokusere på et begrep vi vi ser jo at +/

22 G: men da må du få inn det også på da må du få inn det også på det derre for da syns jeg det da begynner det å henge på greip på en måte da henger asset management littegranne på greip

Rune sier seg delvis enig i tur 21 ("jo jo, det henger jo sammen selvfølgelig"), med Runes respons. I følge Linell og Gustavssons terminologi er Runes respons "ikke-fokal": den handler ikke om Geirs forslag i sak, men er nærmest en metakommunikativ handling hvor Rune peker på hva han anser at diskusjonen skal handle om. I påfølgende tur (22) avbryter Geir Rune i sin argumentasjon, og fortsetter å argumentere for sitt syn. Dette kan tyde på at Geir behandler responsen fra Rune som inadekvat. Linell og Gustavsson (1987:53) mener at en respons kan vurderes som inadekvat pga tre ulike årsaker: Den kan for det første bli vurdert som inadekvat fordi det ser ut som om B mangler vilje til å gi adekvat respons. B unnviker da å engasjere seg i dialogen på A's premisser. For det andre kan det virke som om B forstår ikke hva A spør etter. Og for det tredje kan det være et syn på at B mangler kunnskap for å kunne gi den etterspurte kunnskapen eller er usikker på om han kan gjøre det. I sekvensen ovenfor fortsetter Geir å argumentere for sitt syn og mener sannsynligvis at Rune ikke forstår hva han mener (alternativ 2 skissert ovenfor), eller at han ikke vil forstå (det første alternativet skissert ovenfor).

Eksempel 5.10

Initieringssekvensen i FORSK1 kjennetegnes i likhet med VEG1 også ved at det samme initiativet blir introdusert flere ganger, på ulike måter. Det neste dialogutsnittet viser et nytt initiativ fra Geir (turene 31-33) hvor han også her får støtte fra Elvis.

- 31 G: ja men følg med litt da må jo det prosjektet gi deg en mekt altså du må jo få det må jo gi et mektig innspill til det her [kraftig understrekning]
- 32 E: å herregud ja ja heilt klart! Heilt klart! [entusiastisk understrekning]
- 33 G: det er jo ikke nevnt her på tavla
- 34 R: jo altså av og til så kan kan du si at alt henger sammen +/
- 35 G: eller vil du ikke tenke altså det her er gruppearbeid vil du ikke tenke deg om eller vil du har det bare skal lese det du har bestemt deg for det er det store spørsmålet [angriper R's lederstil]
- 36 R: **æ begynne igjen heile verden henger jo sammen på en eller annen måte så du blir helt gal hvis du skal dra med deg alt av og til må du fokusere** også sier vi at her har [påstand] [innrømmelse]

vi et fokus (1s) revisjonsstansstrategien på xxx i dag er sånn og sånn og de bruker så og så mye penger på det også skal vi prøve å gjøre det bedre og smartere også skal vi spare noen penger og i den prosessen vil tilstandskontroll og restlevetid til utstyret være sentralt og viktig asset management hvordan du håndterer de dataene du måler eller hva du har behov for der vil være et sentralt element og da er det helt klart kobling <E: ja>til til et [reprise] annet prosjekt **men vi må jo av og til bare si okei la oss sette noen rammebetingelser her og la oss fokusere bare på en ting skal jeg ta med meg alt så blir det jo galt**

Denne sekvensen består av entusiastisk argumentering av Geir og Elvis i allianse, deretter Geirs kritiske bemerkning til Rune, provoserer Rune til en lang argumenterende tur (36). I tur 34 innleder Rune et argument. Dette argumentet blir avbrutt av Geir avbryter som kommer med en metakommentar om organiseringen av gruppearbeidet, og hva som er arbeidsgruppens oppgave. Geir stiller spørsmål ved om det er noe poeng med gruppearbeidet, eller om bare Rune skal lese opp det han har notert seg på et lysark på forhånd. I tur 36 fullfører Rune argumentasjonen/responsen ved å argumentere med at han og Geir har ulike perspektiver på ting, og at han selv vil være litt mer snever i sin måte å ta fatt i problemstillingen på.

Argumentet til Rune i 36 har en tredelt retorisk struktur, som er beskrevet av Antaki og Wetherell (1999). En retorisk struktur fungerer som en styrking av argumentet ved å vise innrømmelser for motargumenter. Taleren kommer først med en påstand ("proposition"). Deretter kommer en innrømmelse ("concession"), som viser oppmerksomhet til forenklinger ved påstanden. Til slutt gjentas påstanden i en reprise ("reprise").

Påstanden i Runes argument er at man må snevre inn rammen for en problemstilling, ellers "blir man jo gal". I innrømmelsen viser han elementer som har kobling til hverandre. Med innrømmelsen tar han høyde for at problemstillingen er kompleks og han er oppmerksom på at det er sammenheng mellom flere elementer. I den avsluttende replisen i argumentet peker Rune på at man må sette noen rammebetingelser og fokusere bare på en ting, for "skal jeg ta med meg alt så blir det jo galt".

Antaki & Wetherell (1999) peker på noen kjennetegn i en slik struktur. Dette er markører, i form av innrømmelsesmarkører og reprimaskører. Eksempler på innrømmelsesmarkører kan være *ok*, *greit*, *selvfølgelig*, osv. Innrømmelsesmarkøren som kommer fra Rune, er ”helt klart”, mot slutten i innrømmelsen. Dette gir for det første et retrospektivt signal om at det som har vært diskutert til da, er diskutabelt. For det andre fungerer det som en overgang mellom påstand og reprimaskøring. For det tredje markerer det innrømmelsen som et motbevis til det som ble sagt i påstanden (ibid:13).

Den mest brukte reprimaskøren er *men* (Antaki & Wetherell, 1999:14), som tydelig markerer en overgang mellom kontraster. Denne innleder også reprimaskøring fra Rune: ”...men vi må jo av og til...”. To faktorer er spesielt viktige ved reprimaskøring. Det ene er at det ikke er for lang avstand i dialogen mellom påstand og reprimaskøring. Det andre er at reprimaskøring helst skal ha en lik formulering av ord som påstanden. Jo nærmere reprimaskøring er påstanden leksikalsk og temporært, jo mer kraftfull vil den retoriske effekten være (ibid:14). I Runes tilfelle kommer alle tre delene i strukturen i samme tur. Reprimaskøring inneholder samme element (alt henger sammen, man må derfor velge ut og fokusere, om man ikke skal bli gal) men er satt sammen på litt varierende måter.

En viktig årsak til at topiken ikke dør ut innledningsvis er at Elvis innleder en *allianse* med Geir. Kangasharju (1996) sier at det ofte oppstår allianser i gruppedialoger hvor det er ulike perspektiver på en sak. En allianse kan blant annet karakteriseres ved at deltakerne eksplisitt handler som et lag, og at dette er synlig for de øvrige deltakerne (Kangasharju, ibid:292). Eksemplet ovenfor illustrerer noe jeg vil kalle for samargumentering; som er alliansebygging i praksis. I dette tilfellet fører Geir an (i tur 17 og 19) og Elvis støtter opp om Geirs argumenter gjennom miniresponser (ja, ja) og tur 18. I sistnevnte tur, markerer Elvis eksplisitt, på oppfordring fra Geir, om at det som Geir sier stemmer. Årsaken at jeg kan kalle dette for en allianse, og ikke bare enighet i dialogen mellom Geir og Elvis, er at de ikke har hverandre som den primære mottakeren av det de sier. De to adresserer primært Rune.

5.3.2.2 Fortsettelsessekvens FORSKI

Jeg skal i det følgende vise eksempler på fortsettelsessekvenser i forskningsbedriften. Fokuset i dette møtet er å forsøke å overbevise den andre parten.

Eksempel 5.11

Eksemplet viser at Geir og Elvis forsøker å argumentere for at Rune skal forandre sitt perspektiv når det gjelder viktigheten av et samarbeid. I dette møtet finner vi mye argumentasjon og motargumentasjon. Nedenfor viser jeg et eksempel på drøftingen:

- 40 G: nei men du bør samkjøre det her prøv å samkjøre det her
sier jeg prøv å samkjøre det med det Elvis driver med nå
- 41 E: det er viktig med samkjøring
- 42 G: samkjøringa her sånn at det pilotstudiet (prosjektnavn
utelatt)også er knyttet til hva man driver med asset mana-
gement på denne herre greia der nede Kvitebjørn

Denne sekvensen viser en felles argumentering mellom Geir og Elvis (tur 40, 41 og 42), hvor de begge fortsatt har Rune som hovedadressat. Elvis repeterer deler av ytringen til Geir. Reptisjoner og reformuleringer av tidligere talers ytringer indikerer ofte enighet med det som ble sagt, og er et alliansebyggende trekk (Kangasharju, 1996). Elvis er medforfatter ("co-principal") i argumentet.

Siden motparten står på sitt og opptrer veldig overbevist, søker Rune etter hvert råd hos en av sine prosjektmedarbeidere, Stig (Se tur 43). Medarbeideren, Stig, gir derimot uttrykk for at han forstår motpartens (Geir og Elvis) syn (tur 44), og støtter dette på sett og vis, ved å framheve de positive bidragene motparten kan bidra med (tur 46).

- 43 R: men Stig hva mener du hvordan gjør vi i praksis den
samkjøringa der hva forstår du hva de meiner
- 44 S: ja jeg forstår hva dem meiner det +...
- 45 R: når vi kommer på utstyret og lager grupper og de
utstysvedlikeholdet som på en måte er styrende på revi-
sjonsstans og begynner å tenke på tilstandskontroll og
restlevetid så skal vi allefall fortelle at og utveksle at
hva vi holder på med og hva som er styrende der
- 46 S: ja det har jo Elvis og folkene tenkt der

Rune forsøker å hente støtte hos Stig for sitt syn. Stig på sin side (i tur 44) er ordknapp, og sier ikke så mye når Rune ber om hans mening. I tur 46 gir Stig imidlertid uttrykk for at det miljøet Elvis representerer allerede har tenkt på mye av det som Rune har på planen i prosjektet sitt. Elvis følger opp i tur 47 med en underbygging av hvorfor han syntes et samarbeid ville vært viktig i denne situasjonen.

47 E: ja men det eg føler er veldig viktig det er at me har en kontinuerlig dialog og at me at me jobber sammen for eg ser for meg at Stig eksempelvis og han er sikkert han er sikkert kjøpt opp for mange hundre prosent og for men eg ser for meg hvis vi kan trekke på den informasjonen som dokker har inn i det samarbeidet og og motsatt eg på den teknologien som eg går inn med ka som så har me noe som fungerer

Elvis gir et ydmykt inntrykk i denne turen. Han skisserer et samarbeid eksempelvis gjennom Stig, men tar høyde for at han er allerede veldig travel ("han er sikkert kjøpt opp for mange hundre prosent"). På denne måten, med smiger, forsøker han muligens å få Stig med i alliansen. Brown og Levinson (1987) kaller bruk av direkte ros for pessimistisk strategi (Norrby, 1996), og poenget med disse er at de øker mulighetene for samtalepartneren å avslå tilbudet uten at noen taper ansikt eller for den saks skyld at integritet blir truet. Dette er en del av en respektstrategi i samtalen. Ytringen kan virke smigrende på Stig (han er mye etterspurt) og kan muligens være et forsøk på å dra han inn i alliansen mot Rune.

Stig viser i neste tur at han er enig med Elvis. Han anerkjenner at Elvis sitt miljø har gjort mye, og påpeker at det er klart for bruk. Han bruker ord som "interessant", miljøet har gjort "veldig mye på teknologisiden", og det ligger "heilt opp i dagen: Bruk det!".

48 S: ja det som er litt interessant med Kvitebjørn ser eg det er at de har gjort veldig mye på teknologisiden også ligger det liksom heilt opp i dagen bruk det <E: ja ja>

Eksempel 5.12

I etterkant av dette svaret, utvikler det seg en humorsekvens. Adelswärd & Öberg (1998) sin studie av latter og humor i forhandlingsaktiviteter, fant at latter gjerne signaliserer hva som er viktige og/eller sensitive temaer i problemløsningsfaser i forhandlinger i næringslivet. Samtalen skifter ”footing” (Goffman, 1979) i tur 49, og det er mulig at det er gruppens måte å bevare ansiktene til deltakerne som er involvert. Vitser og humor skaper også en ”time out” fra den ”virkelige aktiviteten” (Adelswärd & Öberg, *ibid*), og det ser ut som om gruppen trenger det, ut ifra spenningene i gruppen, med ulike perspektiv på saken og skjevheter i alliansene. Geir innleder sekvensen, og Elvis, David og Stig følger på.

- 49 G: x kjøper da også en kvern ikke sant for å kverne data på spesielle måter og kaller det på asset management
- 50 E: masserer de
- 51 G: eller masserer de
- 52 D: kverner
- 53 G: nei det hakke noe med kverner å gjøre vet du du og disse begrensningene med it xx
- 54 E: (ler)
- 55 S: xxx

Når Geir refererer til en kvern, viser han til teknologien som Elvis representerer. Geir og David har et humorfylt vennskap og derfor virker trolig ikke tur 53 ansiktstruende på David.

Eksempel 5.13

Etter spøken vender Geir hurtig tilbake til sin argumentasjon i ideutviklingen. Dette er et skifte av ”footing” enda en gang (Goffman, 1979). Kontrasten til spøken øker styrken i Geirs argument. Han understreker at han ikke kommer til å gi seg før Rune setter forslaget til Geir opp på tavla som et eget punkt. Responsen til Rune i tur 57, er den første etter at han i tur 43 og 45 ba om Stigs mening (og støtte) på sitt perspektiv. Rune holder fast på sitt perspektiv, selv med argumentene til Geir, Elvis og Stig.

- 56 G: jeg gir meg ikke før du får med Kvitebjørn nemlig på veggene der da kan du gjøre hva du vil for en tingen altså hvis du ikke får med Kvitebjørn

- 57 R: men er altså ikkje men er ikkje ligg ikkje det innbakt
i alt vi holder på med at der hvor det er naturlig kob-
linger så og behov for informasjonxx der gjør vi det
- 58 D: <fokusområde xx>
- 59 G: jammen det er så viktig denne gangen skjønner du

Geir poengterer at et samarbeid er ekstra viktig denne gangen. Deretter følger det en mer inngående faglig drøfting, hvor Geir går i dybden og argumenterer med relevansen av å bruke kunnskaper fra miljøet til Elvis. Rune ser ut til å akseptere flere av argumentene underveis. Rune deltar også i diskusjonen og slår fast at det er naturlig å trekke inn denne kompetansen underveis som den trengs. Implisitt sier Rune i tur 57 at det er selvsagt at man holder seg informert, men at man ikke behøver å fokusere på det spesielt (= å skrive det opp på tavlen) av den grunn.

Eksempel 5.14

I utdraget nedenfor viser jeg litt av avslutningen av denne argumentasjonsrekken. Geir har argumentert og Rune har argumentert. Deretter er det Elvis som responderer til det disse har sagt. Elvis poengterer i tur 67, det som både Geir og Stig ser verdien av, nemlig at miljøet til Elvis allerede har teknologien på plass for å kunne utføre noe av de målingene som er målet med prosjektet Rune leder. I tur 68 ytrer Rune at om det er slik det blir beskrevet, er det kjempebra. Denne ytringen kan gi inntrykk av at han begynner å nærme seg det andre perspektivet i ideutviklingen. Derimot ser vi i tur 71 at han allikevel holder på sin linje om å ikke forplikte seg på det nåværende tidspunkt, men ”sørge for å koordinere innspillene”.

- 67 E: det er klart det for å illustrere endel ting vil så
vil jo vi ha teknologien på plass for å kjøre en del
tester eh hvis en vil synliggjøre utforske muligheten
sannsynligheten for å estimere sann eller sann me vil
jo ha teknologiene og applikasjonene som gjør mye av
disse tingene
- 68-> R: ja det hadde vært kjempebra hvis det var ting ferdig
og xxx
- 69 E: det det eg er heilt einig med deg Geir igjen (ler)
- 70 G: ja vi har jo bare vært enige i hele dag vi altså men
altså vitsen er jo at vi bruker den metodikken for det

er en annen metodikk og hvorfor vi presser littegrann nå tror jeg Elvis og jeg er jo ganske like da det er på grunn av at vi har utgangspunkt i prosesskontroll ikke sant og da vet vi at det fins et annet nivå på informasjonsnivå enn det som altså det fins et ytterligere informasjonsnivå høyere opp i disse systemene som du kan bruke og et av de virkelige interessante områdene hvor du kan bruke det hvor du virkelig får effekt det er innenfor revisjonsstans og revisjonsstrategier sant det er det

71-> R: men vi sørger for at vi vi koordinerer de innspillene her også vi skal jo detaljere det her ytterligere

Partene her blir ikke enige. Rune holder på sitt perspektiv, og Geir holder på sitt. Rune antyder at de skal koordinere arbeidet, men gjør ikke dette til et eget punkt, slik Geir vil. Har partene forstått hverandre? Vi skal se i kapittel 7 hva informantene selv sier om dette når de ser og kommenterer møtene i ettertid. I turene 69 og 70 befester Elvis og Geir sin allianse enda en gang. Elvis sier han (igjen) er enig med Geir, og Geir responderer med å gjøre det mer tydelig hvorfor de har vært så enige. Han begrunner det med at de har samme type bakgrunn, og at bakgrunnen deres gjør dem i stand til å se et nivå høyere opp i systemene. Elvis' latter (med tilhørende blick mot Geir) i tur 69 understreker tilslutningen og alliansen mellom de to (Kangasharju, 1996:316).

5.3.2.3 Avslutningssekvens FORSKI

Eksempel 5.15

FORSK1 avsluttes ved at Rune gir etter for Geirs krav om å skrive hans forslag på tavlen. Etter mye argumentering frem og tilbake, kan det virke som om Rune gjør dette for å få avsluttet drøftingen om dette temaet. I tillegg sier Geir at han selv vil ta det opp i plenum etterpå om ikke Rune får det inn som et punkt på sitt ark. Gruppen har dårlig tid i forhold til tidskjemaet, og må gå videre til neste tema. Davids oppsummerende replikk i tur 75 gir et bilde av en ideutvikling med stahet og to perspektiver som har stått mot hverandre og kjempet.

- 71 R: men vi sørger for at vi vi koordinerer de innspillene
her også vi skal jo detaljere det her ytterligere
- 72 G: ja hvis du ikke vil forandre det som er på kartet så er
det greit jeg kan ta det i plenum jeg
- 73 R: jeg kan jo skrive Kvitebjørn # Kvitebjørn (skriver på
tavla)
- 74 G: takk
E: (ler)
- 75 D: den siste kvarters diskusjon gikk på at Geir skulle ha
viljen sin (ler) og du fikk jo det

Sekvensialiteten i utdraget viser at avslutningen er et samarbeidsprosjekt mellom deltakerne (Schegloff & Sacks, 1973, Schegloff, 1972), selv om de er uenige mht. topiken som diskuteres. Sekvensen består av avpassede par⁵⁰ ("adjacency pairs", Schegloff & Sacks, 1973); dvs. sekvenser bestående av to tilgrensende ytringer som er ytret av to ulike talere. Et slikt par består av del en og del to ("first and second pair parts", Schegloff & Sacks, *ibid*:296), og danner en par-type ("pair type"). Eksempler på par-typer er spørsmål-svar, hilsen-hilsen, eller tilbud-akseptering/avslag. Delene er bundet sammen av relevans, og den første delen vil gjøre den andre delen umiddelbar relevant og forventet (Svennevig et.al, 2002:76).

Bruk av slike avpassede par forekommer ofte i organisering av innledning- og avslutningssekvenser i samtaler. Rune innleder avslutningssekvensen med en potensiell pre-avslutning ("pre-closing", Schegloff & Sacks, 1973) i tur 71: "men vi sørger for at vi koordinerer de innspillene her, også skal vi jo detaljere det her ytterligere". Rune indikerer med dette at han ikke har noe mer å si om denne saken, også gir han ordet videre for å gi muligheten til de andre deltakerne å si seg enige til at de nå skal bytte tema. Det viser seg at Geir ikke er enig med at de nå er ferdige med saken, og har en innvending⁵¹ (tur 72). Rune gir etter, og lar Geir få viljen sin. Dette oppfatter jeg som nok en del en av et avpasset par, initiert av Rune. Geir følger på med andre del: "takkt".

⁵⁰ Begrepet er oversatt til norsk på denne måten av Svennevig et al, 2002.

⁵¹ Det er nettopp denne type avklaring som er endel av hensikten med avpassede par, avslutningen av samtalen eller topiken blir ikke så brå for andre enn den som initierer avslutningen (Schegloff & Sacks, 1973: 297-298).

Forskningen til Adelswärd & Öberg (1998) kan også knyttes til avslutningen i en forhandling. De fant at latter ofte forekommer i forbindelse med for-faser og etter-faser i en forhandling; hele 60 % av latterbruken var i relasjon til grenser mellom faser eller mellom topiker. Vitser og responderende latter signaliserer enighet hos deltakerne for skifte av topik. Sekvensen ovenfor viser overgangen fra en topikk til en annen i arbeidsgruppemøtet.

5.3.2.4 Oppsummering FORSKI

Denne ideutviklingen viser en spenning mellom to motstående perspektiver. Det lanseres et fremmed perspektiv, og dette møter motstand i form av motargumenter. Motstanden er både direkte og eksplisitt.

I denne ideutviklingen foregår det en aktiv alliansebygging mellom deltakerne, spesielt mellom Geir og Elvis. Rune forsøker å få til en allianse med Stig, men lykkes ikke. Resten av gruppen forbeholder seg taus.

Det er endel skifte i ”footing” mellom spøk og alvor i denne sekvensen. Dette tolker jeg som et retorisk virkemiddel når det gjelder å dempe spenningen i konflikten, enten ved å innlede eller delta i humorsekvensen eller å slå et argument i bordet i etterfølgelsen av humorsekvensen.

Det er liten utvikling i det aktuelle topikale aspektet i denne sekvensen, og det ser ikke ut som om partene tar hverandres perspektiv. Perspektivene deres står mot hverandre, og forsøkene på å overbevise den andre parten, ser ikke ut til å hjelpe i denne sekvensen. Runes ettergivelse for Geirs vilje om å få forslaget skrevet på tavlen, tolker jeg til å være en pragmatisk handling fra Rune for å få avsluttet diskusjonen om dette emnet, uten at det får betydning for prosjektet i praksis.

5.4 Ideutviklinger preget av aksept

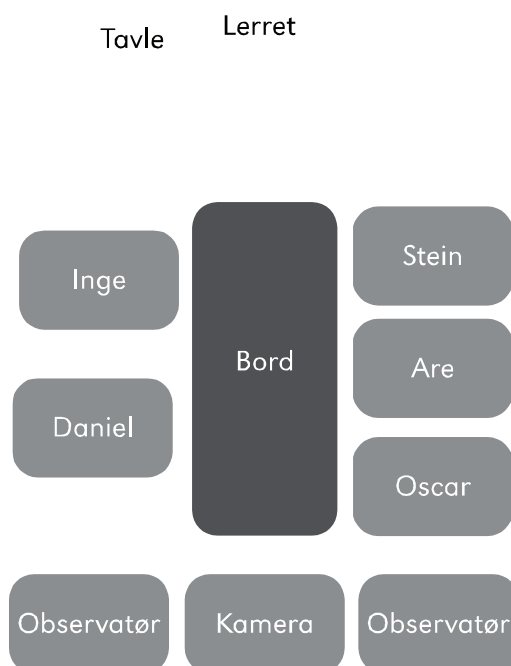
I de fire kasesene hvor ideutviklingene er preget av aksept, er det ulikheter så vel som likheter. I bunn og grunn preges ideutviklingen av en aksepterende tone, hvor det en deltaker sier på ulike måter blir akseptert og videreført av neste taler. De initiativene som lanseres, utløser ikke først og fremst motstand hos de andre deltakerne, men derimot aksept.

Det finnes imidlertid ulike grader av aksept, og dette preger dialogen. I noen av sekvensene er deltakerne mer positive og enige i hverandres utsagn. I andre av disse sekvensene er deltakerne positive, men argumenter samtidig for å fremheve sitt eget synspunkt.

Jeg starter med å vise en analyse av VEG2, som er en del av hovedkasuset. Deretter viser jeg analysene av hhv. FORSK2, GLASS og KONSULENT.

5.4.1 VEG2

Alle fem gruppe medlemmene deltar på dette møtet. Det er Daniel, Are, Stein, Inge og Oscar.



Målet for dette møtet er å skrive rapport fra kjøre- og hviletidsprosjektet som også ble diskutert i VEG1, med forslag til hva som kan føre til at kontrollørene kan avdekke mer juks blant langtransportsjåførene. Dette ble for øvrig utdypet i forbindelse med det innledende møtet, VEG1.

VEG2 er en oppfølging av VEG1. Det har gått noen uker siden det forrige møtet, og deltakerne møtes igjen. Et stykke ut i møtet, kommer gruppen igjen inn på emnet fra sist møte, nærmere bestemt den begrensede tiden kontrollørene bruker på hver kontroll, hvor mange minutter man har og hvem som har satt disse rammebetingelsene.

I dette møtet er situasjonen snudd på hodet fra sist møte. I motsetning til VEG1 er deltakerne nå enige om at det er for liten tid på kontrollene, og at dette har betydning for kunne oppdage mer juks hos langtransportsjåførere. Deltakerne har sammenfallende perspektiver i denne ideutviklingen, mest pga. at Daniel gir uttrykk for et endret perspektiv siden sist møte. Enighet om grunnpremissene for ideutviklingen setter gruppen i stand til å utdype temaet. Gruppen kommer langt i drøftingen og videreførelsen av ideen som ble lansert i VEG1 første gang, som innebærer konkrete forslag til løsninger i sluttrapporten.

Eksempel 5.16. Opptakten til å ta opp igjen tema fra VEG1.

I eksemplet nedenfor viser jeg opptakten til å drøfte videre temaet fra VEG1. Oscar har skrevet et notat med retningslinjer for hvor lang kontrollene skal være. Stein som er lederen i gruppen er veldig interessert i å få tak i dette notatet, slik at de har noe konkret å forholde seg til når de skal skrive om dette i rapporten.

- | | | |
|---|---|----------------------------|
| 1 | S: Eg ser jo absolutt at det Oscar har skreve om ressursar *burde vi gjere oss nytte av #26 | Ser i papira.
*Ser på O |
| 2 | D: Der står det xxx #24 | Ser i papira |
| 3 | S: <xxx>1 det føringsnotatet du henviste til at vi kunne henvise til reelt notat der altså. | Ser på O(/D) |

I neste utsnitt sier Oscar at han fant dette føringsnotatet, og spør Inge om han har det. Han omtaler føringsnotatet med ”det med desse 8 minutta”.

- 8 O: <Ja detxx>3 # eg fann det. Eg prata med han # Ser i papira.
prata med han John # *xx henviste til føringsnotatet *Ser på S, småler.
så han hadde fått ein xx. *Du hakje' det førings- *Ser på I
notatet, har du det Inge?
- 9 I: Ka? Ser opp på O
- 10 O: Det med desse 8 minutta #4 Ser på I
- 11 I: Nei Ser ned i papira
virker avvisende)
- 12 O: Det er lang! tid tilbake # Ser på I

Gjennom denne sekvensen tar gruppen opp temaet fra forrige møte, hvor Are brakte på bane hvorfor de hadde så kort tid på hver kontroll. Deltakerne viser at de har kommet et stykke på vei når det gjelder problemstillingen ved at de har et notat innenfor rekkevidde som gir svaret på det Are lurte på i forrige møte (VEG1).

I neste eksempel viser jeg utdrag av initieringssekvensen i VEG1 hvor Are igjen kommer inn på dette med antall minutter på kontrollene.

5.4.1.1 Initieringssekvens VEG2

Eksempel 5.17

Are gjenoppretter temaet fra siste møte og spør direkte og tvilende at ”sju minutta kan ikke være nok”. Dette er et hevdende initiativ. Ved å føye til et spørsmål: ”er det?” til de andre signaliserer han at han gjerne vil høre de andres mening om saken. Spørsmålet er et ”påheng” til påstanden, som bidrar til å dempe bastantheiten i påstanden. Myers (2004) skriver om såkalte påheng (hedges); ord og fraser som styrker eller svekker et argument. Funksjonene kan være å indikere sikkerhet eller usikkerhet (ord som sannsynligvis (probably), kanskje (maybe) og bestemt (certainly), og signalisere høflighet. Man vil signalisere høflighet ved å ikke presse sitt eget syn på andre (Myers, 2004:41).

- 26 A: sju minutta kan ikkje vere nok på noko slikt. Er
det xx?
- 27 S: Ja det er difor eg lurar på altså # den tiden Ser ut i rommet
som vi operera med no har # er det noko plass be- (D/S/A/O)

- skreve at det slik skal vere eller er det berre
noko som er vorte laga for at nokon har ein sånn x...
- 28 D: <Nei, xxx>1 Ser ned ristar
på hovudet
- 29 I: < Når du står >1 # når du står på utsida av bi- Ser på J
len og kika på <xxx>2
- 30 D: <xxxxxx>2 Ser på S
- 31 I: Ja, men det ekje' nok til å gå inn, late igjen Ser på J
døra, # >A: nei, nei< setje seg ned, og ta den tida
du trengje for å finne ut av noko som ikkje er
heilt, det som er greit det er heilt greit # det
ser du.
- 32 S: Ja men kor mykje snakkar du om? Ville eit kvar- Ser på S
ter vore meir realistisk her?

Ares hevdende initiativ og påfølgende spørsmål blir møtt med aksepterende ”ja” innledningsvis i turene 27, 31 og 32. Disse blir ytret av Stein og Inge som viser at de aksepterer Ares påstand om at 7 minutter ikke er nok tid på en enkelt kontroll. Stein svarer imidlertid ikke direkte på spørsmålet fra Are, men hevder at de trenger notatet som Oscar refererer til (i presekvensen), for å ta ordentlig tak i problemstillingen (i tur 27). Inge svarer direkte på spørsmålet til Are i tur 29 og 31. Han kommenterer nåværende praksis (som beskrives i 29) gjennom en ja-men-respons i tur 31. Han vurderer som kontrollør hva man får tid til på 7 minutter. Det er tid til å stå utenfor å se inn i bilen, men det er ikke tid til å gå inn og sette seg ned for å kontrollere noe som ikke ser helt greit ut ved første øyekast. Stein forfølger temaet i tur 32 ved å spørre om hvor mye tid man faktisk kunne hatt bruk for. Turene 31 og 32 starter med ja-men, noe som Graumann (1990) kaller for betinget aksept. Deltakeren responderer med aksept, men har betingelser å komme med i forhold til det som tidligere taler har sagt.

Til forskjell fra initieringssekvensene i VEG1 og FORSK1, er det umiddelbar aksept for initiativet i denne ideutviklingssekvensen. Deltakerne Stein og Inge aksepterer Ares initiativ, temaet er etablert og utvikles videre. Utdraget ovenfor viser innledningen til en ideutvikling med stor og gradvis utvikling i topiken. I kapittel 6 vil jeg gå nærmere inn på topikutviklingen gjennom å sammenligne VEG1 og VEG2.

5.4.1.2 Fortsettelsessekvens VEG2

Eksempel 5.18

I eksemplet nedenfor responderer Daniel på Steins spørsmål (se eksempel 5.17) ved å sammenligne med hva den opprinnelige intensjonen med kontroll var, sett i forhold til hvor lang tid det burde være på en kontroll. Daniel setter spørsmålet i perspektiv, og vinkler på hva en kontroll var ment å skulle være da de ble opprettet, i forhold til hva dagens behov er.

- 33 D: Du veit slik som når <detta starta opp>1 så var Ser på J
 det vel ingen som tenkte på xx som i dag er tilla-
 ga # rundt omkring.# >S: Nei< Då veit du ein ute-
 kontroll skulle vere kjapp, det skulle vere sånne
 stikkprøve # ikkje sant # på skjeva
- 34 I: <Ja nei nei>1 Ser på J
- 35 A: Det var vel for at <dei ikkje>2 skulle føle seg
 sikre
- 36 D: <Det var>2 Akkurat. Og det er som andre ute- Ser på J
 kontrollar # >A: Ja< at du står der sant, plutse-
 leg så >A: Ja< sjekkar du du sjekkar eit begrensa
 >S: xx< du sjekkar gjerne dei du rekk ein dag og
 <neste dag så går du på lys(?)>3

I tur 33 peker Daniel på at når kontrollene først ble startet var det ingen som tenkte på at noen kunne jukse. Det skulle være kjappe kontroller av skiven. Are supplerer Daniel i tur 35 om at dette var for at sjåførene ikke skulle føle seg sikre. Daniel er helt enig i Ares supplement; ”Akkurat” sier han i tur 36. Dette er den mest eksplisitte typen aksepterende respons som jeg har funnet i materialet. Respondenten viser forståelse for og støtter det som blir sagt. Are kommer også med miniresponser (”ja”) underveis i turen til Daniel, og viser på den måten at han er enig med Daniel sin utdyping av temaet.

Dialogen som vist i eksemplene her har et ”lett” og aksepterende preg. Jeg mener disse signalene har mye til felles med det Brown og Levinson (1987, ref. i Norrby 1996) kaller for ”positive politeness”. Jeg velger foreløpig å kalle disse for *solidaritetssignaler*. Disse kan defineres

som ”(...) yttranden (handlingar) som visar att talaren känner nærhet, solidaritet, delaktighet og intimitet med den hon vänder sig till” (Norrby,1996:181).

Eksempel 5.19

I det neste eksemplet er det flere forekomster av den aksepterende tonen som Brown & Levinson beskriver. I eksemplet er det Stein som foreslår at gruppen burde skrive om utgangspunktet for kontrollene. Det vil si å basere seg på det som står skrevet i føringsnotatet, og kommentere at verden har endret seg. Daniel er enig, og ytrer seg solidarisk ved å ta i bruk solidaritetssignaler: ”ja”, ”ja bare se hva som står der”, ”ja verden endrer seg” og ”akkurat det jeg vil fram til” (i tur 42 og 43).

- 42 S: <Då burde det> då burde vi gjerne skrive noko om Ser på D
det då atte # atte <atte>7 få tak i detta førings-
notatet og kommentert det
D: <Ja>7 #
S: <verda endra seg altså>8
- 43 D: <ja nett sjå kva som står der>8 ja verdi endra Ser på S
seg. Akkurat det eg vil fram til. Her # meina me no
at utekontroll må vere litt meir omfattande enn det
som dei legg i dei 8 minutta hvis det er det dei
meina då. Trukje' du det?
- 44 S: Ja. Vi har ein jobb å finne ditta dokumentet. Ser på D
<Får undersøke hjå oss og>9
- 45 D: <Ja eg skal eg skal undersøke>9 hjå oss og. Ser på A
- 46 S: Der er vel eigentleg x// ja ja Arne kan jo ha
litt # peiling.

I dette utdraget er det endel samtidig tale, noe som viser at deltakerne er engasjerte. Eksemplet viser gruppen idet de kommer frem til en felles erkjennelse om at verden har forandret seg. Frøet til denne erkjennelsen ble sådd i VEG1, med utgangspunkt i Ares fremmede perspektiv som var spørsmål om hvorfor kontrollørene hadde så kort tid på hvert kjøretøy. Deltakerne i gruppen viser at de har sammenfallende perspektiv, og at de har et felles mål. Verden har for-

andret seg, og tiden på kontroller er et viktig punkt for å ta flere i juks. Derfor er det viktig for dem å finne det mye omtalte føringsnotatet⁵².

Lederstil

Stein er en åpen leder som tenker mye høyt, og som er tydelig i forhold til hva han forstår og ikke forstår. Han er ikke selv ekspert på kontroller av kjøre- og hviletid. Selv om han har kjennskap til noe av virksomheten, er han derfor å regne som en outsider i forhold til utføring av kontrollene.

Eksempel 5.20

Dette første eksemplet illustrerer åpenheten hans og vilje til å stille grunnleggende spørsmål. Stein og gruppen har til nå snakket en god del om begrenset tid på kontroller, og at dette kan skyldes retningslinjer gitt fra Statens vegvesen sentralt. Gruppen arbeider med å skrive rapporten i dette møtet. Stein har ikke sett det omtalte notatet og ytrer usikkerhet i forhold til hva de kan skrive i rapporten.

104 S: <Det er det eg lurere på>¹⁴ altså når vi skriv Ser på D.
gruppa føler at det står fokus på antall kontrol- *Ser på A/O
lar i forhold til antall x (feil)...* Er det rett
det me skriv?! Eller skjønner me egentleig ikkje
heilt kva x... ha ha

Stein spør rett og slett om det er rett det de har tenkt å skrive, og med en spøkefull tone holder han det åpent om de har misforstått totalt. Med ytringen ”det eg lurere på” viser han til sin egen tankeprosess, som jeg også kaller indre dialog (jf. kapittel 2). Stein stiller spørsmålet ”er det rett?” til gruppen, men det er nok like mye til seg selv. Han gjør også noe liknende i tur 27, hvor han sier ”ja det er difor eg lurere på..”. Mot slutten av tur 104 ler Stein, og han er den eneste som ler. Adelswärd (1989:129) kaller dette ”unilateral laughter” som ofte er brukt for å modifisere verbale uttrykk eller handlinger. Latteren kan være et tegn på at Stein er ambiva-

⁵² Jeg finner det rart at Oscar ikke har tilgang til rapporten, siden han tydeligvis har brukt den for å skrive sitt eget notat til gruppen. Men, det virker ikke som om dette er en mulighet, siden Stein fremhever at de har en jobb for å finne dokumentet. Han skal lete på sin arbeidsplass, og Daniel sier hun skal lete på sin.

lent til det han snakker om, ved at topiken både er viktig og problematisk å snakke om, og at situasjonen er potensielt ansiktstruende (Adelswärd & Öberg, 1998).

Eksempel 5.21. "Hva mener du..."

I neste eksempel viser Stein behov for informasjon, og spør etter førstehånds kunnskap om hva kontrollørene faktisk gjør når de kontrollerer et sjåførarbeidsdøgn (tur 115 og 117). Dette spørsmålet er med på å skape et bilde av Stein som en åpen og interessert leder. Dessuten gir spørsmålet også et inntrykk av en person som er ydmyk i forhold til kunnskapen og spesialitetene til de øvrige deltakerne i arbeidsgruppen.

115-> S: <Kva meiner du når eg seie # hvis eg seie til deg no>7 hvis eg reise til deg og *seier no ta og kontrollerer tjue sjåførarbeidsdøgn keless' ke' då kva kontrollerer du då. <Spør xxx>8 Ser på D, *peker på D

116 D: <xx kontrollera>8 førti skiver. Ser på S
Ikkje sant. Og då teke du skivene på den dagen han kørde og så ser du kortid han slutta. Så sjekkar du x kor tid han begynte atte. Og då får du om han har hatt god nok kvile <eller ikkje>9. Og den er rask å ta. Xxx å gå djupare i det.

117-> S: <Ja ja>9. Men kva kva kva Ser på D
er det du då kontrollera. Kontrollera du berre to ting eller det er det eg sete å lure på kontrollera for kor langt han har <køyrt>10

118 D: <Jau>10 altså det er klart Ser på S.*Ser på S
at det blir ein del av denkontrollen men på veg vil du ikkje gjere stort meir kanskje enn å sjå på kortid han slutta dagen før og *kortid han begynte i dag tidleg å køyre for eksempel for å vere raske.

Stein adresserer spørsmålet sitt til Daniel som er en av kontrollørene til stede som har erfaring på veg. Daniel er sannsynligvis den av dem som har mest erfaring med akkurat dette. Han forsøker å forklare nøyaktig det han pleier å gjøre. Stein er ute etter å forstå praksisen til kontrollørene. Han spør etter en type taus kunnskap, dvs. en tatt for gitt praksis for kontrollørene. Daniel svarer med å fortelle at en kontroll av 20 sjåførarbeidsdøgn innebærer kontroll av førti

skiver. I tur 117 spesifiserer Stein spørsmålet sitt og lurer på hva det egentlig er de kontrollerer på disse skivene, om det er hvor langt de har kjørt. Daniel informerer i tur 118 om at de på den korte tiden ikke kan kontrollere mer enn når sjåføren sluttet dagen før og når han begynte igjen om morgenen. Denne sekvensen etterfølges med en videre drøfting omkring det praktiske i utførelsen av kontrollene og hvordan denne praksisen med kort tid på kontrollene har kommet inn.

Eksempel 5.22

Neste eksempel viser at Stein lurer på om det er kontrollørene selv som har laget seg en praksis med kort kontrolleringstid. Dette med bakgrunn i at langtransportsjåførene har dårlig tid pga. fergeavganger. Inge stemmer i at det delvis er slik. Daniel protesterer på dette i tur 158.

155	S: Men er vi sjølv skuld i at det er så dårleg	Ser på I
156	I: Delvis	
157	S: At vi må sjølv ta eit oppgjær med oss sjølv så altså altså det er noko med at du stressar deg sjølv opp utan at nokon har bedt deg stressa	Ser på I, blikket vand- rer
158	D: Jau nei nei det vil eg ikkje nei det meiner eg ikkje er rett å <seie fordi>1 det er Vegdirektoratet som har sagt at utxx det er det er gitt >S: Ja< visse ee signal om kva ein utekontroll skal bestå av og kor- leis han skal utførast det er jo det er jo gitt	Ser ut i lufta, på D/S/I

I analysen av VEG1 i kapittel 5.3.1.2 representerte Daniel Vegdirektoratets stemme i debatten, dvs. som en alliert i drøftingen. I utdraget av VEG2 vist ovenfor, legger Daniel ansvaret over på Vegdirektoratet for hvordan praksisen til utekontroll har blitt. I dette tilfellet markerer han avstand til direktoratet.

Spørsmålet er om retningslinjene for utekontroller hva angår tid på hver kontroll har kommet fra Vegdirektoratet eller kontrollørene selv? Neste sekvens er fortsettelsen på sekvensen ovenfor. Sekvensen viser en åpen forvirring i gruppen. De to første turene i denne sekvensen er mellom de to mest erfarne kontrollørene i gruppen, Inge og Daniel. De drøfter om hva som står eksplisitt i Vegdirektoratets retningslinjer versus hva disse implisitt medfører i praksis.

- 160 I: Det sto ikkje noko om at du skal vere ute etter fusk der. Xxxxx
- 161 D: Nei men ein utekontroll skal vere som ein stikkprøvekontroll det har eg forstått det som ein raske kontroll du skal ikkje sitje der å grava og leita og sjå. Då må du finne ein grunn til at du skal be om meir to skiver. Du skal finna ein grunn til å be om meir enn siste helgekvil ut på veg og den må vere gode for at du skal kunne hefte ein sjåfør på veg. Ser på S
- 162 S: Nei eg berre spør eg for at eg x/ Ser ut i lufta, (og D)
- 163 O: <Ja men xx>2 Ser på D
- 164 D: <Ja du men detta>2 men du detta har med lærdom som går i arv frå ein til hin detta har vi lært. Ser på S.
>S: Ja< På utekontroll så skal den kontrollen vere *Ser på S.
rimeleg kjappe du skal ikkje hefte meir enn nødvendig du skal ta ein raske sjekk på utekontroll skal du sjå etter etter døgnkvil *og siste helgakkvil. Det er kravet. *Og det har me som regel klart i bilen. <Du skal ikkje>3 begynne der å gå <i detaljar hvis du>4 ikkje har grunn til det.
- 165 S: <xx>3 <Det er derfor>4 eg føler # atte de #2 eg etterlyser dokumentasjon for det som for den for den adferden vi har. * Blikket vandrar, ser ut i lufta. *Ser på D
- 166 D: Ja men den kan godt vere står i dei <statuttane som *du>5 har vist til. Eller at *det kan vere at den har gått i # arv. Ser på S. *Ser på O. *Blikket vandrar
- 167 S: <Ja men unnskyld (?) då>5 Ser på D
- 168 O: <Ja xxxxxx>6 Ser på S/A/D
- 169 A: <Ja en skal ikkje sjå>6 bort i frå at det er noko som de har laga til sjølv opp i gjennom tide- Ser på D
ne
- 170 D: Dette har dei fått forklart av Håvard og at det slik skal vera på veg Ser på S/A/O
- 171 S: Ja for at dei let seg stressa av ferje Ser på D

I turene 161 og 164 gir Daniel en redegjørelse for det han vet om hvordan utekontroller skal utføres. Han antyder at dette kan være lærdom som går fra den ene til den andre. På denne

bakgrunn etterlyser da også Stein dokumentasjon for den praksisen de faktisk har. Daniel viser da i tur 166 at retningslinjene like godt kan ha gått i arv som å ha kommet fra dokumentasjon. Stein kommer med en litt oppgitt kommentar i tur 167. Are ytrer i tur 169 at en ikke skal se bort fra at kontrollørene har laget seg tidsbegrensningen selv opp gjennom tidene. Daniel forklarer at kontrollørene har fått forklart hvordan vegkontrollene skal utføres, av lederen på kontrollstasjonen (Håvard). Det er verd å merke seg at Daniel nå omtaler kontrollørene som ”dei”, hvilket er en måte å distansere seg selv fra ansvaret (Myers, 2004). I tur 171 stiller Stein seg positiv til Ares forslag (i tur 169) om at kontrollørene nok har laget seg rutiner med kort tid på hver kontroll pga. at de lar seg stresse opp av fergeavganger og sjåførenes stramme tidsplan.

Til forskjell fra innledningssekvensen og tidlig i fortsettelsessekvensen som var utpreget aksepterende, er denne delen av møtet mer argumenterende i stilen. Drøftingen dreier seg om sider ved grunnpremissene for ideutviklingen. Det er klart ansiktstruende for de deltakerne som arbeider som kontrollører å få indirekte kritikk for for lite grundig kontroll. I tillegg kan det være ansiktstruende for kontrollørene at de ikke vet hvem som har lagt premissene for praksisen.

Eksempel 5.23

I neste eksempel kommer Stein med en potensiell avslutningsinnledning (”pre-closing”, Schegloff & Sacks, 1973, se også eksempel 5.15), som fungerer slik at den innleder til en avrundning av topiken. Stein foreslår at de må finne et ”føringsnotat” som sier noe om retningslinjer for utekontroller.

189-> S: Nei men at oss lat oss lat oss sjå om vi finne Ser i bordet,
noken føringsnotat på dette her som er av ein på D/I
dato som er råd å fare etter og.
190 D: Mm. Ja. <Ditta kan bli interessant>2 Ser på S

Initiativet til Stein kan også fungere som en ”kjerneytring” (jf. eksempel 5.26), en ytring som refererer til det som tidligere er sagt, og som fungerer som retningsgiver for den videre samtalen. Dette er en type ytring som lederne i flere grupper bruker for å styre topikutviklingen. Daniel aksepterer forslaget til Stein, og gruppen som helhet begynner å avslutte snakket om denne topiken.

5.4.1.3 Avslutningssekvens VEG2

Den følgende ideutviklingen kan karakteriseres som lang og fruktbar. Deltakerne drøfter seg lenger og lenger inn i kjernen av problemstillingen, en utvikling som bidrar til å utvikle topiken mange trinn i en erkjennelseskjede (se kapittel 6 for mer om dette)⁵³. Nedenfor er det et utdrag som avrunder drøftingen på noen viktige topikale aspekter som har vært viktig i VEG1 og VEG2. Avslutningsvis vil jeg også kort beskrive med egne ord hvordan ideutviklingen ble avsluttet etter denne sekvensen.

Eksempel 5.24

Daniel konkluderer og oppsummerer i tur 205 med den erkjennelse gruppen har nådd i dette møtet. Erkjennelsen dreier seg om at verden har forandret seg, og at de som kontrollører må være på jakt etter andre ting enn det de gjør i dagens praksis, som døgnhvile og helgehvile. Daniel beskriver og får støtte for alternative måter å kontrollere på. Han sier at man må gå grundigere til verks enn å kontrollere de to siste kontrollskivene til sjåføren. Lederen Stein er fortsatt opptatt av at de må kunne dokumentere premissgrunnlaget for dette forslaget og denne nye måten å tenke på for å kontrollere kjøre- og hviletid (tur 210).

- 205 D: det har endra seg i frå det som var for ti år sidan >A: Ja< og fram til no. *For no har altså fusk # altså hjelpemidla til sjåførane har vorte heilt noko anna >S: Ja< Altså her er heilt andre ting vi må vere på jakt etter no enn å sjekke siste døgnkvile. >I: Ja< Altså det er ikkje det som er viktig lenger siste helgekvil egentlig ikkje heller. Ser ut i lufta. * Ser på S
- 206 S: Ke' du vil x/ Ser på D
- 207 D: Nei du tenk sjå på disse falske skivene der for eksempel Ser på S

⁵³ Transkripsjonen av denne ideutviklingen er på 27 minutter og 28 sekunder, og i tillegg fortsetter ideutviklingen (om denne topiken) 17 minutter til (på video). Vi som var forskere og transkriptører mente på det tidspunktet at det etter 27 minutter og 28 sekunder var en naturlig plass å avslutte transkripsjonen, sett utifra fokuset i prosjektet "Dialog og læring i daglig arbeid". Slik interessen i prosjektet til slutt utviklet seg, ser jeg at det kunne vært interessant å ha transkribert også de 17 etterfølgende minuttene.

- 208 S: Ja ja Ser på D
- 209 D: Her må du begynne å studere her må du begynne å Ser på S, peiker
studere meir inngående kortid slutta i går eller og viser på ei
kortid slutta han xxx begynte han i dag stemmer "imaginær" skive
dessa kurvane for eksempel <og det betinga og her
må skiva inn>1
- S: <Det er det eg har>1
- D: og her må du gå grundigare til verks på dei to
skivene. Der er ikkje <snakk om å sjekka xxx>2
- 210 S: <Vi fekk besjed om vi fekk besjed>2 om detta Ser på D, ut i
florera fekk vi beskjed om # >D: Jah< fordi atte lufta
og og det er det eg lure på hvis vi dokumentera
xxx ja då er me skuld i det sjølve at me har laga
oss til ei førestilling om at dette skal gå så og
så fort (SLUTT TRANS 27:28)

Gruppen er enig om at de har drøftet mange gode problemstillinger og at de har hatt engasjement hele veien når det gjelder dette temaet. Ideutviklingen omkring dette dør til slutt ut, det ser ut til at deltakerne er fornøyd med drøftingen av dette temaet. Deltakerne begynner å sitte litt urolig, veksler mellom å lener seg tilbake og å sitte fremoverlent. De bruker også armene mer aktivt, strekker seg osv. Gruppen har holdt på lenge, og det er snart tid for matpause. Etter lederens initiativ går de over på å drøfte litt mer konkret hvor dette skal stå i rapporten, før de tar pause. Gruppen holder seg innenfor topiken i 17 minutter til etter at transkripsjonen er avsluttet.

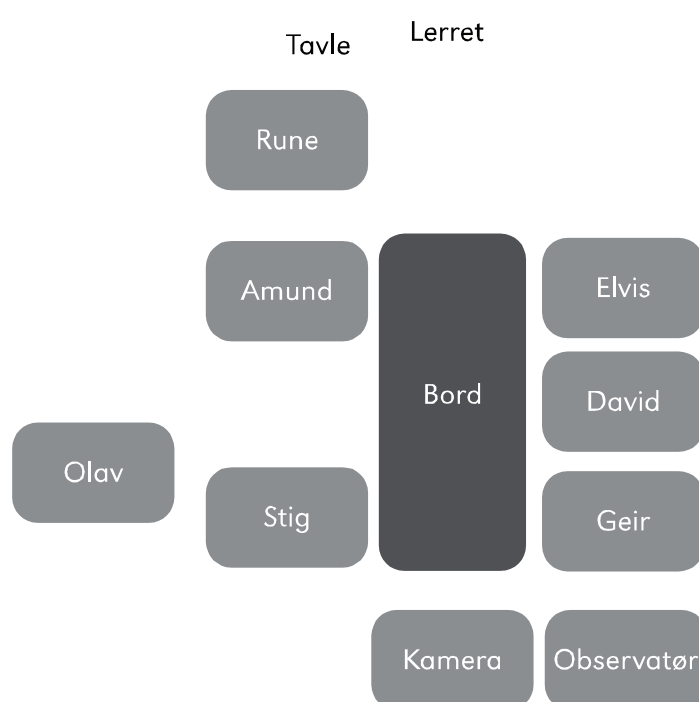
5.4.1.4 Oppsummering VEG2

Møtet er preget av engasjement, og mye aksept. Partene viser seg å ha sammenfallende perspektiver i den grad at de er enige om det overgripende perspektivet som ligger til grunn for ideutviklingen; nemlig at den korte tiden på kjøre-og hviletiden legger premisser på kontrollene, og forhindrer at man kan oppdage mye av den juksen kontrollørene nå møter. Topikutviklingen går fremover i dette møtet, og gruppen kommer langt i å drøfte problemstillingen. De trenger dypt inn i temaet. Jeg kaller dette for en lang erkjennelseskjede. Deltakerne anerkjenner hverandres responser, og viderefører topiken steg for steg. Dialogen er klart samarbeidende. I en fase av ideutviklingen (deler av fortsettelsessekvensen, spesielt tur 145-190) er

det større preg av argumentering, og færre solidaritetssignaler enn ellers i idetutviklingen. Deltakerne er positive til hverandre, men kommer i større grad med egne argumenter enn ellers i ideutviklingen.

5.4.2 FORSK2

Deltakerne i den forutgående idesekvensen deltok også i FORSK1, med unntak av sjefen Olav som kun deltar i dette møtet. Deltakerne er Elvis, David, Geir, Stig, Rune, Amund, og Olav.



Det overordnede målet for møtet dreier seg om det samme som for FORSK1 (jf. kapittel 4.5.3 og 5.3.2), å liste opp leveranser for neste års forskningsprosjekter. Idesekvensen dreier seg om å få til et forskningsprosjekt om teknologiovervåkning.

Møtet innledes av en ide som lanseres ved et inviterende initiativ, og er preget av en betinget aksepterende holdning, hvor deltakerne er positive, men gjerne vil komme med egne argumenter og innspill i forhold til ideen.

5.4.2.1 Initieringssekvens FORSK2

Eksempel 5.25

Ideen i dette møtet er en forespørsel til resten av gruppen om de syntes det er en ide å få til et større studie innenfor et tema de drøfter. Rune lanserer en ide mot slutten i tur 2, som innledes med ”kunne det vært en ide...”. Dette er en demper (”hedge”, Myers, 2004), som virker slik at det ikke skal oppleves påtvingende på de øvrige deltakerne. Inviterende initiativ som dette oppfordrer eksplisitt til respons, men uten å si noe om hvilken type respons som ønskes. ”Vi får det kanskje ikke til til neste år”, er derimot en defensiv og retorisk strategi. Denne kan ha en retorisk funksjon ved at den forebygger for kritikk mot tidsaspektet. I tillegg bruker Rune ”vi” som signaliserer at deltakerne er en enhet, et lag. Disse signalene som Rune bruker, legger altså vekt på at forslaget skal virke rimelig og realistisk, ikke påtvingende, og alle inkluderes i det.

- 1 G: <nå kan vi gå og røyke>
- 2 R: <det var så langt vi kom> hvis i skal ha eh få innflytelse så på det vi holder på med et eksempel vi snakker om de derre operasjonssentra med liksom du hadde masse om førstelinje hvor du likesom fikk online data fra alle subseanleggene eller kanskje alle toppseilanleggene andrelinje som sitter i bakkant og har litt mer tid på seg til å gjøre vurderinger og beslutninger og litt på kross av av feltene også har du tredjelinjene som har på en måte veldig god tid og skal samle egentlig heile enheten
Kunne det vært en ide at vi skulle ha som mål å få til et større studie på akkurat det vi får det kanskje ikke til til neste år men så gresset for det
- 3 D: ja æ har satt opp det som egen aktivitet har satt opp det som egen aktivitet på prosjektet mitt
- 4 G: fasiten hans står jo der at han har +...
- 5 R: ja og da veit eg at det hjelper ikke at vi driver å leike oss med det aleine altså det må være noen som egentlig ønsker å ha det herre på papiret hvordan kan et sånt sentra ser ut hvordan bør det virke og hvilke alternativer fins og hva har andre gjort på det
- 6 D: altså bare for å kommentere på det altså ideen er jo at (...)

David responderer i tur 3 med en aksepterende respons ved at den innledes med ”ja” før han så fører inn sitt eget standpunkt i et nytt hevdende initiativ. Han har gjort seg tilsvarende tanker i forbindelse med sitt eget prosjekt. I tur 5 fortsetter Rune sin argumentasjon, mens David er positiv til ideen, og viderefører topiken i resposen ved å formidle egne tanker på området, i tur 6. Kommentaren til Geir i tur 4 dreier seg om det faktum at Rune har med seg et lysark med en liste over leveransene i prosjektet. Denne omtaler Geir som ”fasiten”.

Initieringssekvensen er preget av at deltakerne er engasjerte og gjerne vil komme med egne perspektiver på forslaget til Rune. Initiativets møte med de øvrige deltakerne ser ikke ut til å innebære de store spenningene (slik som i FORSK1).

5.4.2.2 Fortsettelsessekvens FORSK2

Eksempel 5.26

I dette eksemplet vises det jeg kaller for en *kjerneytring*: dvs. en sammenfattende kommentar som oppsummerer og samler argumentene i forhold til det som er målet for samtalen. Rune kommenterer og forsøker å oppsummere etter de første 10 turene i initieringssekvensen. Først anerkjenner han de innspillene som har vært, før han sier ”men” og kommer med momenter han tror er viktig for å få det til å bli et godt resultat.

11 R: jo men æ tror det herre kan bli kjempespennende **men** vi trenger vi trenger tyngde og eh moment for å få det til for å få virkelig gjort noe stort vi kunne stille spørsmål til INT gitt nå at dere får operatørxx og ansvaret ut rundt omkring i verden hvordan ville et feltsentra et operasjonssenter i Norge kunne fungere i forhold til det

Kjerneytringer kan sies å være en type ”formulation” (Heritage & Watson, 1979, Myers, 2004); en type oppsummering⁵⁴ som sier noe som er sagt tidligere i samtalen med andre ord. Heritage & Watson (1979) kaller dette for ”formulation of gist”, en ytring som beskriver og skisserer hovedpunktene i den foregående felles drøftingen. Jeg foretrekker begrepet kjerneyt-

⁵⁴ Thomassen (2005) oversetter ”formulation” til ”oppsummering”.

ring, siden formålet med kjerneytringene ikke først og fremst er at de peker bakover og oppsummerer det som er sagt, men like mye at de også peker fremover som en retningsgiver for samtalen videre. I mitt materiale ser jeg at spesielt gruppelederne bruker denne type ytring for å spore dialogen inn på rett spor ut ifra hva som er målet for samtalen.

Flere forskere har funnet sammenheng mellom bruk av ”formulations” (heretter kjerneytringer) hos mektige deltakere i asymmetriske interaksjoner (Myers, 2004:147). Kjerneytringer er en metode for å fokusere samtalen dit en vil. Moderatorer i fokusgrupper bruker denne type ytringer for å styre deltakernes oppmerksomhet inn på spesielle topiker i samtalen (ibid). Drew (1998:39) fant at kjerneytringer (”formulations”) var en metode deltakerne brukte blant annet for å forsøke å komme frem til et kompromiss hvor begge parter i en forhandling kunne bli enige.

Eksempel 5.27

Sjefen Olav, som er organisatoren av seminardagen, er til stede i denne ideutviklingen, og bidrar litt fra sidelinjen. I dette innspillet støtter han ideen som har kommet og presiserer i hvilken retning han tror det vil være riktig å gå.

- 17 O: men kan man ikke la noe av dette her gå rett og slett på å planlegge en fremtidig aktivitet og innsatsområder det trur jeg faktiske det er litt gehør for og jeg veit at n Nils blant annet Nils Johansen han han ser nok litt på det her som at vi kan bruke litt tid på det altså så jeg trur en skal tillate seg kanskje å foreslå at at noe her er retta inn på å planlegge framover
- 18 R: så vi finner kunder kunder som syntes dette her er spennende det her er viktig for oss og det må vi gjøre noe stort på å bruke året kanskje neste år bare på å ha det i bakhodet men det vil ikkje bli noen stor leveranse leveransen vil kanskje være det vi har
- 19 G: ja men eg tror at når vi går ut i selskapet og sier at dette er vi interessert i og dette har vi kompetanse på så kommer vi til å bli veldig etterspørsel etter den kompetansen (...)

I FORSK2 er det mye faglig drøfting, den ene følger opp den andres bidrag. Fokusene er sammenfallende, og alle i gruppen bidrar og virker rimelig engasjerte. Ideutviklingen her har likhetstrekk med erkjennelseskjeden i VEG2 ved at deltakerne også er opptatt av å komme med egne argumenter. Deltakerne i FORSK2 har sammenfallende mål: de skal planlegge et prosjekt om teknologiovervåking. I tur 17 er det potensiell motsetning mellom å gjøre noe nå og planlegge for at man skal kunne gjøre noe senere.

Litt ulike perspektiver spilles inn i forhold til ideen som Rune lanserte i tur 1, om å lage et større prosjekt på dette i fremtiden. Partene er aksepterende til hverandres innspill, og det kommer ikke direkte motargumenter som det var mange av i FORSK1. I dette møtet videreutvikler deltakerne i større grad hverandres initiativer.

Eksempel 5.28. Metakommentarer fra Stig med klokka

Stig ble utpekt til å passe tiden. Dette skulle vise seg å være en vanskelig jobb siden gruppen hadde så liten tid på hver oppgave. Stig informerte om tidsbruken, i tillegg til at han i dette møtet var fokusert på å løse oppgaven, nemlig å konkretisere leveranser som følge av tredje kvartals forskningsaktiviteter det påfølgende år.

21 S: vi stjeler av neste diskusjon bare så du er klar over
det ja

Ytringen er rettet til Rune, som har utnevnt Stig til tidpasser. Sju turer senere i idesekvensen kommer Stig med en kommentar hvor han peker på at de er nødt til å konkretisere prosjektideen. Deltakerne forholder seg til en relativt beskjedne finansieringsramme på rundt 2 millioner. Stig (i tur 28) mener de nå har beveget seg ut i hundremillionersklassen med ideutviklingen.

28 S: ja men i forhold til neste år så spørres det om en ikkje
burde bruke den tiden til å konkretisere på liksom fordi
nå har vi flytt ut i hundremillionklassen her liksom vi
har løst alle problemene +/

29 G: for hele Statoil for bestandig ja både internasjonal og
nasjonal sokkel det er vi jo enige om (ironisk)

30 S: ja men det er for så vidt det vi har gjort her uten å
ha sagt hva vi skal gjøre i tredje kvartal til neste år

Geir kommer med en kjapp og fleipete respons hvor han på samme måte som Stig, overdriver med at de nå har løst alle problemene i Statoil. Stig benytter anledningen (i 30) til å la Geirs kommentar understreke sitt eget poeng, med at de har i alle fall ikke sagt hva de skal gjøre tredje kvartal neste år. Tur 28 og 30 er på meta-nivå, og stiller kritiske spørsmål til den konkrete avkastningen av samtalen. Dette er kommentarer som både kan bryte av fruktbare samtaler og/eller løfte samtalen fremover ved å gi den et puff i den retningen man vil gå.

I eksemplet ovenfor ser vi at Geir og Stig bidrar til å bytte footing mellom alvor og realisme (tur 28) til spøk og ironi (tur 29) og tilbake igjen til alvor og realisme (tur 30).

Eksempel 5.29

Eksemplet nedenfor viser at Rune svarer på kritikken i den påfølgende turen etter forrige sekvens. Rune forsvarer det de tross alt har fått gjort, og supplerer enda mer konkret med hvordan prosjektet kan organiseres. Tur 31 er et eksempel på en kjerneytning som driver samtalen fremover.

31 R: nei altså vi har vi har flytt veldig men vi har seks punkter da som i større eller mindre grad kan sies å være en type leveranse men den er jo langt fra konkret en da du kan si den forstudien her det kan være deltakelse i forum greit nok den i forumet skal være med og deltakelse der er leveransen teknologiovervåking hva ligger i det

Tur 31 er et eksempel på en strategi Rune anvender ofte; nemlig å gå tilbake til saken, arbeidet og Alvoret. Geir på sin side har endret footing ved å være spøkefull, ironisk og overdrevet. Dette viser seg også i neste sekvens.

Den påfølgende sekvensen er en humorsekvens, etter en forespørsel fra sjefen om presisering av problemstillingen for prosjektet (i tur 34). David gir først en positiv respons på Olavs innspill. Geir (i tur 36) tar utgangspunkt i Davids respons, men kommer så med en fleipete bemerkning om Rune. Man kunne si at Geir ikke forholder seg til arbeidsoppgaven, gjennom å

være ironisk og spøkefull. Elvis, Stig og David knytter seg til spøken. I tur 41 kommer Rune med nok en kjerneytring som sammenfatter hvordan ideutviklingen kan konkretiseres.

- 34 O: det er jeg er helt enig og og jeg syns også faktisk
teknologiovervåkning kunne vært presisert litt mer liksom
hva er det vi ønsker å spesielt å ha fokus på der
- 35 D: ja mm
- 36 G: det kan vi jo komme med <O:mm> når vi har blitt enige
om at det er det som har blitt fokus altså så så så kan vi
jo skrive kjekt hva vi ønsker å gjøre for noen ting jeg
ønsker jo da at Rune skulle være testpilot på en sånn sa-
telitt som går i walisisk bane mellom +\
- 37 E: xx og Stavanger⁵⁵
- 38 G: nei månen og sola ett eller annet sånt noe som er sånn
Swayles hvordan oppleves dette
- 39 S: teste ut hvor mye strøm han tåler
- 40 D: he he kulde
- 41 R: altså det går an å prøve å si at vi har som mål å sende
inn en NF forskningsråds søknad til høsten en brei en stor
brei søknad hvor mye av det her blir berørt hvis vi vil
det kan det være

Tur 34 og 35 dreier seg om saken og fremstår alvorlig, mens Geir i tur 36 skifter footing til en spøkefull tone om gruppelederen. Humorsekvensen varer i 5 turer og involverer 4 av deltakerne, før Rune skifter footing igjen i tur 41, tilbake til det faglige og alvorlige. I eksempel 5.13 i kapittel 5.3.2.2 gjorde Geir det samme når han i FORSK1 ville ha gjennomslag for argumentet sitt.

5.4.2.3 Avslutningssekvens FORSK2

Eksempel 5.30

Denne drøftingen avsluttes også med en humorsekvens som innledes av Geir (i tur 44), hvor han gjør et poeng av at de snakker om et lite prosjekt med begrensede midler. Stig vil gjerne

⁵⁵ Stedsnavnet er anonymisert.

høre hvordan Geir ville brukt pengene. Dette er en kommentar hvor man fortsatt kan høre hans etterlysning av konstruktive og konkrete ideer i avpasset skala. Rune holder seg til saken og poengterer (i tur 46) at dette er såkornmidler, som igjen kan bidra til større prosjekter. David gjør et poeng av ordet såkornmidler, og dette vekker latter i gruppen. Rune avrunder det hele ved å introdusere neste tema.

- 44 G: jeg er enig med Stig at dette er det viktigste prosjektet vår bedrift har totalt egentlig hele bedriften og egentlig er vi det viktigste selskapet i hele Norge og kanskje er det det mest verdiskapende selskapet i hele verden altså dette er det viktigste så dette er det viktigste prosjektet i verden og da har vi tildelt to millioner kroner til det til å drive med de viktigste tinga
- 45 S: ja så hva vil du så bruke de til? Som det +
- 46 R: det kalles for såkornmidler det og to millioner hvis du kan på en måte i løpet av det året der så interesse for ti millioner sels eh prosjekter til neste år og utover så har vi fått det til
- 47 D: såpemidler
- 48 R: såpemidla
- 49 (Latter)
- 50 G: da har vi fått til mye +/
- 51 R: neste tema

Det er flere humorsekvenser i FORSK2, og det er latter og spøk når episoden går mot sin slutt. Gruppen ser ut til å trenge en pause, og signaliserer at de er klare for å avslutte topiken (Myers, 2004, Adelswärd & Öberg, 1998).

Rollefordelingen i forhold til humorsekvenser har gjentatt seg i denne ideutviklingen. Geir eller David starter som regel humorsekvensene, som i noen tilfeller dreier seg om Rune. Rune forsøker å holde seg til saken, og er den som i størst grad bidrar med kjerneytringer som oppsummerer og samler argumentene i forhold til det som er målet. Kjerneytringene, som ofte kommer etter en humorsekvens eller metakommunikasjon vedrørende formålet med ideutviklingen, har i dette møtet flere ganger bidratt til at ideutviklingen fortsetter. I en viss

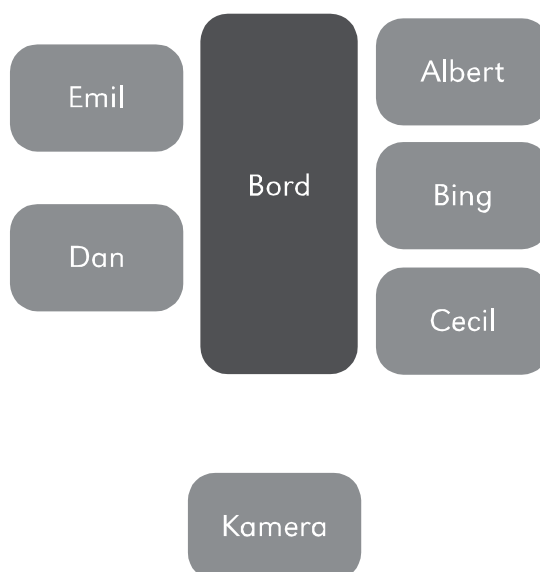
grad er det en kamp mellom de som ikke forholder seg aktivt til oppgaven (Geir) og de som vil gjennomføre den (Rune).

5.4.2.4 Oppsummering FORSK2

Når jeg stiller spørsmålet om hva som bidrar til fremdriften i dette møtet, er det visse ting som peker seg ut. For det første er det viktig for fremdriften at deltagerne er engasjerte og kommer med innspill av eget initiativ. For det andre ser det ut til å spille en rolle for dialogens fremdrift at deltakerne tar tak i hverandres replikker og responderer i forhold til dette. For det tredje, spiller såkalte kjernereplikker en stor rolle. Dette manifesterer seg ved at gruppelederen samler tråder underveis i drøftingen. På denne måten blir drøftingen ført over på et metanivå, og handler om det konkrete resultatet gruppen forsøker å oppnå gjennom møtet. Flere ganger har gruppelederen (Rune) denne type replikk, og den bidrar til å gi dialogen fremdrift og retning. Denne type ytring er viktig når man snakker om lederskap av et arbeid i en gruppe. Gruppen hadde begrenset tid på de ulike punktene. Noen i gruppen hadde en tendens til å ville drøfte enkelte tema mer grunnleggende enn andre, så det var behov for en som kunne trekke ut essensen i det som ble drøftet.

5.4.3 GLASS

Deltakerne i denne ideutviklingen er Albert, Bing, Cecil, Dan og Emil.



Målet for møtet er å drøfte muligheter for å lage flere glass med kaldsprengteknikken. Ideutviklingssekvensen som jeg analyserer i dette kapitlet, dreier seg om et nært beslektet topik til det overordnede tema, nemlig en drøfting vedrørende standardisering av pipene (som brukes av glassblåserne). (For nærmere beskrivelse av kasuset, se kapittel 4.4).

Ideutviklingen initieres ved at Bing lanserer forslaget om at de skal standardisere pipene, og en argumentasjon for hvorfor.

5.4.3.1 Initieringssekvens GLASS

Eksempel 5.31

En av arbeidslederne, Bing, lanserer en ide om at pipene som brukes i glassblåsing skal standardiseres (i tur 2). I dagens praksis finnes det mange ulike typer. Initiativet er inviterende og er stilt på en moderat måte ”kan det å få standardisert pipene være en ide”? Den umiddelbare responsen (tur 3) kommer i form av et oppfølgingsspørsmål fra Emil som er administrerende direktør, men som ikke kjenner glassblåserfaget i detalj.

- 2 B: og en annen ting og med det som går på tjukkelse B ser ned.
av glass og såne ting # jeg har tatt det opp på
flere møter fø::r og jeg vet ikke åssen det er
blitt tatt i den all i den navelarbeidgruppa nå [påstand/forslag]
men:: det å få standardisert pipene * xxxxx ide? # *B ser vekselvis
hvis du blir fløtt fra det ene verkstedet til det på D og E.
andre så er det plutselig en helt annen type pi::pe
og en annen type na::vel >D: mm< jeg ha jeg har
sagt det før # kan ha tre tre standard navel for eh
for navelarbeid # om du kommer i det ene eller det
andre verkstedet så har du maken pipe som du har i
det verkstedet som du er i til daglig # > samma
lengden # >C: og samma tjukkelsen< og samma tjuk-
kelsen
- 3 E: men er det en forskjell på dem slik at en liker
det ene og en liker det andre xxxxxxxxxxxxxxx ble
valgt og sånn det:: var dumt eller er det slik at
så lenge man har en så er man fornøyd ? #3

- 4 B: asså jeg jeg mener det at det bør +// viss du B ser vekselvis
 har tre tre typer navel å velge i # >E: ja< og og ned og opp på E
 tre +// asså:: si det er standard lengde på pipa og D.
 åsså te vinglass så ska'kke det være no problem me- [innrømmelse]
 ner jeg >E: nei< for det første så er det bedre for
 mesteren >C: mm mm< å ha xx lange piper hele tida # *B ser på C, så
 >C: mm< *og det burde ikke være problem og dessuten tilbake på D og E
 viss det ryker ei pipe og det er standardpipe alle
 har standardpiper så kan du gå ned og sette den
 pipa i stativet og ta med deg ei reparert ei attat [reprise]
 >D: ja< >C: mm< **det går ikke viss alle har for-**
skjellige >D: nei nei< piper asså

Bing introduserer med en presekvens i tur 2 hvor han forbereder de andre deltakerne på forslaget han skal stille (ved å si at nå kommer en ting som har med tykkelse av glass og såne ting som de nettopp har drøftet, og han nevner også at han har tatt det opp i flere møter tidligere). Dette er en liknende presekvens som Geir har i sin tur 17 i eksempel 5.9.

Bing signaliserer i initiativet at han gjerne vil høre hva de andre synes om saken gjennom spørsmålsformuleringen ”kan det å få standardisert pipene være en ide?”. Han modererer yttingen ved å ta i bruk dempere (hedges) (se for eks Myers 2004). Funksjonen til slike dempere er blant annet å signalisere høflighet. En måte å opptre høflig på i nettopp denne konteksten kan være å signalisere at man som gruppe har et felles kommunikativt prosjekt. Man signaliserer at man ikke ønsker å presse sitt syn på andre (Myers, 2004:41).

Ideen, i form av forslaget til Bing, har en 3-delt struktur (Antaki & Wetherell, 1999) som jeg også fant i FORSK1, Eksempel 5.10. *Påstanden*, som Antaki & Wetherell kaller det, består i dette eksemplet av Bings ide og den umiddelbare forklaringen: ”Kan det å få standardisert pipene være en ide? Hvis du blir flyttet fra det ene verkstedet til det andre så er det plutselig en helt annet type pipe og en annen type navel”. Deretter bygger han opp argumentet ved å forklare hvordan det kunne vært med standardiserte piper, hvilke typer man kunne hatt, og hvordan det ville vært for den enkelte. Videre utdyper han hvordan det ville vært om en pipe blir ødelagt: da ”kan du gå ned og sette den pipa i stativet og ta med deg ei reparert ei”. Dette argumentet er *innrømmelsen* i dette eksemplet, det sier noe om hvordan det vil være i motsatt

fall, om pipene ikke blir standardisert. Bing sier i det som blir *reprise* av påstanden/forslaget hans; ”dette går ikke om alle pipene er forskjellige” (slik de er i dag). I motsetning til den 3-delte oppbyggingen av Runes argument i FORSK1 (i eksempel 5.10), er avstanden mellom påstand og reprise her noe lenger. I tillegg er den leksikalske forskjellen mellom påstand og reprise større, noe som kan svekke den retoriske betydningen.

Emil og Bing samkonstruerer imidlertid det jeg regner som Bing sitt argument. Emil responderer i tur 3 på Bings forslag, ved å komme med et oppfølgingsspørsmål. Dette medfører at Bing fortsetter på sitt argument, men nå ved å presisere det i forhold til Emils spørsmål. Denne presiseringen avsluttes ved at han knytter forbindelse med påstanden han gjorde innledningsvis; nærmere bestemt at om ei pipe ryker kan du bare hente en ny i stativet, men dette går ikke hvis alle trenger forskjellige piper. Dette er ikke eksakt den samme presiseringen som i tur 2, der argumentet er at man uten standardisering får vanskeligere for å forflytte seg til et annet verksted. Den felles konklusjonen er derimot at det hadde vært bra med standardisering.

Eksempel 5.32

Forslaget til Bing blir møtt med oppriktig interesse, og medfølgende oppfølgingsspørsmål. I tur 4 utdyper Bing forslaget sitt. De neste turene fortsetter på samme måte, med videre utdypping av hvorfor det ville vært viktig med en standardisering, knyttet opp til det praktiske arbeidet. Bortsett fra samtykkende støtte fra Cecil innskutt i tur 2, forekommer det ikke respons for eller imot forslaget. I tur 11, responderer imidlertid Dan med å støtte forslaget.

```
11  D: <men jeg trur du> har et vesentlig poeng der          B ser på D.
    altså # <standardisere verktøy utstyr det det for-
    enkler veldig mange ting> eh det veit vi jo fra
    mange andre ting når det +// kjenner jo ikke jeg
    detaljene her men det er klart de::t
```

Bing får støtte fra Dan om at ideen hans er god. Av initieringssekvensen fra ideutviklingen i GLASS tolker jeg ikke det nye initiativet som forstyrrende, men snarere som et initiativ som vekker umiddelbar interesse. Initiativet utløser oppfølgerspørsmål og etterhvert også positive responser. Det er mange miniresponser i form av tilbakekoplingssignaler (”continuers”) (Myers, 2004:29, Svennevig et al., 2002:38-39, Linell, 1998:174,) signaler som viser aksept til

taleren og gir signal om at han kan fortsette. I tur 4, gir både Emil og Cecil tilbakekoplings-signaler.

5.4.3.2 Fortsettelsessekvens GLASS

Eksempel 5.33

I fortsettelsessekvensen ivaretas den interesserte og åpne tonen i møtet. Dan ber i tur 38 Bing om å spesifisere innholdet i forslaget sitt slik at han kan notere det ned. Bing forklarer at det er rørtykkelsen på pipa som er av betydning.

- | | | |
|----|--|--|
| 38 | D: <hva> var det du sa for noe mer enn stang og na-
vel pipe asså da tenker du på for eksempel tre ty-
per # >B: xxx< eh på lengde tykkelse andre ting?*
jeg noterer meg litt her for da er det greit åsså
+/
39 | D lener seg fram
og tar opp pen-
nen.
*D ser opp på B.

B ser ned, vek-
selsvis på D.
*B ser opp på C,
så på D mens han
smiler. |
| | B: nei asså det går på det asså å få standardisert
pipene asså det er det er rørtjukkelsene på pipa
>D: mm< tjukkelsen av navelen #3 for det var betyd-
ning for mesteren xxxxx skal jobbe på et tynnere et
rør som er tynnere da >?: mm< *triller pipa ander-
ledes på stolen >?: mm< #2 | |

Bing forsøker å forklare til Dan hvordan ulike tykkelser av pipen kjennes ut å jobbe med. En av hans forklaringer for hvordan man merker forskjell på ulike tykkelser er ”triller pipa annerledes på stolen” (tur 39). Dette understrekes ved at han smiler. Smilet kan være en måte å dempe (Jefferson, 1984, Kangasharju, 1996) det faktum at Bing forklarer dette til sine overordnede. En annen mulighet er at smilet dreier seg om humor i forhold til at de nå beveger seg på et rimelig detaljert nivå, noe som dreier seg om taus kunnskap.

Eksempel 5.34

Dan er interessert i å følge opp Bing sitt forslag i praksis. Han forhører seg med Bing om forslaget tidligere har vært oppe i mestermøtet, og om hvordan oppfatningene er om dette blant glassmesterne. Han understreker ved egen erfaring at håndverkere kan ha ulik smak når det gjelder verktøy.

- 40 D: men det der >B: xxx< er xx har det vært tatt opp i mestermøte >B: ja (nikker)< og sånn? xxx D ser ned, så på B.
- 41 B: flere ganger >D: ja< jeg har nevnt det flere ganger >D: ja< B ser på D.
- 42 D: men det e'kke slik at det er noen asså det er spredte! oppfatninger om hvordan det skal være altså:: min svigerfar er byggmester <og jeg og han er ikke> enig om hvordan en god hammer er >B: nei!< men det er greit nok det asså han får beholde sin i fred og <xxxxxxx> >Flere: (ler)< A/ B ser på E.
- 43 B: <jo så så så> B ser ned.
- 44 B: < men sånn det er +... > nå har det jo vært sånn da at de som kanskje mener at ei god pipe skal være sånn da har fortsatt lånt piper hos oss *1: B hever på øy-
altså*1 # >E: *2ja< ja >D: ja< # fordi at dom skal enbryna.
gjøre *3 de glassene >D: mm< *2: B ser på D.
*3: gjør grimase.

Bing forklarer at temaet har vært oppe flere ganger i mestermøtet, og det er rett som D sier at det er spredte meninger om hvordan verktøyene skal være. Han forklarer i tur 44 at selv om mestere foretrekker visse type piper, er de fortsatt avhengige av ulike typer som passer til produksjonen av de ulike glasstypene.

Eksempel 5.35

I tur 57 kommer kommer Bing med et underbyggende argument. Det er tydelig at det har vært situasjoner hvor verksteder har måttet stoppe opp fordi en pipe blir ødelagt og de ikke har en reserve. Bing legger vekt på at med standardiserte piper ville bedriften slippe denne type situasjoner. I tur 59 spør Emil om hvorfor det ikke har blitt gjort noe mht. til standardisering av pipene.

- 57 B: også er det det der med altså viss det ryker ei pipe en gang så # >?: mm< så slipper verkstedet å kanskje stoppe opp fordi dem ikke har reservepipe til dem får sveisa den pipa så du kan gå ned og setta ei pipe i stativet og ta med ei ny >?: mm< B ser på D/E.

- for det er standard lengde og det er standard navel
>?: mm< >E: mm<
- 58 E: men hvorfor har det ikke blitt gjort noe <er det fordi at xxxx >skurer eller er det noen som ikke er enig i at en burde standardisere B ser på E.
- 59 B: <det veit ikke jeg noe om> B ser på E.
- 60 B: altså det har blitt tatt opp på mestermøtet *1 jeg har gjort det flere ganger *2 nå har jeg ikke:: *3 nå skal jeg være så ærlig å si atte:: jeg veit ikke om det er blitt s::att ner i et *4 møtereferrat da *1: B ser på D.
*2: B ser på C.
*3: B ser framfor seg.
*4: B ser på D.

Bing er litt usikker hvorfor det ikke har skjedd noe før. Han har tatt det opp flere ganger, men signaliserer at det er mulig at ingen har notert seg forslaget. I tur 60 har Bing øyekontakt med de ulike deltakerne i møtet. Jeg vil karakterisere møtet som åpent og det virker som om deltakerne har tillit til hverandre og respekt for hverandres fagkunnskap. Deltakerne stiller spørsmål til hverandre for å få den kunnskapen de trenger. Det virker som om de inkluderer sin indre dialog i den ytre dialogen ved å stille grunnleggende spørsmål.

5.4.3.3 Avslutningssekvens GLASS

Eksempel 5.36

Avslutningssekvensen i dette møtet åpnes ved at Emil mener de må konkludere med noe. Han skyter inn at det kan være en vanskelig prosess, fordi 12 mestere kan ha 12 ulike meninger. Bing kommer med en kommentar om at det ikke er mesteren som blåser i pipa⁵⁶. Dette gjør det enda mer komplisert i Emils øyne, og han ler litt. D presenterer deretter et forslag om å prøve ut ordningen om standardisering på 2-3 verksteder i en prøveperiode. Underveis gir B gjentatte signaler på at han er enig i forslaget.

- 82 E: hvordan skal vi sette igang den derre med standardisering av verktøy og forsåvidt ta vare på den derre kunnskapen om hvordan idealverktøyet skal Alle sitter stille; tilbakelent i stolene.

⁵⁶ Det er andre glassblåsere på laget til mesteren som blåser i pipa.

- bli det er jo da vi kanskje får behov for ikke å standardisere igjen hvis det tolv mestere har tolv forskjellige meninger >?: mm< >B: (ler)< >A: mm (smiler)< # men sannsynligvis har dere ikke det ikke sant altså:: sannsynligvis er de::t relativt lett å standardisere::
- 83 B: det er ikke mester'n blåser i pipa da:: B ser på E og D.
- 84 E: nei men altså men hvem som xxxxx >B: (ler) xxx tyve glassarbeidere har forskjellige meninger om xxxx skal være >D: xx< så er det jo ikke så rart at det blir forskjell >B: nei< B ser på C mens han ler.
- 85 D: men det er det er verdt også prøve for også også synliggjøre noen resultater # >A: mm< at'n hadde standardisert verktøy tel en to tre verksteder som hadde hatt en prøveperiode >B: (nikker) fått lov tel å prøve det prøve det< fått lov å prøve det >B: ja (nikker)< og og også kan vise de andre at det her:: >A: (nikker)< >B: virker< går an og det virker og det blir resultater og kanskje enklere å jobbe med # isteden for det at >B: for det< for det går en for tøft på så vil det alltid være noen som motforestillinger uten at dom har prøvd for da føler dom seg overkjørt >B: (nikker)< og det må vi ikke la skje E sitter og skriver. A og B ser på D. C fikler med pennen, skriver (drodler?) litt. D understreker det han sier ved gestikulering.
- 86 A: <det er bedre> å pr prøv med noen på og se at de lykkes >D: ja< da kommer de andre etter >D: ja< >B: jo det er greit< >D: mm< A ser på D, så på B. E ser opp på A.
- 87 B: <det er helt klart>
- 88 E: ja for du som som har jobba som xxxx du vet vel det E ser på C. at det å jobbe med sløv høvel det æ'kke no særlig stas (smiler)
- 89 C: nei >Alle: (ler)< men jeg veit det at hadde den vært litt skarpere så xx kanskje # xxxx Alle ler og veksler blikk. (C har bandasje på to fingre).

I tur 82 og 84 prøver Emil ut ideen om at det finnes like mange meninger om hvordan en pipe skal være som det finnes glassmestere. Dan (85) foreslår en måte de kan prøve standardisering

av pipene ut på noen verksteder i bedriften. Albert støtter forslaget (86) ved å understreke og elaborere det. Bing (87) støtter det også med et kort men eksplisitt medhold, og Emil (88) støtter dette med ”ja”. Emil adresserer dessuten Cecil i tur 88, og skifter footing fra en saklig til en spøkefull tone. Spøken skjer på bekostning av Cecil som ved et uhell har skåret seg på en høvel, og har bandasje på hånden. Alle deltar i denne sekvensen. Vitser og latter er en måte for deltakere å vise sin villighet til å runde av samtalen (Jefferson, 1984, Adelswärd & Öberg, 1998). Felles smil og latter, som finner sted i tur 88 og 89, tolker jeg som et tegn på nær forbindelse og konsensus mellom partene.

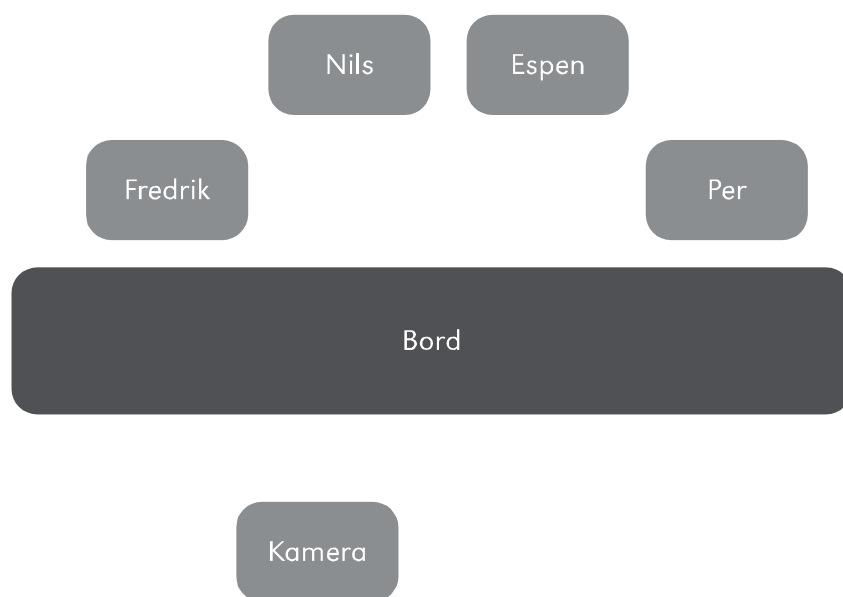
Initiativet til Bing som innleder idesekvensen i GLASS, vedtas ikke i dette møtet, men gruppen konkluderer med helt til slutt (ikke vist i dette utsnittet) med at alle endelige avgjørelser skal tas i det neste møtet som skal finne sted etterfølgende uke.

5.4.3.4 Oppsummering GLASS

Ideutviklingen var preget av at deltakerne hadde en positiv og åpen holdning til hverandre, mye aksept og lite motstand. Tonen mellom deltakerne er ikke så ”tøff” som i f.eks. FORSK. Dette inntrykket skapes blant annet av en lite offensiv lansering av initiativ, aksepterende responser av flere slag (se eksempel 5.36), bruk av mange istemmende miniresponser, ikke betingede svar, vekt på å forstå, gradvis utvikling av topiken, få betingelser i initiativene, og ikke konkurranse mellom deltakerne. Ideutviklingen preges av at deltakerne er eksperter på hver sine felt, og at de virker interessert i og avhengige av å forstå mer av de andres spesialiteter.

5.4.4 KONSULENT

Det er fire deltakere i denne ideutviklingen; Fredrik, Nils, Espen og Per.



Møtet er en del av et allmøte i en konsulent-avdeling i Statoil (se også kap 4.6). Det har blitt skrevet en studentoppgave som er en type klimaundersøkelse om lagarbeidet i avdelingen. Studentene fokuserte blant annet på om enhetene i avdelingen arbeider effektivt med utgangspunkt i teamarbeidet. Denne rapporten er utgangspunktet for allmøtet. Alle deltakerne har fått beskjed om å lese rapporten før møtet.

Ideutviklingssekvensen som analyseres her, er et gruppearbeid i allmøtet hvor deltakerne ble delt inn i grupper på fire-fem personer. Gruppene fikk en oppgave med bakgrunn i undersøkelsen, som dreide seg om å nevne det gruppen anser som de to viktigste forbedringsområdene for avdelingen.

Et av punktene som gruppen KONSULENT tar tak i i ideutviklingen, er temaet ”fremdrift” i forbindelse med prosjektarbeid. Studentene har stilt spørsmål om dette i spørreskjemaet. Spørsmål 15 er formulert som følger: ”Hvor godt jobber prosjektgruppen med tildelte oppga-

ver?” Svaralternativene var: 1) vi jobber godt og gjør gode framskritt, 2) over gjennomsnittet i fremdrift, 3) sakte progresjon, går i rykk og napp, 4) litt fremdrift, og 5) vi kaster bort tiden. 41,6 % av de ansatte (24 personer) hadde svart alternativ 1, de resterende fordelte seg på alternativ 2 og 3. De ansatte er altså i stor grad godt fornøyd med fremdriften i prosjektene, og mener de jobber godt. Av svarene regner studentene seg frem til noe de kaller for ”positivt snittscore” på 1,7, på en skala hvor 1 er mest positivt og 5 er minst positivt resultat.

Ideutviklingen i konsulent, som jeg skal undersøke nedenfor, preges i stor grad av usikkerhet rundt tolkningen av resultatene i rapporten. Gruppen velger ut ”fremdrift” som et område, fordi de tror spørsmålet har skåret dårlig i spørreskjemaet og krever forbedring. ”Fremdrift” skårer 1,7, og de fleste i arbeidsgruppen misforstår skalaen, og tror at dette er et dårlig resultat for avdelingen. De færreste i gruppen har lest rapporten, og dette medfører tydeligvis problemer for deltakerne når de skal tolke resultatene. Studentene som har skrevet rapporten får forøvrig ta på seg litt av skylden for forvirringen rundt dette, fordi tabellen hvor resultatene er sammenfattet er noe uklar i forhold til hva som er lavest og hva som er høyeste skår. Dette er vanskelig å forstå om man ikke har lest den øvrige rapporten. Ideutviklingen viser at deltakerne i arbeidsgruppen er usikre på grunnpremissene de skal drøfte på bakgrunn av.

5.4.4.1 Initieringssekvens KONSULENT

Eksempel 5.37

I det følgende viser jeg et eksempel med aksepterende og samtidig hevdende mottakelse av initiativet. Deltakerne i gruppen skal finne ut hvilke områder de mener bør prioriteres. Lanseringen av initiativet i ideutviklingen er et forslag til hva gruppen skal foreslå som forbedringsområde. Det jeg betrakter som forslaget (ideen) er markert med fet skrift. Nils mener at det i henhold til rapporten er forbedringsmuligheter innenfor *framdrift* og *progresjon*. Han argumenterer ved å referere til det han oppfatter som et dårlig resultat på spørsmål 15 (som referert ovenfor). Per opponerer ikke på Nils sin tolkning, og responderer innenfor denne tolkningen av resultatene i tur 2.

- 1 N: [...] der e' ett punkt >?: ja< xx femten >?: ja< (merk: forsker som går på fremdrift >?: ja< som vi har svara *1 ber P feste mikro-ri::melig negativt på >?: ja< *2 ein komma sju ja rofonen i skjorta. De andre ser spørsmålet det e' sånn #2 eh (merk) #2 spørsmål ta. De andre ser femten #2 hvor godt jobba prosjektgruppa med til- så vidt opp, delte oppgaver altså *3 disse here:: >F: (nikker)< men er straks rundt xxxxx her står det vi kasta bort tiden for tilbake i diskus- lite gjort vi har lite framdrift x mange dreiv med sjonen). utenomting progresjonen går sakte i rykk og napp så N ser ned i pa- alle har svart det >?:mm< så eg tenkte da ka e' det pira sine. for noe det må jo være et forbedringsområde xxxxx # *1: Ser opp på og eg tror det der henger sammen med at vi:: vi har E, så ned igjen. på et vis en matriseoganisasjon hos oss men den e' *3: Ser opp på litt sånn tilfeldig og vilkårlig >?: mm< så vi F, så ned igjen. trenger større langsiktighet for å få te xxx #
- 2 P: men fremdrifta det e' og i forhold te en defi- P ser på N, vek- nerte:: ei sånt måltavle kor me ha satt oss mål selsvis på F. >F: mm< >N: ja< men me me me jobbe ikkje nok foku- sert mot å nå målene # og det e' det som går på fremdrifta egentlig at me ikkje heile tiden har måling mot kor me e' i forhold te et definert mål # så x det noe med # fokus på måloppnåelse #
- 3 N: ja det e' det sikkert også har det nok litt sånn N ser framfor hvordan vi +// nå s diskutere vi problemene rundt seg, gestikule- de då hvordan vi organisere oss i forhold til kun- rer. Ser vek- dene våre xxx xxxx har problemer så ska løsast >?: selsvis opp på mm< x for det føles ustrukturert atte det går i P. rykk og napp også vidare da at folk driver med ute- nomting det e' typisk sånn matrise problematikk då >?: mm< og at vi ikkje det e'kkje vi så styre det det e' kunden #3

Gjennom responsen til Per i tur 2 videreføres topiken. Pers forklaring til hvorfor man gjør så *lite* framskritt er for lite fokus på ”måloppnåelse”. Turen starter med ”men” som indikerer at Per skal komme med supplement og/eller andre argumenter i saken. Det ser ikke ut som om initiativet virker forstyrrende. Dette viser seg i form av den aksepterende holdningen deltakerne viser overfor hverandres argumenter. Jeg tror det har betydning at oppgaven i så stor

grad var definert i utgangspunktet. I flere av de andre kasusene, f.eks. VEG og FORSK, var oppgaven videre definert. Dette kan ha gitt disse deltakerne flere utfordringer i å lage en felles plattform ved å definere hva de konkret skal gjøre.

Initiativet til Nils fungerer som en inngang til drøftingen de har blitt satt til, og er et initiativ til hvilket av forbedringsområdene som bør prioriteres. I tur 3 spiller Nils videre på det Per sier. Han anerkjenner først Pers initiativ ”ja det e det sikkert”, før han elaborerer temaet videre og legger vekt på måten de ansatte organiserer seg i forhold til kundene.

5.4.4.2 Fortsettelsessekvens KONSULENT

Eksempel 5.38

I dette eksemplet begynner gruppen å fokusere på rapporten og resultatene, spesielt mht. punktet om fremdrift. Det er verd å legge merke til at Espen holder opp rapporten så Per skal få se resultatene.

I tur 5 viser Nils til manglende fremdrift på prosjekter; ”Folk synest ikke der e framdrift”. Per kommer med en motstatt tolkning av dette punktet, og sier at han mener han har lest av rapporten at det er framdrift i organisasjonene. Deltakerne har rapporten på bordet mens de snakker.

- | | | |
|---|--|---|
| 4 | E: <xxx> | E har sittet og sett i rapporten ei stund. Nå holder han den opp for P, som sitter og kikker ned i den. E ser framfor seg mens han snakker. |
| 5 | N: <men det var det var> den eg plukte fram >P: ja< den plukte eg fram uavhengig av rapporten for det atte x +// den har vi'kkje diskutert den tar | N peker på og ser på rapporten. *ser på F. E blar |

- fatt i noe konkret # * men eh folk synest ikkje i rapporten, P
der e' framdrift xx kikker også ned i
den.
- 6 P: xx det e' framdrift i organisasjonen e' P ser på N. N
det'kkje det da altså det e'kkje prosjektene >N: rister på hodet
nei< me e' ute i e'det det? og blar i rappor-
ten sin.

Per sier i tur 6 at han tror det er fremdrift i organisasjonen. Ytringen tyder på at det er en åpen tone i ideutviklingen. Per bruker dempere to ganger ("er det ikkje det da altså?" og "e det det?") i denne turen hvor han signaliserer at han tross alt er usikker. I tur 10 vist i neste sekvens, ytrer Nils at det er en mulighet for at han har misforstått rapporten:

- 10 N: <xx sammenheng> her då for det prosjekt har N blari rapporten
noge med kontra oppdrag xxxx < # >P: åkei< **det kan** sin. *ser opp på
det kan > jo hende at e har * misforstått også P.

Nils henvender seg direkte til Per når han sier dette, noe som kan tyde på at det ikke er et ansiktstruende faktum å ta feil i denne saken, eller at det går prestisje i å få rett.

Eksempel 5.39 Lavt skår? Høy skår?

I turene 10-17 som er utelatt, dreier samtalen seg blant annet om hva som påvirker framdriften i et prosjekt. I tur 18 (neste sekvens) kommer deltakerne inn på skår igjen ("score", poeng på spørreskjema). Espen (i tur 18) refererer til to spørsmål i undersøkelsen som dreier seg om tillit og delegering (spørsmål 8), og ansvarsfølelse (spørsmål 4). Begge disse aspektene har et skår på 1,7, i likhet med "fremdrift". Det er forvirring for hva som er høyt og lavt skår på skalaen. Deltakerne forsøker å finne ut av det.

- 18 E: ja *1 nei altså jeg ser litt på den der med *1: E ser opp på
tillit og delegering jeg xx xxxxxxxx eh og dette F, ser så ned i
xx ansvarsfølelse de to altså jeg jeg gikk rett og papira sine.
slett *2 sånn som du på dette med hva hadde lavest *2: Ser på N.
skår *3 altså det er litt sånn:: *3: Ser uti luf-
ta.
- 19 N: men den har høy skår N ser ned i pa-

- 20 E: nei # ja pira sine.
E ser ned i pa-
pira sine, biter
på pennen.
- 21 N: spørsmål åtta N ser ned i pa-
pira sine.
- 22 E: ja altså gjennomsnittsskår Uforandra.
- 23 N: ja Uforandra.
- 24 P: ein komma syv står det på den >E: en komma syv< P ser på N.
- 25 N: jammen jo høgare +// for vanligvis så e' det jo N ser ned i pa-
sånn te høgare tall >E: ja<+// nei jo lavare tall pira sine.
jo bedre skår
- 26 E: ja # men altså i forhold*1 +// ja men altså en E ser ned i pa-
komma sju? #2 *2 pira sine. *1:
ser opp på N, så
ned igjen. *2:
ser opp på N.
- 27 N: tillit til delegering N ser ned i pa-
pira sine.
- 28 E: ja men også x * fremdriften altså den de va de E ser ned i pa-
var jo like pira sine. * Ser
på N.
- 29 N: ja men den # <xxxxx> helt forskjellig (ler) N ser ned i pa-
pira sine, ler,
peker ned i pa-
pira sine med
pennen.
- 30 P: <ja men la oss gå > P ser opp.
- 31 E: nei for da da er jeg ikke helt med Nils +/ E ser ned.
- 32 N: spørsmål åtta den er sånn hvordan forholder du N ser ned og pe-
deg til din xxleder >E: ja riktig< flink til å del ker med blyanten
delegere >E: ja< full tillit det e' ein >E: ja * i teksten. E ser
xx< to det e' tillit ja (peker på E) # har tillit ned i din
noe uklart <x> tekst.* E ser
opp på N.
- 33 E: <ja xxxxx> ansvar altså disse her er +// *1 de E ser/peker ned
tre henger jo sammen sånn som jeg ser det >F: mm < i teksten. *1:
*2 disse tre xx som er framdrift *3 # ser opp på N.
*2: ser ned. *3:

- 34 N: ja det kan godt hende det >E: (nikker) #3 xxxx ser opp på N.
N ser på E, blar i papira.
- 35 E: ja # nei men xxxxxx altså * jeg må si xxxxxx E ser ned. * Ser generelt det er xxxxxxxmåten de hadde # *2 konkludert på >N: ja (ler)< at dem ikke >N: eg var og opp, så ned igjen. *2: ser litt usikker på det< xxxx litt kjapt altså hele på N/F/ut i lufta, smiler litt. greia synest jeg hele greia xx så vi:: *3 vi opplevde det sånn og:: derfor anbefaler vi det og det *3: ser på N/F, xx anbefalte xxxxxx litteratur som da passte best med noen få, # så det er litt dette x hvorvidt vi skal ta hensyn til akkurat disse dataene som er her (peker i papirene sine på rapporten) eller om vi skal xx (peker ut i rommet) forbedringsmuligheter i (navn på organisasjon) generelt sånn som vi opplever det her
- 36 N: det har vi lov te N ser ned, så opp på E.

Sekvensen viser at deltakerne er fokusert mot en problemstilling. Det er ingen skifter av footing, slik som det var mye av i FORSK, og noe av i GLASS. Latter forekommer én gang i denne sekvensen, i tur 29. Det er mulig Nils bruker latter som en demper, siden han korrigerer det Espen sier i tur 28. Situasjonen kan oppleves som noe vanskelig, hvilket kan forklare latteren (Adelswärd, 1989).

Deltakerne har en saksorientert, åpen tone. De gir endel tilbakemeldingssignaler til hverandre, ”ja riktig”, ”mm”, (nikker) osv. Det er flere overlapp i sekvensen, noe som kan tyde på at engasjementet absolutt er tilstede.

Deltakerne drøfter litt frem og tilbake i forhold til dette med skalaen. Det signaliseres usikkerhet i flere av turene. Dette viser seg blant annet i turene 19/20 hvor Nils responderer til Espen: ”men den har høy skår”, hvorpå Espen repliserer ”nei (pause) ja”, mens han biter på pennen. Den samme usikkerheten spores i tur 25 hvor Nils sier ”det er jo sånn te høgare tall (avbryter seg selv) nei jo lavare tall jo bedre skår”. Gruppen vingler mht. tolkningen av resultatene.

Det ser ikke ut til at de kommer til en løsning. Det ender med at Espen i tur 35 stiller spørsmål til hele undersøkelsen, og kommer med noen kritiske bemerkninger til denne. Han lurer på om de skal ta hensyn til dataene i rapporten i det hele tatt, eller om de heller skal vurdere organisasjonen slik de selv ser den.

Deltakerne blir utfordret av oppgaven i denne idesekvensen, fordi de jobber for å etablere grunnpremissene for oppgaven de skal løse. Dessuten skal de lokalisere hvilke forbedringsområder de mener er viktig. For å gjøre dette, må de tolke rapporten og hvilke områder som skåret dårlig. De har altså sammenfallende mål for oppgaven, men grunnpremissene er uklare.

5.4.4.3 Avslutningssekvens KONSULENT

Eksempel 5.40

I dette møtet er tiden er tiden en begrensende faktor for når gruppen skal avslutte sin ideutvikling. Deltakerne bruker de siste turene til å samle seg om to alternativer som de skal ta opp i plenum. Nils innleder avslutningssekvensen i tur 135. I tur 143 foreslår Espen hvilke alternativer de skal velge.

- | | | |
|-----|--|--|
| 135 | N: nå må vi konkludere med noe | N ser på klokka si. |
| 136 | F: på ein måte det e' jo det e' jo bryte xxx struktur då orientere me oss litt i forhold til kunden >E: mm< samla sett i salgsorganisasjoner så snakke x om keyaccount-functiones >E: mm< ikkje sant og det e' da ein kunde som får ein kontaktperson >E: mm< som då tar vare på alle problemstillinger <xxxxxxxxxxxx> | Uforandra. |
| 137 | P: < ja han må bli han blir sånn han blir jo sånn xx> | P ser på F, gestikulerer. |
| 138 | N: <xxxxxx xxxxxx> forretningsforståelse (bedriftens navn) kompetanseutvikling (bedriftens navn) så kalle eg det kundeorientering >N: ja< >F: ja< >P: mm< så ska vi velga to av de # * vil du ha noen (peker på P) | N ser ned i/ skriver i papira sine.
* Ser på P. |

139	P: de nei eg ha <eg ville> +/	P ser ned/ peker i papira til N.
140	F: <xxx> den eg så vil eg la den komma som et resultat av <xx>	F ser ned i / peker i papira til N.
141	P: <ja der> ligge liksom litt inni +...	Uforandra.
142	N: xxxx?	N ser på E.
143	E: ja (nikker) med på det >P: mm< # de to	E ser på N, peker så ned i papira til N.
144	N: <de to?>	Skriver.
145	P: <de to>	P ser ned.
146	P: ja	Uforandra.
147	N: det er greit det	Uforandra.

Alle fire gruppedeltakerne deltar i sluttsekvensen, hvor de skal samle seg om to alternativer. Nils tar initiativ til å formulere noen begreper i tur 138, som han har skriver i papirene sine. Han henvender seg til Per og spør hva han mener. Per responderer i 139 ved å peke i papirene til Nils, det samme gjør Fredrik. Per signaliserer enighet med Fredrik. I tur 142 henvender Nils seg til Espen (med blick) og en spørrende ytring for å få hans mening. Espen nikker og sier han er med på de foreslåtte alternativene, og peker på to ord i papirene til Nils. I tur 144 spør Nils om bekreftelse på det de andre har foreslått, og han får positivt svar fra Per. I tur 147 avrunder han med ”det er greit det”.

Nils tar initiativ i denne avslutningssekvensen, både til å initiere hva de skal velge, men også til å få alles mening om saken. Til slutt avrunder han topiken ved å konkludere. Han fremstår som en leder i gruppen siden Nils sin tolkning av resultatene veide så tungt at gruppen faktisk ble stående ved den misforståtte tolkningen.

Sekvensen ovenfor er et godt eksempel på avpassede par i dialogen (jf. Schegloff & Sacks, 1973), som gjerne forekommer i avslutningssekvenser i samtaler. Nils innleder ett par i tur 138 og får svar i 139. Videre finner jeg følgende par: 140-141, 142-143, 144-145 og 146-147. Sekvensen er et eksempel på at deltakerne samarbeider om avslutningen av topiken. Dette behøver ikke være indikasjon på dypere konsensus, bare at man er enige om å avslutte.

Ettersekvens i plenum. Presentasjon av resultater.**Eksempel 5.41.**

De følgende sekvensene viser når arbeidsgruppen skal legger frem hva de har drøftet, i plenum. Gruppen har blant annet valgt ut "fremdrift" som de tror har skåret lavt (dårlig) på undersøkelsen. Dette viser seg å være en feilaktig misoppfatning. Nils er den som snakker i plenum, og han oppgir forretningsforståelse og kundeorientering som de to viktigste forbedringsområdene. "Fremdrift" er bakt inn i dem. En deltaker i forsamlingen (C) ber arbeidsgruppen om en mer inngående forklaring og begrunnelse for forslagene.

161	C: det hadde <vært x fint om xxx hadde gått xx på::> +// det hadde vært litt fint om dere hunne si litt litt mere om hva dere mener eller xx kundeorientering sånn at vi skjønner hvor dere har funnet de undersøkelsene xxxxxxxx også se +...	C ser på F/N/E/P, vekselvis på F/tavla (?)
-----	--	--

I sekvensen nedenfor begynner både Nils og Espen å svare på spørsmålet. Nils foreslår at Espen skal si litt om det første punktet. Espen redegjør for grunnpremissene for hvordan de har tolket oppgaven. Han føyer til at de tok utgangspunkt i rapporten, men at de også la til andre ting selv (tur 166). Nils tar over i 167 og sier han kan forsvare punktet "fremdrift" ut ifra undersøkelsen, og han begrunner det med et lavt skår. I denne sekvensen blir det avslørt at gruppen har snudd skalaen på hodet. (N= Nils, E= Espen, K= kollega fra annen gruppe, S= en av studentene som har skrevet oppgaven, F=fasilitator).

163	N: nei vi har'kje:: ja jo altså altså (ler litt) det	-
164	E: den første xxx	E ser på N, peker på seg sjøl.
165	N: ta den første du	N ser på E, peker på E.
166	E: ja den første der har vi nok henta noe fra fra:: den *1 undersøkelsen her >?: mm< litt av det som har gått på går på framdrift og de spørsmåla som xxx der og også litt av det som går på ansvar og xx men det er eh:: den xx *2 den:: har vi tatt med xx +// altså vi oppfatta oppgaven være sånn at	E ser på tavla (?). *1: Ser på rapporten, løfter den litt opp. Ser vekselvis

	vi skulle ta utgangspunkt i i:: *3 den her (rapporten) men at vi gjerne kunne legge til andre ting xxx da i tillegg	opp. *2: Ser på f/tavla/ut i rommet. *3: Ser på /løfter rapporten litt opp.
167	N: men men du kan +// eg eg greie å forsvare nummer to utifra undersøkelsen*1 for der e' ett spørsmål her som går på framdrift der vi har svart s voldsomt negativt # altså der e' ein komma sju i snitt der men her e' liksom skalaen motsatt *2 så vidt eg kan forstå på oppgaven xxxxx og *3 folk synest at framdriften vår i prosjektene våre e' tilfeldig og:: følge ikkje planen og så videre	A ser på/peker på tavla/F. *1: Ser ned i/peker på rapporten. *2: Ser på tavla/f. *3: Ser framfor seg, gestikulerer.
168	K: nei alle er snudd <sånn at> +/	-
169	S: <nei xx> framdriften var vel viss jeg ikke husker feil veldig god eh >K: veldig bra< * alle spørsmålene er snudd sånn at vi skal eh at de er like sånn at kontrollen <xxx>	- * K ser på F/N/E/P.
170	N: åkei xx snudd det spørsmålet?	-
171	S: ja	Uforandra.
172	N: javel åkei	-
173	S: så:: fremdriften viss jeg ikke husker feil den tror jeg det var god skår på	Uforandra.
174	?: javel åkei	-
175	S: ja	Uforandra.
176	N: xxxxxxxx det har'kje så stor betydning	-
177	F: du står i hvert fall på den? (ler)	F peker på noe tekst på tavla.
178	N: jada (ler)	-
179	F: xxxxxxxx (smiler)	

I tur 167 gjør Nils rede for hvordan gruppen har tolket resultatene, og at de har tatt tak i "fremdrift" som kom så dårlig ut (ifølge deres tolkning). Kollegaen og studenten er begge kjappe til å oppklare misforståelsen i tur 168 og 169; Studenten avbryter også kollegaen for å si at de har snudd skalaen på hodet og at "fremdrift" tvert imot kom godt ut i undersøkelsen. Nils tar det med fatning og får dette bekreftet gjennom et oppklarings spørsmål i 170. Kollegaen bekrefter misforståelsen, Nils sier javel åkei. Studenten gjentar i 173 at "fremdriften hvis

jeg ikke husker feil den tror jeg det var god skår på”. Han demper ytringen ved å indikere en viss usikkerhet ”hvis jeg ikke husker feil”. Dette er en tydelig ansiktsbevarende handling (jf. Goffman, 1972). I tur 176 forsøker Nils å avdramatisere misforståelsen ved å si at det har ikke så stor betydning. Deltakerne i allmøtet blir lattermilde.

Fasilitatoren spør (i 30) om gruppen fortsatt står for det de har sagt. Dette sier han med et smil om munnen. Nils svarer positivt på fasilitatorens spørsmål og ler selv også. I dette tilfellet er latteren felles, og ser ut til å signalisere konsensus og forståelse (Adelswärd, 1989) (som i Eksempel 5.36 i KONSULENT). Latteren ser først og fremst ut til å virke dempende på denne potensielt truende situasjonen for Nils. Nils har holdt fast ved sitt ståsted i gruppesamtalen, samt at han har lagt det frem for alle på avdelingen. Videre i plenumsekvensen tar Fredrik (fra arbeidsgruppen) ordet. Han vender tilbake til spørsmålet som ble stilt i tur 161. På denne måten får gruppen vist frem noen av tankene som ligger bak deres forslag til område som bør prioriteres.

- | | | |
|-----|---|---|
| 180 | Fredrik: men vi sku' si litt bak det diskusjon xx bakgrunn xxx då e' det det at me konkludere med atte me e' litt for mye sånn produktorientert i forhold til struktur og me kan snu litt xx det og ha fokus littegranne mer på kunden *1 slik at me får kunden mer i fokus # se på om me kan gjøre *2 noe innenfor den strukturen me har i dag allerede med å gjør noen sånn kundeansvarlig (gestikulerer: lager hermetegn) i forhold til de # | -

*1: Fredrik ser på fasilitator.
*2: Fredrik ser rundt på de andre (?), så tilbake på fasilitator. |
| 181 | ?: ja # det e' løsningen x | - |
| 182 | Fredrik: ja ja | Ser på fasilitator (?), trekker litt på skuldrene. |
| 183 | Fasilitator: det er bra | - |
| 184 | Fredrik: det ligger litt i det | Fredrik ser ut i rommet. |
| 185 | Fasilitator: åkey < neste gruppe > | - |

Spørsmålet som ble stilt i 161 besvares først i tur 180. Svaret får en aksepterende mottakelse. Fredrik understreker i tur 182 og 184 sitt argument i 180. Det blir derimot ikke noe mer drøf-

ting rundt temaet. Fasilitatoren går fort over til neste gruppe (i tur 185). Dette kan også komme av tidsbegrensningen på møtet. Derimot ser det ut som om relevansen i gruppens argumenter ikke har noe særlig betydning for plenumsgruppen, i og med at premissgrunnlaget var feil.

5.4.4.4 Oppsummering KONSULENT

De fire deltakerne har alle tanker og ulike perspektiver som tangerer hverandre, men de bruker mye tid på å definere grunnpremissene for å kunne løse oppgaven. Jeg finner det interessant at gruppen aldri spurte noen andre i rommet om hva som skulle tolkes som høyt og lavt skår. Det virket som om gruppen drøftet dette uten forlegenhet. Av denne grunn er det nærliggende å tenke at det ikke ville vært vanskelig å spørre noen andre om råd heller. Dette gjør de altså ikke. På grunn av at gruppen brukte mye tid til å lure på og drøfte premissgrunnlaget, fikk de mindre tid til å drøfte andre ting. I tillegg ble resultatet svekket fordi premissgrunnlaget de hadde brukt forsvant.

Interaksjonen er ikke preget av mye motstand, heller ikke mange solidaritetssignaler som f.eks. i VEG2. Ideutviklingen er en argumenterende dialog mellom ideer med en del ”ja, men” og supplerende perspektiver. Ideutviklingen er ikke konkurransepreget men har en aksepterende og åpen tone. Dette medfører god koherens (jf. kapittel 5.1). Det hersker en likefrem, behersket tone, hvor innholdet i argumentene teller. De ansiktsbevarende strategiene får derimot mindre plass.

Utviklingen av en felles forståelse på det som var fokus for arbeidsgruppemøtet, hindres fordi premissgrunnlaget er feil. I VEG1 og FORSK1 var det uenighet om premissgrunnlaget for ideutviklingen. I disse møtene hadde deltakerne ulike perspektiver på hva premissgrunnlaget var. I KONSULENT bestemmes premissgrunnlaget av fakta, hvilket betyr at det i utgangspunktet skulle være ganske entydig. Det viser seg derimot at det er ulike perspektiver på hvordan gjeldende fakta skal tolkes.

5.5 Oppsummering av analysen

I analysen i dette kapitlet har jeg lagt vekt på å finne ut hvilke kommunikative bidrag som bidrar til koherens i ideutviklingen, eller mangel på sådan. Hvilke bidrag skaper friksjon i dialogen, og hvilke bidrag fungerer som maskineriets ”smøreolje” ved å gi samspillet bedre ”flyt” og mindre friksjon?

Etter hver ideutvikling som er analysert har jeg jeg summert opp de viktigste faktorene som jeg mener karakteriserer ideutviklingen og som har betydning for fremdriften og/eller mangel på sådan.

I tabell 5.1 nedenfor vil jeg kort summere opp de viktigste resultatene i en tabell, før jeg drøfter resultatene.

Tabell 5.1. Oppsummering av resultater fra analysen av den språklige interaksjonen i arbeidsgruppemøtene.

Ideutvikling	Initieringssekvens	Forts.sekvens	Avslutn.sekvens
MOTSTANDSPREGET			
VEGI (5.3.1)	Fremmed perspektiv Indirekte motstand Stagnasjon Allianse	Direkte motstand, for- svar av dagens praksis. Bedre koherens Virtuelle deltakere	Nærmer seg hverandres perspektiver. Motvillig enighet fra D. D vil avslutte topik.
FORSK1 (5.3.2)	Fremmed perspektiv Direkte motstand Retoriske virkemidler i argumentasjonen. Allianse	Allianser med samargu- mentering Motsetninger i perspektiv Humorsekvenser Skifte i "footing" mellom alvor og spøk.	Ikke bevegelse i partenes perspektiver mot hverandre. R vil avslutte topik, gjør som G vil, skriver opp på tavla.
AKSEPTPREGET			
VEG2 (5.4.1)	Ikke forstyrrende initiativ Samarbeidende Dempere Umiddelbar aksept Noen betingede aksept	Solidaritetssignaler Engasjerte deltakere Åpen lederstil Grunnleggende spørsmål Argumenterende	Pre-avslutning Sammenfallende perspektiver. Lang utvikling av topik, erkjennelseskjede. D har endret perspektiv siden VEGI.
FORSK2 (5.4.2)	Ikke forstyrrende, dempet initiativ Betingede aksept Argumenterende	Kjerneytringer Sammenfallende mål Stramme tidsrammer Humorsekvenser Skifte i "footing" mellom alvor og spøk	Konsensus Rollefordeling Humorsekvens som av- slutning. Klare for pause
GLASS (5.4.3)	Ikke forstyrrende initiativ Signaler på fellesskap og solidaritet Interesse og oppfølger- spørsmål Retorisk arg.struktur	Avklaring av bakgrunnen for forslaget. B forklarer Vekt på å forstå og belyse	Enighet om å prøve ideen ut i praksis Skifte av "footing" Humorsekvens Møtet går mot slutten
KONSULENT (5.4.4)	Ikke forstyrrende initiativ Aksepterende holdning Betingede aksept	Forvirring om grunnpremisses. Serios, åpen tone Argumentering	Enighet om alternativer N fremstår som leder "Adjacency pairs" i avslutningen.

5.5.1 Initieringssekvensene

Analysen av hver ideutvikling var strukturert i tre deler. Jeg vil i første omgang fokusere på initieringssekvensen. Deretter kommer jeg tilbake til fortsettelsessekvensene og avslutningssekvensene.

To kombinasjoner initieringssekvenser

Hvordan ble de nye ideene lansert? Møttes ideene av støtte eller motstand? Hva var de interaksjonelle kjennetegnene på positiv mottakelse i forhold til motstand?

Initieringssekvensene skiller seg fra hverandre med hensyn til følgende aspekter: 1. om ideen gis som sterkt eller svakt initiativ, 2. hvorvidt initiativet mottas med aksept eller blir avvist og 3. om initiativtakeren vurderer responsen som adekvat. Disse tre aspektene står i sammenheng med hverandre.

I ideutviklingene har det har pekt seg ut to kombinasjoner:

- a) sterkt initiativ, avvisende mottakelse og vurdering av responsen som inadekvat, og
- b) svakt initiativ, aksepterende mottakelse og vurdering av responsen som adekvat.

Sistnevnte type har riktignok ulike grader av styrke i initiativ og ulik grad av aksept i mottakelsen. Nedenfor følger eksempler på hvordan ideutviklingen i møtene ser ut.

Kombinasjon a) finnes i de to ideutviklingene som preges av motstand, VEG1 og FORSK1. Kombinasjon b) finnes i de fire ideutviklingene som preges av aksept, VEG2, FORSK2, GLASS og KONSULENT. Nedenfor beskriver jeg de ulike kombinasjonene litt mer detaljert.

Ideutviklingene VEG1 og FORSK1 innledes av et forstyrrende initiativ. Det vil si et initiativ som forstyrrer dialogen og/eller deltakere i forhold til det som ellers foregår i den sosiale interaksjonen og den indre dialogen. Dette gjenspeiles av mottakelsen initiativet får. Mottakelsen er avvisende, på en direkte eller indirekte måte. Mottakelsen (responsen) blir i sin tur igjen avvist som inadekvat, noe som gir seg utslag i at initiativet blir gjentatt flere ganger.

I de øvrige ideutviklingene (VEG2, FORSK2, GLASS, KONSULENT) har initieringssekvensene en mer aksepterende holdning. Initiativene er som regel svake og legger få restriksjoner

på partnerens krav til respons. Ideene lanseres på en mer forsiktig måte enn i forrige kategori. Mottakelsen er aksepterende, og jeg kan dele dem inn i to typer aksepterende mottakelse eller respons: det ene er slik det ble gjort i GLASS OG VEG2, hvor det er en vennlig og interessert mottakelse. Det andre, som eksemplene fra FORSK2 og KONSULENT viste, var en betinget aksept, hvor bidragene i stor grad var aksepterende, men med overvekt av innslag av egne nye hevdende ytringer. Førstnevnte ideutviklinger er mer preget av interesse og behov for å stille oppfølgingsspørsmål. I sistnevnte ideutviklinger er det mer fokus på å komme med egne supplerende synspunkt.

Forskjellen mellom dette initiativet, og de forstyrrende initiativene er muligens at de forstyrrende initiativene introduserte et fremmed argument i forhold til en problemstilling en annen i gruppen hadde et eierforhold til (Daniel i VEG1, Rune i FORSK1). Det forstyrrende initiativet kan sies å inneholde et fremmed perspektiv. Hvor forstyrrende et initiativ blir, kan ha sammenheng med hvor stort sprik det er mellom det eksisterende perspektivet og det fremmede perspektivet.

Forstyrrende initiativ og stagnering i topik

De forstyrrende initiativene gir seg utslag i direkte eller indirekte avvisning av initiativet. I VEG1 avvises det først og fremst gjennom minimale responser, i FORSK1 gjennom motargumenter. Fordi responsen vurderes som inadekvat av initiativtakeren, *stagnerer* topiken i dialogen en god stund på det samme initiativet. En måte å illustrere det på er følgende:

Det innledes til en topik (T1) med et initiativ. Ved at initiativet responderes adekvat (dette kan være i løpet av flere turer), beveger dialogen seg fremover til neste topikale aspekt (T2), og så videre til neste topikale aspekt igjen (se figuren nedenfor).

Topiken utvikler seg gradvis ved at det nye initiativet blir behandlet adekvat, dialogen blir klar for at nye aspekter løftes frem. Korolija (1998) har studert koherens i gruppesamtaler, ved å fokusere på episoder. Hun karakteriserer en episode blant annet ved at den har en begynnelse og slutt, en tema- og/eller handlingsenhet, og egen deltakerstruktur. ”Episodes in

conversation are topically and interactionally defined” (Korolija og Linell, 1996:799)⁵⁷. Jeg nevnte tidligere i kapitlet at Korolija & Linell (1996) beskriver koherensen i samtale ved å beskrive overgangen mellom episoder, spesielt hvordan nye episoder introduseres. Forfatterne har utviklet en metode for dette, TEA (Topical episode analyses). De beskriver åtte kategorier for hvordan nye episoder blir dannet, hvor to av dem har relevans for mitt resonnement. Det er *rekontekstualisering* og *reinitiering*. Det er flere ulikheter mellom Korolija & Linells system og mitt fokus i resonnementet nedenfor⁵⁸, men jeg kommer til å låne de to nevnte begrepene i følgende resonnement:

Jeg betrakter rekontekstualisering i en topikal episode som en gradvis utvikling, hvor nye aspekter i topiken løftes fram og på den måten utvikler den topikale episoden. Se figur 5.1 for en illustrasjon av denne gradvise utviklingen.

Figur 5.1

T1 – Respons

T2 - Respons

T3 - Respons

På denne måte utvikles topiken gradvis i dialogen. I initieringssekvensene i de to møtene VEG1 og FORSK1 skjer det i starten ikke en slik utvikling. Der er det samme initiativet tilbakevendende, med det samme spørsmålet. Dette medfører at topiken stagnerer ved ett topikalt aspekt. Dette kan kalles *reinitiering* av initiativet. Reinitiering er en fornying eller retur til et tidligere topikalt aspekt. I dette tilfellet reinitieres det topikale aspektet gjennom de tilbakevendende initiativene. Se Figur 5.2 for illustrasjon.

⁵⁷ De fleste episodene er topikal koherente, men det er ikke nødvendigvis korrelasjon mellom episode og topik. Det kan for eksempel være kontekstuelle ressurser som fører til en ny episode (Korolija og Linell, 1996:802). Forfatterne regner både episoder og topiker for å være likeverdige grunnleggende for konversasjon

⁵⁸ Blant annet at Korolija & Linell analyserer overgangen mellom episoder, mens jeg her snakker om utviklingen innenfor episoder.

Figur 5.2

T1- Respons

T1- Respons

T1- Respons

Hadde det ikke vært for initiativtakernes iver etter å få en adekvat respons på den nye ideen, ville motstanden kunne ført til at topiken hadde dødd ut. I disse ideutviklingene, derimot, fortsetter ideutviklingen på tross av motstanden. Dette er mye på grunn av at initiativtakeren ikke gir seg, samt at han får støtte fra andre deltakere gjennom allianser.

5.5.2 Fortsettelsessekvensene

Fortsettelsessekvenser med motstand: allianser og retorikk

I kasusene som er preget av motstand, er det også motstand i fortsettelsessekvensene. I FORSK1 står partene steilt på hver sine perspektiver. De forsøker å styrke sine argumenter ved å bygge allianser med andre deltakere og bruke retorikk (jf. eksempel 5.10). Sekvensen preges av mange skifter i ”footing” mellom spøk og alvor. Dette er et signal på at temaet er viktig for deltakerne, og at den ujevne balansen i allianser (Rune står alene) kan være potensielt ansiktstruende.

Mens det i FORSK1 er den samme motstanden i hele ideutviklingen, skifter formen på motstanden i VEG1 når det kommer til fortsettelsessekvensen hvor temaet dreier seg om *forsvar* av dagens praksis. Koherensen er sterkere i denne delen av VEG1 enn den var innledningsvis (som drøftet ovenfor). Topiken utvikler seg gjennom argumenter og motargumenter. Friksjonen er mindre. Deltakerne skaper allianser, også ved å trekke inn virtuelle deltakere. Topiken utvikles gradvis, og dette skjer ved at deltakerne forstår hverandres perspektiver og tar utgangspunkt i andres bidrag i sine egne bidrag. På denne bakgrunn mener jeg at deltakerne har en intersubjektiv felles forståelse.

Ulik grad av intersubjektivitet

Fortsettelsessekvensen i FORSK1 minner om den i VEG1, mht. mange argumenter og motargumenter. Topikutviklingen i FORSK1 er imidlertid ikke lik den i VEG1. Deltakerne i

FORSK1 har en viss intersubjektiv innretting, det jeg i kapittel 2.6.1 kaller for intersubjektivitet på nivå 1. Det vil si en form for intersubjektivitet som Rommetveit (1974) mener må være tatt for gitt for å kunne kommunisere. Derimot skjer det ikke en felles justering eller utvidelse av perspektiv (en utvidelse av en felles forståelse) i ideutviklingen i FORSK1. De kjempende deltakerne står hardt på sine perspektiver, og lykkes ikke i å nærme seg hverandres perspektiver, eller gi uttrykk for at de forstår den andres perspektiv. I VEG1 lykkes gruppen med å nærme seg hverandres perspektiver, og i fortsettelsessekvensen justeres perspektivene gjennom topikutviklingen.

Samarbeidende fortsettelsessekvenser- positiv og nysgjerrig eller betinget aksept.

I fortsettelsessekvensene i de akseptpregete ideutviklingene, blir tolkninger og forståelser av grunnprinsipper drøftet. VEG2 og GLASS er mer preget av usikkerhet, åpenhet, nysgjerrighet og positiv aksept i forhold til andres perspektiver, enn FORSK1 og KONSULENT, hvor deltakerne er mer selvhevdende med egne argumenter. Ytre kontekstuelle ressurser som hvilken oppgave gruppen har, kan ha betydning for dette. I tillegg kan likhet og variasjon i gruppesammensetningen ha påvirket hvordan deltakerne argumenterer og forholder seg til hverandres perspektiver. Som nevnt i kapittel 4.7, er det større variasjon i deltakernes kunnskap i VEG2 og GLASS, enn i FORSK1 og KONSULENT. Deltakerne i førstnevnte møter har ulik kunnskap, og de trenger også å dele kunnskap med hverandre for å klare og løse oppgaven de har fått. I VEG2 har for eksempel noen deltakere kunnskap om hvordan kjøre- og hviletid praktiseres, mens andre har kunnskap om hvordan langtransportsjåførene teknisk kan jukse i forhold til disse kontrollene. I GLASS trengs det både kunnskap om glassblåsing og etterbehandling av glass mens det er varmt, om etterbehandling av glassene i kaldsprengerer, samt kunnskap om økonomi for de ulike alternativene.

5.5.3 Avslutningssekvensene

Det er flere ulike årsaker til at ideutviklingene blir avsluttet. De motstandspregete ideutviklingene avsluttes ved at en av partene initierer avslutning av topiken. Disse karakteriseres ved at deltakerne ikke kommer til enighet. FORSK1 blir avsluttet ved at Rune gir etter for Geir og skriver ordet "Kvitebjørn" på tavlen. Han gjør det i handling, og for at topiken kan avsluttes. Men handlingen har ingen betydning for bevegelsen i deltakernes perspektiver. Selv

om handlingen gir inntrykk for at en av partene sier seg ”enig” med den andre, betyr det ikke nødvendigvis at perspektivene har nærmet seg hverandre (se også kapittel 7).

I VEG1 begynner partenes perspektiver å bevege seg mot hverandre i avslutningssekvensen. Daniel, som opplever at hans perspektiv blir utfordret, signaliserer at han vil avslutte topiken. Dette gjør han blant annet ved å bruke minimale responser og hevdende ytringer, som f.eks: ”YES! Og det har vorte hevda lengje det!”(se kapittel 5.3.1.3).

I de akseptpregete ideutviklingene kommer deltakerne stort sett til enighet, og signaliserer sammenfallende perspektiver. I to av ideutviklingene er deltakerne klare for pause, og disse ender opp i humorsekvenser i avslutningen. Bruk av humor avslutningsvis er en måte å signalisere at en er klar for avrundingen av topiken.

Det er imidlertid verdt å understreke at ideutviklingen fortsetter i etterfølgende møter eller i aktiviteter utenfor eller mellom møtene.

5.6 Drøfting

I dette kapitlet søker jeg å svare på følgende problemstillinger:

1. a.: På hvilken måte påvirker samspillet mellom deltakernes perspektiver fremdriften i ideutviklingen?

1. b.: Hvilken rolle spiller det for ideutviklingen om dialogen preges av motstand og konkurranse eller aksept og samarbeid?

Arbeidsgruppene handler ulikt i hvordan de kommuniserer sammen for å finne løsning på en problemstilling gjennom ideutvikling. Noen møter er mer preget av motstand, direkte eller indirekte, mens andre møter er preget av aksept, i betinget eller ubetinget form.

Motstand i dialogen kan gi ulike utslag i forhold til fremdriften i ideutviklingen. Med den type motstand som finnes i VEG1 og FORSK1, hvor et fremmed initiativ lanseres og responsen er

direkte eller indirekte motstand som initiativtakeren ikke finner adekvat, kan topiken stagnere på ett topikalt aspekt. Resultatet blir dårlig fremdrift. I denne typen sekvenser, finnes det ikke intersubjektivitet på nivå 2 (jf. kapittel 2.6.1).

En annen type motstand jeg har funnet i materialet, er argumenter og motargumenter. Billig (1996) mener at det er nettopp drøfting bestående av argumenter og motargumenter som driver en ideutvikling fremover. Drøfting av den typen som jeg finner i fortsettelsessekvensen i FORSK1, gir derimot ikke ideutviklingen fremdrift. Topiken utvikles ikke, fordi intersubjektiviteten på nivå 2 mellom deltakerne mangler. Intersubjektivitet på nivå 2 er en gjensidig evne til forståelse for andres perspektiv. De samme initiativene blir lansert på nytt og på nytt. Det samme med responsene. Partene kommer ikke nærmere i perspektiv, men står fast på hvert sitt perspektiv.

Det finnes flere andre eksempler på at argumentering og motargumentering gir fremdrift i ideutviklingene. I fortsettelsessekvensen i VEG1 utvikles topiken. Deltakerne ser ut til å forstå hverandres perspektiver i større grad enn i FORSK1.

I de akseptpregete ideutviklingene er det også endel argumentering og motargumentering. Det som er forskjellen fra de motstandspregete ideutviklingene, er at deltakerne har mer sammenfallende perspektiver i utgangspunktet. Den nye idelanseringen virker heller ikke ansiktstruende på deltakerne, og deltakerne ser ut til å posisjonere seg i mindre grad. Dessuten ”smører” deltakerne dialogen mye mer, de bruker solidaritetssignaler, minimale responser, tilbakemeldingssignaler, dempere osv. Samtalen får et ”mykere” preg.

Det er ingenting som tilsier at de akseptpregete ideutviklingene har større fremdrift i topiken enn de motstandspregete, om en da ser bort fra de sekvensene hvor topiken stagneres (FORSK1 og innledningssekvensen i VEG1). I disse sekvensene er det stans i topik-utviklingen, men deltakerne jobber i dialogen for å klare å komme videre. Koherensen er bedre i de akseptpregete ideutviklingene; dvs. deltakerne er hyggeligere og dialogen har mindre motstand i seg. Graden av demping og andre ansiktsbevarende markører, samt signalisering av nærhet og samarbeid i dialogen er større i de akseptpregete ideutviklingene. Blant disse er det igjen en forskjell. I de ideutviklingene med mer argumentering og betingede aksepter

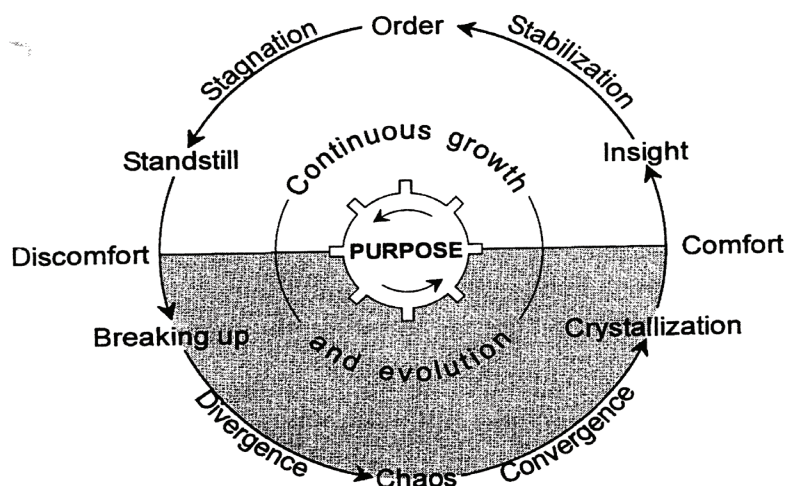
(FORSK2 og KONSULENT) har mindre av disse ”dialogsmørene” enn det vi finner i de mer samarbeids og solidaritetspregete møtene (VEG2 og GLASS). Jeg antar derimot at overvinninger av vanskelige faser i kommunikasjonen hvor det er motstående perspektiver, kan resultere i stor gevinst i en ideutvikling. Det er naturlig at fremmede perspektiver gir tildels konfliktfylte faser, fordi alteriteten er stor. Å kunne takle denne type faser, vil være viktig i ideutviklingsprosesser hvor man vil endre perspektiv, og finne opp noe nytt.

Summen av deltakernes kommunikative bidrag i interaksjonen gir ideutviklingen sitt preg. Forholdet mellom partenes perspektiver har betydning for hvilke kommunikative ressurser som brukes. Når fremmede perspektiver blir lansert i dialogen, må dette bearbeides og integreres i dialogen og i de øvrige deltakeres perspektiver. Dette kan føre til spenninger mellom perspektiver og gir seg utslag med motstand i dialogen. Når et fremmed perspektiv er integrert blir perspektiver mer sammenfallende, og dialogen får en mer samarbeidende og aksepterende form. Det finnes jo også viktige mellomtilfeller, f.eks. at deltakerne elaborerer *ulike* aspekter av samme ide. Ulike aspekter kan inneholde frøet til mer fremmede perspektiv. Disse mellomtilfellene gir samme ide en mer mangesidig belysning. Å bare akseptere og være konsensusorientert utvikler kanskje ikke så mye. Med bakgrunn i denne nyanseringen vil det være naturlig at dialogen beveger seg gjennom ulike faser.

De ulike ideutviklingene, motstandspreget og akseptpreget, opptrer derfor som ulike stadier av en ideutviklingsprosess, snarere enn kjennetegn på gode eller dårlige ideutviklinger. Dette kan for øvrig relateres til Senge (1990) og Dysthe (1996b), omtalt i kapittel 2.8.4, som karakteriserer noen typer samtaler for bedre forutsetninger for læring. Dette vil jeg også komme tilbake til i kapittel 8.5.1.

Flere organisasjonsteoretikere har beskrevet kreative prosesser i ulike faser. Jeg finner støtte for mine funn hos Lerdahl (2001). Lerdahl har i sin avhandling ”Staging for creative collaboration in design teams” foreslått en modell for den kreative prosessen, som blant annet bygger på tanker av Lev Vygotsky og Kurt Lewin. Nedenfor gjengir jeg modellen.

Figur 5.3. Erik Lerdahls modell for en kreativ prosess (Lerdahl, 2001:93).



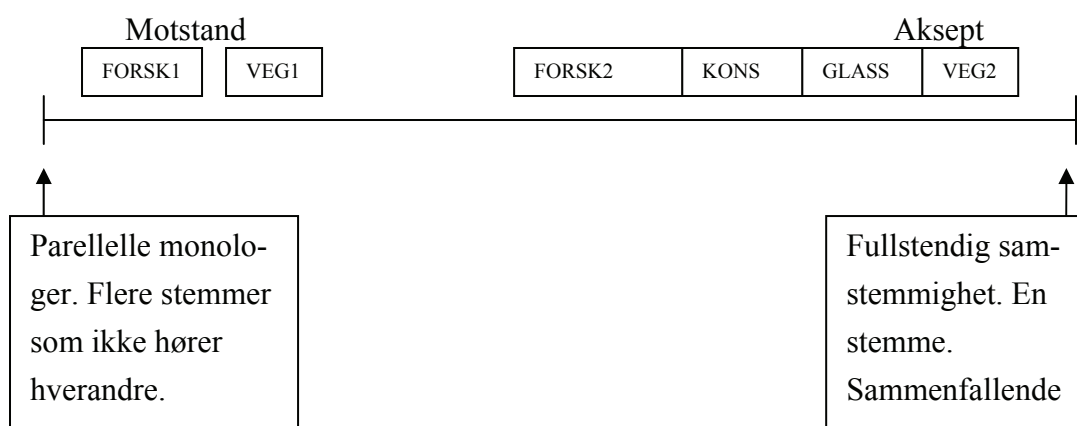
Lerdahl beskriver den kreative prosessen som en organisk prosess, med sykliske bevegelser gjennom orden, kaos, divergens og konvergens. Den mørke halvdel av sirkelen symboliserer en prosess som beveger seg fra ulikheter og ubehag, gjennom en kaotisk fase, frem til felles tenkemåter og krystallisering, og påfølgende behagelig følelse. I den hvite halvdel følger det innsikt og orden, og en viss stabilitet, til det kommer en stagnasjon.

Ideutviklingene i mitt materiale har ulike preg, og det har sammenheng med hvor stor utfordring lansering av den nye ideen er i forhold til gruppens prosess. Enkelte initiativer blir behandlet som fremmede perspektiver og forårsaker ulikheter og kaos. Preferansen for konvergens som ligger forankret i oss, gjør slik at uenigheter blir oppfattet som ubehagelig. Andre ideer kan være mer sammenfallende med andre deltakeres perspektiver, og oppleves ikke som så utfordrende og forstyrrende, og vil være lettere å integrere i dialogen.

5.7 Avslutning

Innledningsvis grovkategoriserte jeg gruppene i to grupper; de som er preget av motstand og de som er preget av aksept. Etter analysen har jeg nå plassert ideutviklingene mer nøyaktig inn i forhold til hverandre på aksene som først vist i kapittel 5.2.

Figur 5.4. Ideutviklingenes plassering på aksene i forhold til motstand og aksept



De ulike ideutviklingene er plassert på aksene mellom de absolutte polene. FORSK1 er den ideutviklingen med størst grad av motstand og hvor deltakerne snakket forbi hverandre. VEG1 har også mye motstand i seg, men deltakerne evnet å ta hverandres perspektiv. Videre vurderer jeg VEG2 til å være den ideutviklingen hvor deltakerne er mest samarbeidende og aksepterende, og har sammenfallende perspektiver. GLASS er også i stor grad slik, med bare litt mindre sammenfallende perspektiver, men med stor interesse for andres innspill. FORSK2 OG KONSULENT har mer sammenfallende perspektiver enn ulike perspektiver, men disse møtene preges av en betinget aksept i dialogen, det vil si de ikke er helt enige, og er opptatt av å komme med sine egne argumenter i forhold til det som blir sagt.

Ovenfor har jeg vist at ideutviklingene påvirkes av hvor stor avstand det er mellom det nye perspektivet som lanseres og deltakernes eksisterende perspektiver på det daværende tidspunktet. Dette medfører ulike dialogprosesser, som jeg mener er naturlige deler eller faser i ideutviklingsprosesser.

Siden dialogprosessene er så ulike, tenker jeg at dette må ha betydning for hvordan en felles forståelse (TSSR) utvides. I problemstilling 2 i kapittel 2.9, spør jeg: *På hvilken måte/hvilke måter utvides TSSR i arbeidsgruppemøtene?* Det er dette jeg vil svare på gjennom analysene i kapittel 6.

6 Endring av perspektiv gjennom ideutviklingen

6.1 Introduksjon

I kapittel 5 har jeg vist visse aspekter av hvordan ideer føres inn i ulike møter og forhandles om. Det er ikke automatikk i at lansering og forhandling av en ny ide fører til at man lærer noe nytt, forandrer perspektiv, eller produserer et nytt produkt. I dette kapitlet skal jeg fokusere på ideutviklingsprosessen, og hvordan det skjer en utvikling og endring i perspektiv i felle-skap mellom deltakerne i arbeidsgruppemøtene. Med utgangspunkt i Ragnar Rommetveits begrep ”temporarily shared social reality” (TSSR), jf. kapittel 2.7, er følgende forsknings-spørsmål utgangspunkt for dette kapitlet:

På hvilken måte/hvilke måter utvides TSSR i arbeidsgruppemøtene?

Jeg tar utgangspunkt i hovedkasuset Statens vegvesen. De to ulike møtene (VEG1 og VEG2) gir meg mulighet til å følge en utvikling fra idelansering i ett møte, og en videreforedling av ideen i neste møte som ble en del av det ferdige produktet i form av en rapport.

En viktig bakgrunn for dette kapitlet, er de to begrepene kreativitet og innovasjon som ofte er brukt for å definere utvikling av ny forståelse. Disse begrepene blir ofte behandlet som dikotomier. De blir beskrevet i form av begrepspar som hhv. prosess vs. produkt, idegenerering vs. ideimplementering, individuell vs. kollektiv, emosjonell vs. relasjonell, ingen intensjon om avkastning vs. intensjon om avkastning, absolutt nyskaping vs. relativ/kontinuerlig nyskaping (Oddane, 2006/u.a:kap.3). Den siste dikotomien som jeg her refererer; absolutt nyskaping vs. relativ/kontinuerlig nyskaping, dreier seg om hvilken type utvikling en oppnår i en ideutviklingsprosess, om det er en gradvis utvidelse i forhold til tidligere kunnskap, eller om det representerer noe radikalt nytt. I relasjon til mitt prosjekt er dette et interessant aspekt,

siden jeg er spesielt interessert i utvidelsen av felles forståelse, og hvordan det skjer. Darsø (2001:157) sier at kjernen i kreativitet ligger i persepsjon og evnen til å gjøre en original endring i perspektiv. Samtidig sier hun at når det ”nye” produktet kan utgjøre basisen for økonomisk vekst, snakker vi om innovasjon (s. 158). Darsø siterer Gamache (1988) mht. dette poenget: ”Creativity is getting the idea, and innovation is making it happen” (s. 159). Hun mener altså at prosessen hvor ideen genereres er den kreative, mens innovasjonen er viderefordlingen av ideen frem til det som kan utgjøre basis for økonomisk vekst.

Fonseca ser annerledes på det, og opponerer mot at enkelte snakker om innovasjon som om den ultimate nyheten fantes: ”(...) one that would finally deliver⁵⁹ them from the pressures of competition, if only they could make the right rational choice” (Fonseca, 2002:5). Han beskriver innovasjon som “new meaning emerging in ordinary, everyday work conversations” (s. 5). Han skiller altså ikke mellom kreativitet og innovasjon, og karakteriserer innovasjon som å ligge i den kontinuerlige meningsskapingen i kontinuerlig menneskelig interaksjon.

I dette kapitlet opponerer jeg mot skillet mellom begrepene som Darsø representer, og som med sin dikotomi betrakter idegenereringsfasen som kreativ med utvikling av ny kunnskap og ny forståelse, mens viderefordlingsfasen følgelig ikke betraktes som kunnskapsutviklende. Samtidig ønsker jeg å nyansere Fonsecas (2002) syn på hva innovasjon er. Jeg vil argumentere for at en ideutvikling består av ulike faser, både av idegenerering og viderefordling av ideene, og at det i *alle* fasene foregår kunnskapsutvikling, bare i ulik form. Videre ser jeg på kunnskapsutvikling og utvikling av ny forståelse som endring av perspektiv, manifestert i dialogen som utvidelse av TSSR. Perspektivene til deltakerne kan endres på flere nivå; enten på et overordnet nivå, eller på flere underordnede nivå. *Jeg vil hevde at kunnskapsutvikling består av summen av ulike typer perspektivendringer.* Om en bedrift vil bli bedre på kunnskapsutvikling og innovasjon, bør man altså i tillegg til å fokusere på hvordan man kan komme opp med originale ideer, også fokusere på å mestre kunnskapsutviklingen i andre faser i dialogen mellom ideer, noe som vil innebære ulike typer ressurser. I noen faser, som i idegenereringsfasen, vil en stor grad av alteritet (ulike synspunkter og perspektiv, jf. kapittel 2.6.2) være viktig, noe som medfører spesielle krav til deltakernes roller og kommunikative kompetanse. I andre faser, for eksempel hvor ideer blir viderefordlet, er det derimot større behov

⁵⁹ Dette ordet er brukt av forfatteren. Det kan blant annet oversettes med *befri* eller *redde*.

for intersubjektivitet (evnen til å forstå den andres perspektiv, jf. kapittel 2.6.1), og graden av intersubjektivitet vil være utslagsgivende for hvor dypt inn i temaet deltakerne kan komme. Dette vil medføre andre krav til deltakerne og deres kommunikative kompetanse. Hovedfokuset i dette kapitlet er å studere dialogen mellom ideer ved å se på utvikling av felles forståelse (TSSR).

Dette kapitlet tar som nevnt tidligere utgangspunkt i ideutviklingene VEG1 og VEG2 som er beskrevet i kapittel 4, og også analysert i forhold til kommunikative trekk i kapittel 5. Tidlig i studiet av VEG1 og VEG2 slo det meg at disse møtene hadde helt ulike bidrag i forhold til ideutviklingsprosessen og utvidelsen av en felles forståelse. VEG1 har jeg tidligere karakterisert som et møte hvor det blir lansert et fremmed perspektiv som ble gjort motstand mot (jf. kapittel 5.2.1). Det blir til dels høy temperatur i møtet, og det er konkurranse om ordet. Det er høyere tempo i VEG1 enn i VEG2; henholdsvis 13,8 og 9,2 turer per minutt⁶⁰. I VEG2 opptrer deltakerne mer enige, konstruktive, solidariske og lyttende, og gir mye positive tilbakemeldinger til hverandre (jf. kapittel 5.3.1).. Disse ideutviklingene er fundamentalt forskjellige når det gjelder på hvilken måte en felles forståelse blir utvidet. Jeg vil gjennom analyser av disse to møtene foreslå at utvikling i felles forståelse; utvidelse av TSSR, skjer i begge møtene, men på kvalitativt forskjellige måter.

Mine tolkninger i dette analysekapitlet vil jeg også holde opp mot intervjuer av informantene, hvor deltakerne i møtene selv kommenterer hva som foregikk i noen av møtene. Intervjusituasjonen som kommunikativ virksomhet har også innvirkning på informantenes ytringer. Dette kommer jeg nærmere tilbake til i kapittel 7. Nå vil jeg gå over på en drøfting av hva Linell og Nystrand har skrevet om utvidelse av TSSR.

6.2 To metaforer om utvidelse av TSSR

Som nevnt i kapittel 2.7 har Martin Nystrand og Per Linell utviklet hver sin metafor som illustrasjon for utvidelsen av TSSR. Disse er interessante og naturlige utgangspunkt for mitt fokus i dette kapitlet. I det følgende redegjør jeg for hva metaforene inneholder, først Linells

⁶⁰ VEG1 hadde 277 turer over 20,05 minutter, mens VEG2 har 249 turer over 27 min 28 sek.

”islands of partially shared understanding”, deretter Nystrands ellipsemodell⁶¹. Til slutt i delkapitlet drøfter jeg på hvilken måte metaforene kan være til hjelp i min empiriske tilnærming til utvidelse av TSSR.

6.2.1 Linells ”øyer av delvis felles forståelse”

Utvikling i forhandlingen om mening skjer ved at den midlertidig felles, lokalt relevante oppfatningen av omverdenen, TSSR, utvides. En utvidelse av et TSSR går gjennom topikutviklingen (topic progression) i diskursen. En topikal episode (topical episode) er en sekvens av ytringer i en samtale som fokuserer på og utvikler et spesielt tema (eller topik)⁶². Den har blitt etablert på en dynamisk måte, ved at noen tar et initiativ, og inviterer lyttere til å dele et tema. Dersom temaet blir akseptert av lytteren/lytterne, skal det en sekvens av bidrag til i dialogen av initiativer og responser for å etablere en topikal episode. Fokuset flytter seg stadig i en episode, og aktørene bidrar i en dynamisk prosess til at temaet utvikles. Slike kollektive diskurser i topikale episoder kaller Linell (1998:193) for ”topikale baner” (topical trajectories). Begrepet omhandler de bevegelsene som blir gjort i interaksjonen mens aktørene bygger topikale rom. I denne prosessen bygger dialogpartnerne det Linell (1998) kaller for ”islands of partially shared understanding”; øyer av delvis felles forståelse. Disse øyene bygges opp med utgangspunkt i fragmenter som det deretter bygges topikale episoder rundt, og dermed også en felles forståelse. Når det felles fokuset forflytter seg til nye, utvalgte aspekter i tema, bygges det opp nye topikale episoder. Disse bindes sammen av bruer, som symboliserer ulike typer overganger mellom topikale episoder.

Metaforen ”øyer av delvis felles forståelse” gir inntrykket av at man forlater noe og forflytter seg til noe annet. Linell (1998) er opptatt av at hver ytring har mange muligheter i seg for utvikling av mening, men bare noen få potensielle blir realisert. Resten blir ikke bragt inn i dialogen, men forblir tapte muligheter (Linell, 1998:200, med ref. til Rommetveit). Øyene symboliserer at man forflytter seg i dialogen og i den felles forståelsen fra øy til øy, og lar det som

⁶¹ Rommetveit (1974) bruker også begrepet ellipse, i betydningen ”the prototype of verbal communication under ideal conditions of complete complementarity in an intersubjectively established, temporarily shared social world” (s. 29). Her velger jeg å forholde meg til Nystrands modell.

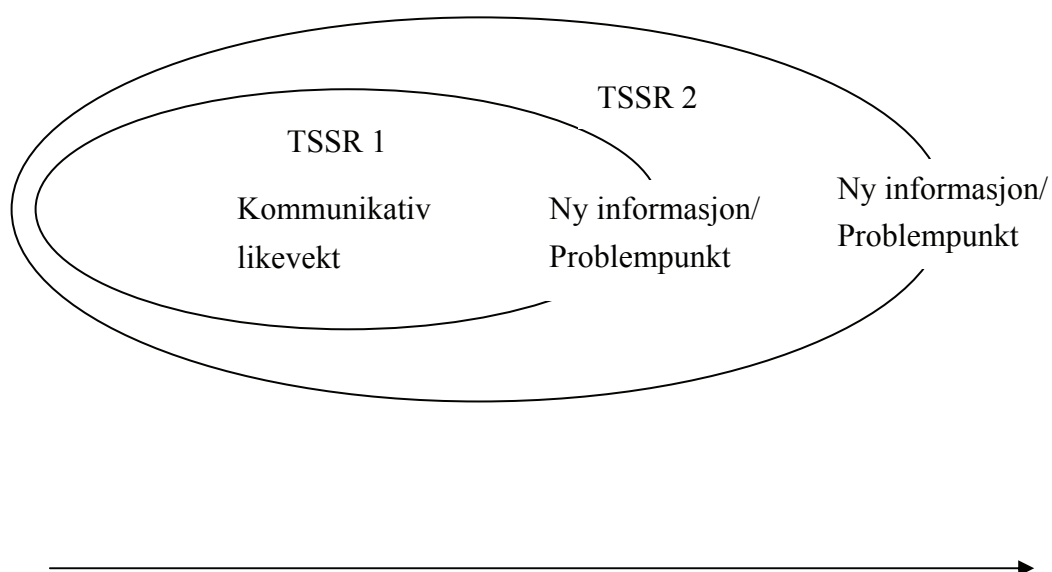
⁶² Det finnes også episoder i samtale som ikke holdes sammen av en topik, men heller av en handlingsagenda (Linell, 1998).

var på den forrige øya forbli der, bortsett fra de nye aspektene som da danner en bru over til neste øy. Dette syntes jeg er en god metafor for hva som skjer i tema utviklingen i en sosial interaksjon, spesielt i improviserte og hverdagslige samtaler hvor man ganske fritt kan forflytte seg mellom helt ulike topiker. Metaforen er mindre egnet for samtaler hvor man har ett overordnet globalt prosjekt, som å utvikle ideer innenfor et avgrenset tema. Her vil Nystrands (1992) metafor være bedre egnet.

6.2.2 Nystrands ellipsemmodell

Martin Nystrand (1992) har utarbeidet en ellipsemmodell basert på Rommetveits ide om utviklingen av et midlertidig delt felles forståelse (TSSR). Meningen med modellen er å vise hvordan en utvidelse av TSSR mellom en skriver og en leser finner sted. Jeg mener at modellen også er interessant i forhold til muntlige tekster, som min empiri består av.

Figur 6.1. Ellipsemmodell. Figuren nedenfor er tegnet med utgangspunkt i Nystrands modell



Ellipsemodellen tar utgangspunkt i et etablert TSSR1. Med Nystrands begrepsapparat er det kommunikativ likevekt innenfor et slikt etablert rom. Det vil si at man har en felles forståelse der og da, dvs. kongruens mellom talerens intensjoner og forventninger til lytteren, samt lytterens evne til å forstå talerens intensjoner. Resultatet er gjensidig perspektivtolkning (jf. Graumann, 1990). Når det blir introdusert ny informasjon i dialogen, kan dialogen komme ut av

likevekt. Nystrand (1986) kaller et slikt punkt for ”troublesource” (kan oversettes med ”problempunkt” på norsk). Det må nå reforhandles (Nystrand, 1992 med referanse til Szasz, 1960) om et nytt og utvidet TSSR. Nystrand (1989) er opptatt av fellesskapet, konvergensen mellom skriveren og leseren, og mener den nye informasjonen må kontekstualiseres med elaborering når ny informasjon truer den kommunikative likevekten:

When she introduces information sufficiently new as to threaten reciprocity, she will contextualize this information with an elaboration, perhaps an example or a definition (Nystrand, 1989:78).

Å kontekstualisere er et godt begrep i denne sammenhengen. Man forsøker å sette det nye inn i en kontekst for å få den andre til å forstå. Dermed må også en rekontekstualisering av det tidligere gitte skje (Linell, 1998). Nystrand mener at skriveren ”will have some sense of the appropriateness of possible elaborations” (1989:78). Dette innebærer at man har en viss følelse av om hvilken elaborering som trengs; om det er flere detaljer eller et rammeverk for å forstå det nye bidraget. Elaboreringene skal tjene å gjenvinne den kommunikative likevekten i gruppen, og dette resulterer i et utvidet eller modifisert TSSR.

She proceeds to treat this choice point with an appropriate elaboration that will serve to contextualize the new information and thereby reestablish balance in the discourse, and that results in an expanded, modified, revised TSSR (i.e., TSSR2) (Nystrand 1989:78).

Nystrand mener at når man igjen har oppnådd en kommunikativ likevekt, kan man si at man har ekspandert, modifisert eller revidert TSSR (Nystrand, 1992). Jeg kaller dette for utvidelse av TSSR.

Et problempunkt har også en drivende effekt på dialogen, og bringer inn uklarheter og behovet for ny forståelse. Dette arbeidet blir forsøkt løst gjennom å gi mer informasjon. I samtaler vil komme i ulike kommunikative bidrag. En logisk konsekvens av Nystrands teori, er at dersom elaboreringene er inadekvate, oppnås ikke den kommunikative likevekten. Nystrand mener at tilleggsinformasjonen kan være inadekvate på ulike måter: 1. man kan si for mye om for få punkter, 2. man kan si for lite om for mange punkter, og 3. man kan resultere i misforståelser (Nystrand 1992:168). Om man ikke makter å opprette likevekten, blir resultatet en

”misconstraint”, dvs. et misforhold mellom kommunikasjonspartene. Det vil si at det er avstand mellom det taleren sier og det tilhøreren trenger å vite. Dette betyr at forsøkene på å elaborere ikke har vært vellykket.

6.2.3 Drøfting av metaforene

Linell⁶³ mener at begrepet ”likevekt” ikke er egnet for å beskrive felles forståelse, fordi det alltid bare vil være delvis forståelse mellom partene, og at det, ifølge Bakhtin, alltid vil være noen løse tråder i en dialog⁶⁴. Det man forbinder med ”likevekt” og et liknende begrep som ”ekvilibrum” vil ifølge Linell være problematisk å snakke om i forhold til dialogspill. Dialog er en dynamisk prosess i tiden, og bølger mellom konsensus, forståelse og uklarheter, og utvikler seg i spenningen mellom forståelse og ikke forståelse. I en dialogprosess opplever man en type forståelse som er subjektiv. Man kan være uvitende om motsetninger i forhold til de andre deltakerne, og man kan blant annet av praktiske årsaker ikke gjøre eksplisitt alle aspekter av sin forståelse. Det trenger altså ikke være likevekt selv om samtalen eller episoden er slutt. Hvor befinner man seg i samtalen når man slutter? Ofte er det praktiske grunner som gjør slik at man må slutte av en diskusjon: tiden for møtet er ute, telefonen ringer osv.

Det er blant annet disse refleksjonene som ligger til grunn for Linells metafor om ”øyer av delvis felles forståelse”. Her lager Linell et bilde av den felles forståelsen som flyktig og formet gjennom skiftende aspekter i tema. Dessuten viser han ved bruk av metaforen at vi i dialogen legger bak oss fokus og tema mens nye aspekter i dialogen rekontekstualiseres. Jeg er litt usikker på, derimot, om det er en god metafor for hva som skjer i forhold til utvikling av en felles forståelse, med fokus på det kognitive aspektet. Hva med felles bakgrunnskunnskap? Hva med en *utvidelse* av felles forståelse, hvor man bygger på det som har vært tidligere i samtalen? Slik metaforen til Linell kan tolkes, er at man forlater en felles forståelse og beveger seg over til en ny.

Nystrands ellipsemodell og teori om kommunikativ likevekt bygger på ideen om at man jobber mot en felles forståelse og at denne utgjør en plattform man kan stå på for å klatre videre i

⁶³ Personlig kommunikasjon

⁶⁴ Bakhtin kaller dette for ”the loophole of consciousness and the word” (Bakhtin, 1984)

dialogen. Begrepet ”kommunikativ likevekt” syntes derfor nyttig i forhold til å knytte det til et visst punkt i dialogen hvor dialogen er ”klar” for å utvides innenfor en topik, eller å gå over på en ny topik. Om den er ”klar” forutsetter at deltakerne er enige om å gå videre. Denne prosessen kan sammenlignes med et militært framrykk. Der rykker man fram et stykke om gangen og sikrer området, før man rykker frem igjen, og sikrer neste område. Dette er en repeterende prosess, som Fillmore (1985) kaller for ”moves and states”. I begrepet kommunikativ likevekt legger jeg ”tilstrekkelig felles forståelse” for at man skal kunne bevege seg videre og utvide den felles forståelsen.

Jeg deler oppfatningen til Linell og Rommetveit om at forståelsen er både subjektiv og begrenset (Rommetveit 1992, Linell 1998). Og ofte vil det være slik at ulike deltakere har behov for ulike grader av forståelse; noen trenger mye detaljkunnskaper, mens andre trenger bare de store linjene. Hva som er tilstrekkelig forståelse og aksept for at et tidligere bidrag normalt sett er antatt, er når en av deltakerne fortsetter med et nytt bidrag i diskursen (Linell, 1995, med referanse til Clark og Schaefer, 1987:36), og det ikke blir gjort protester på fortsettelsen fra andre deltakere i samtalen. Goodwin (1981) hevder at blikkontakt mellom deltakerne kan tydeliggjøre forståelsen for om andre deltakere har behov for videre elaborering eller ikke.

(...) the primary import of eye contact is not the gratification of some particular ”need”; rather through eye-contact a party knows ”that he is affecting [the other] in some way and that he is, thereby, making progress in whatever he is attempting to do” (Goodwin, 1981, med referanse til Kendon, 1967:59-60).

Linell mener at ellipsemodellen gir et inntrykk av at ellipsene inneslutter hverandre. Dette signaliserer at alt man har med seg tidligere også blir med i det utvidede forståingsrommet. Linell er uenig i denne fremstillingen, og mener som jeg var inne på tidligere, at man forlater deler av fortiden bak seg, mens man tar med noen aspekter videre og rekontekstualiserer dem for bruk i den videre dialogen. Jeg mener at de to ulike metaforene; øyene til Linell, og ellipsene til Nystrand, er fruktbare på ulike måter når en tenker seg utvidelsen av et TSSR. Linell er mer opptatt av den dynamiske, flyktige prosessen, hvor man forflytter seg fra et topikalt aspekt til et annet topikalt aspekt, mens andre aspekter blir valgt bort. Nystrand er opptatt av den resulterende kunnskapen, hva man vet eller husker etterpå.

Metaforer har andre funksjoner enn å være analytiske modeller, også i dette tilfellet. Jeg har imidlertid funnet det formålstjenlig å ta utgangspunkt i disse metaforene for å kunne gjøre empiriske analyser av utvidelsen av TSSR i arbeidsgruppemøtene, og jeg betrakter dem derfor med et blikk som er opptatt av hvordan metaforene konkret kan anvendes i en analyse. Med dialogismen som utgangspunkt vil jeg derfor gi kritikk til ellipsemodellen for dens klare grenser, og endelige, stramme form. Den signaliserer ikke i seg selv et dynamisk forhold mellom kontekst, interaksjon og tenkning. Linells metafor viser dynamikk, men mister helt det individuelle historiske aspektet. De to metaforene gjenspeiler heller ikke et skille og/eller et dynamisk forhold mellom individet og det sosiale. Når jeg skal beskrive utvidelsen av felles forståelse i VEG1 versus VEG2, er det ellipsemodellen til Nystrand som i dette tilfellet blir mest relevant for analysen av min empiri, og vil derfor bruke den som et utgangspunkt. Imidlertid mener jeg at både modellen til Nystrand samt andre tilnærminger blir for grovmasket i forhold til å fange opp nyanser i hvordan TSSR utvides. Gjennom analysen i neste avsnitt viser jeg hvordan jeg mener TSSR utvides i VEG1 og VEG2.

6.3 Behov for å skille mellom ulike typer utvidelse av TSSR

Rommetveit (1974), Nystrand (1986,1992), Linell (1998) og Luckmann (1990) omtaler alle, med litt ulike begrepsapparat, dialoger hvor ny informasjon truer den kommunikative likevekten, og hvor dette er første steget i en prosess for å utvide det gjeldende TSSR. Bakhtin (1981) mener at vi kan se på dialog i form av en kontinuerlig jobb mellom ”centrifugale” og ”centripetale” krefter, hvor hvert nytt initiativ av A overskrider hva som er (lokalt) delt kunnskap, og den responsive forståelsen av det av B (og A selv) prøver å re-etablere en ”communicative homeostasis”. Jeg tolker dette som at hver meningsbærende ytring representerer ny informasjon som bidrar til utvidelse av TSSR. Dette kaller jeg for en utvidelse av TSSR på lokalt nivå. Nedenfor viser jeg et eksempel fra VEG2 for å illustrere denne type utvidelse.

Eksempel 6.1. (VEG2). Utvidelse av TSSR på lokalt nivå.

Stein tar et initiativ i tur 63, stillet til Oscar, om hva han mener med et notat han har skrevet. Tur 64 er et lokalt bidrag som bidrar til utvidelse av TSSR på lokalt nivå. Turene 65,66 og 67 bygger også ut den felles forståelsen på lokalt nivå.

- 63 S: Eg kunne tenkt meg å spurt deg, O, ka du meina Ser i papira.
egentlig med det du skrive i denna her #2 *eee Ser på O. Ser i
krav til kontrollmengde. *Ta ein eeex... papira
- 64 A: Sekvens, meina han Ser på O
- 65 O: Ja å ja. #6 Ser i papira
- 66 S: Ka meina du vi altso x.. Ser på O
- 67 O: Ja ditta med kvalitet #2 (fortsettelse) Ser i papira,
blar.

Jeg har foreløpig ikke funnet at noen av de ovenfor nevnte forskerne differensierer mellom ulike typer ny informasjon og eventuelle konsekvenser det ville ha for utvidelsen av TSSR. For å kunne beskrive ulike måter å utvide TSSR på, har jeg nemlig behov for å *skille mellom ulike typer ny informasjon i dialogen*. De ulike typer ny informasjon vil gjøre seg gjeldende som ulike typer kommunikative bidrag i dialogen. I tillegg til lokale bidrag i dialogen som vist ovenfor, har jeg funnet to andre typer bidrag som skaper ”problempunkter” i ideutviklingene i Vegvesenet. Jeg skiller mellom bidrag som utfordrer det overordnede makrotopiske perspektivet og bidrag som utfordrer topikale aspekter i et perspektiv. I det følgende vil jeg gi empiriske eksempler fra VEG 1&2 på disse typene bidrag og hvordan de utvider TSSR på ulike nivå. For en mer detaljert analyse av det kommunikative spillet i disse ideutviklingene henviser jeg til kapittel 5.3.1 og 5.4.1.

6.3.1 Utfordring av overordnet makrotopisk perspektiv

I dette avsnittet vil jeg gi et eksempel på utfordring og endring av premissgrunnlaget (det makrotopiske perspektivet) i ideutviklingene VEG1 og VEG2. I VEG1 utfordres det makrotopiske perspektivet. I VEG2 ser vi at det har vært en endring i dette. Dette kaller jeg utvidelse av TSSR på makrotopisk perspektiv-nivå.

Dialogen i VEG2 bygger på dialogen fra VEG1. I det første møtet lanserer Are et fremmed perspektiv. For illustrasjon av dette henviser jeg til kapittel 5.3.1 og spesielt eksemplene 5.1-5.4. Are ser situasjonen med et annet perspektiv enn de som jobber med kontrollene, og stiller derfor spørsmål ved noen av de etablerte rammene som kontrollørene selv tar for gitt. Dette

resulterer i en tydelig front mellom ulike perspektiver. Det fremmede perspektivet er et bidrag i dialogen som skaper et problempunkt i forhold til det makrotopiske perspektivet.

Etter lanseringen av det fremmede perspektivet i VEG1, jobber deltakerne for å skape ny ”likevekt” i dialogen. Det jobbes med å elaborere det fremmede perspektivet, samtidig som det holdes fast ved det gamle. Perspektiver står mot hverandre og det jobbes for å komme til en løsning hvor dialogen kan utvikles videre.

Eksempel 6.2. (VEG1). Fra motstående perspektiver til perspektiver i bevegelse mot hverandre

I eksemplet nedenfor viser jeg et utdrag av drøftingen i det første møtet VEG1, hvor partene har ulike perspektiver. Dette utdraget er mot slutten av drøftingen av topiken, og det er en diskusjon med noe temperatur. Stein og Are er enige, men det er ikke Daniel, som forsvarer sitt synspunkt. Are argumenterer for at kontrollørene heller må bruke lang tid på å kontrollere færre kjøretøy. Daniel forsvarer dagens praksis, hvor de har stort fokus på et visst antall kjøretøy de skal kontrollere. Tur 65 markerer starten på at Ares og Daniels perspektiver beveger seg mot hverandre fra to ulike posisjoner.

56	S: ja men da får de slutte å vinke inn så mange da	Ute av bildet. D ser mot han
57	I: <ja>1	Ser på S og nikker
58	A: <ja det er eit poeng>1	
59	D: <akkurat men då er det måltalla>1 som kjeme	Peker mot lerretet, hever stemmen
60	S: <ja men det>2	
61	A: <ja da da>2	Gestikulerer med armen
62	D: vi må prøve <å ta>3	peker med armen mot lerretet
63	A: <ja men då>3 må de la dei køyre >D: ja ja< og heller konsentrere >D: ja ja< dåkker om han som >D: akkurat< og heller bruke ein time på han hvis det er nødvendig	Ser mot D, gestikulerer med armen, D nikker og rister utål-

- 64 D: jada det er alt det voldsomt +// det høyres modig på hodet
<flott ut ha ha ha> Ser på A
- 65 A: <det er veldig> det er veldig lett å sei det Ute av bildet
- 66 D: ja det er lett å sei det fordi at du har hen- Ser mot A. "For-
gande disse måltalla # hvis du har stått på Ljøs- sonende" stemme
ne og gjerne hatt bare fem vogntog # då er det
ein dårleg fangst i hermetegn den dagen også er
det om å gjøre å få inn det du kan få inn for då
har du nådd # >S: ja< målet ditt den dagen
- 67 S: det har noke med +\
68 D: skjønner du? Ser mot A og pe-
ker mot han med
armen. Smiler
svakt
- 69 S: ja Ute av bildet
- 70 A: ja men altså då forstår ikkje eg vitsen med å Ute av bildet
<kontrollera>1+/
71 D: <nei_ nei>1 det <er>2 det kjeme bakom Ser mot A, ges-
tikulerer med
armen
- 72 A: <xx>2
- 73 D: nei det er # det er ikkje enkelt Smiler svakt,
nikker på hodet
og legger armene
i kors
- 74 S: men det er på ein måte derfor vi +/
75 A: då då då kan du seie det at det er faktisk Ser mot D, ges-
+...det viktigaste er til å få kvantitet ikkje kva- tikulerer med
litet hånden, tar seg
en slurk av
vannglasset
- 76 D: YES! og det har vorte hevda lengje det! Ser mot A, tar
vannglasset og
drikker av det.
Smiler svakt.

I tur 56 og 58 ser vi en begynnende allianse mellom Stein og Are. I tur 64 responderer Daniel på Ares forslag med å kommentere at Ares ide høres flott ut, og så ler han. Underforstått virker det som om han forstår Ares forslag, men han aksepterer den ikke. Dette understrekes av den ikke-verbale handlingen i tur 63, han nikker, før han rister utålmodig på hodet. Det kan virke som om Daniel syntes løsningen til Are er altfor lett i forhold til det han mener er mulig i praksis. På dette tidspunktet i dialogen, er stemningen ganske opphetet.

Når Are i tur 65 signaliserer at han forstår Daniels holdning om at det er lett for en utenforstående å si det, senker Daniel stemmen i neste tur, og forklarer med forsonende stemme hvorfor dette ikke er så lett. Are sier han forstår, men poengterer at det da er kvantitet ikke kvalitet som gjelder på kontrollene. YES! Sier Daniel i tur 76, han sier seg enig og kommenterer at det har vært hevdet lenge. På dette tidspunktet i dialogen har de kommet til en viktig erkjennelse i de eksisterende grunnleggende premissene, nemlig at tidsbegrensningen i kontrollene fører til fokus på kvantitet, ikke kvalitet.

For å se forandringen i perspektiv fra det første til det andre møtet i VEG, viser jeg til eksempel 6.3 nedenfor fra VEG2, som viser et helt annet perspektiv på det samme topiken jeg nettopp viste. I VEG2 kan vi se at deltakerne i arbeidsgruppen har sammenfallende perspektiv. Daniel, som ga motstanden i VEG1 (5.3.1), har nå anerkjent det fremmede perspektivet som sitt eget. Dette bidrar til at alle deltakerne i gruppen opptrer samstemte om at tidsbegrensningen på kontrollene er et meget viktig punkt som hindrer at kontrollørene oppdager juks hos langtransportsjåførene.

Eksempel 6.3. (VEG2). Endret perspektiv.

I tur 66 i eksempel 6.2 ovenfor avviser Daniel at de kan bruke lengre tid på hvert kjøretøy, fordi de har måltallene hengende over seg. I tur 36 i eksemplet nedenfor fra VEG2 har Daniel endret perspektiv og poengterer at utekontroll må være mer omfattende enn det som ligger i dagens åtte minutter⁶⁵.

⁶⁵ I dette eksemplet har jeg utelatt informasjon om ikke-verbale handlinger for å få utvikling i topik klarere frem.

- 19 A: 7 minutta kan ikkje vere nok på noko slikt. Er det xx?
- 20 S: Ja det er difor eg lurar på altså # den tiden som vi operera med no har # er det noko plass beskreve at det slik skal vere eller er det berre noko som er vorte laga for at nokon har ein sånn x...
- 21 D: <Nei, xxx>1
- 22 I: < Når du står >1 # når du står på utsida av bilen og kika på <xxx>2
- 23 D: <xxxxxx>2
- 24 I: Ja, men det ekje' nok til å gå inn, late igjen døra, # >A: nei, nei< setje seg ned, og ta den tida du trengje for å finne ut av noko som ikkje er heilt, det som er greit det er heilt greit # det ser du.
-
- 25 S: Ja men kor mykje snakkar du om? Ville eit kvarter vore meir realistisk her?
- 26 D: Du veit slik som når <detta starta opp>1 så var det vel ingen som tenkte på xx som i dag er tillaga # rundt omkring.# >S: Nei< Då veit du ein utekontroll skulle vere kjapp, det skulle vere sånne stikkprøve # ikkje sant # på skjeva
- 27 I: <Ja nei nei>1
- 28 A: Det var vel for at <dei ikkje>2 skulle føle seg sikre
- 29 D: <Det var>2 Akkurat. Og det er som andre utekontrollar # >A: Ja< at du står der sant, plutseleg så >A: Ja< sjekkar du du sjekkar eit begrensa >S: xx< du sjekkar gjerne dei du rekk ein dag og <neste dag så går du på lys(?)>3
- 30 S: <xxx sikre skjever enten>3 så har du på eller <så hakje' du>4 på
- 31 A: <xx>4
- 32 D: Ja det går på slike ting så eg meina når <xxx tillatt med utekontroll>5
- 33 S: <Ja, men du men du kan ikkje>5 ta det til inntekt for ditta på sett og vis
- 34 D: <Nai::! Men>5 når ditta ein gong starte opp så var det vel ikkje meint at me skulle gå så i <xxx>6 meina vi bør!
-
- 35 S: <Då burde det>6 då burde vi gjerne skrive noko om det då atte # atte <atte>7 få tak i detta føringsnotatet og kommentert det <verda endra seg altså>8
- 36 D: <Ja>7 # <ja nett sjå kva som står der>8 ja verdi endra seg.

Akkurat det eg vil fram til. Her # meina me no at utekontroll må vere litt meir omfattande enn det som dei legg i dei 8 minutta hvis det er det dei meina då. Trukje' du det?

Forskjellene mellom eksempel 6.2 og 6.3 vitner om at Daniel har endret perspektiv fra VEG1 til VEG2. Dette har stor betydning, fordi det endrer premissgrunnlaget som gruppen jobber ut i fra. Ares lansering av det fremmede perspektiv er derfor veldig viktig. Ved at gruppen sammen drøfter dette med tidsbruk på kontroller, kommer de til slutt i erkjennelsen frem til at verden i dag er annerledes enn da de opprinnelige stikkprøvekontrollene startet, og at retningslinjene derfor må forandres. Ares initiativ bidro til en ”revolusjon”, dvs. en omdefinering av premissgrunnlagene for problemløsningen. Dette igjen bidro til perspektivbytte hos noen av deltakerne. Det er viktig å poengtere at dette perspektivbyttet har skjedd ukene mellom de to møtene, ikke i selve møtene. Derimot ble frøet sådd i det første møtet.

Denne forandringen i premissgrunnlag fra VEG1 til VEG2, fra introduksjonen av det fremmede perspektivet som førte til at deltakerne hadde ulike perspektiver og argumenterte mot hverandre, til de viste sammenfallende perspektiver i det andre møtet, er den ene type utvidelse av TSSR som jeg vil påpeke. Bidraget her er en utvikling i perspektiv på makrotopiken.

6.3.2 Utfordring av topikale aspekter

I dette avsnittet vil gi et eksempel på utfordring og endring av topikale aspekter i ideutviklingene VEG1 og VEG2. Jeg kommer til å bruke eksempel 6.3 ovenfor som analytisk enhet.

Det er fristende å kalle topikutviklingen ovenfor for (deler av) en erkjennelseskjede. Dette er fordi grupped medlemmene sammen og gradvis utvider tema, og sannsynligvis når en utvidet felles erkjennelse. Linell (1998, 2002, jf. kapittel 2.5) mener at noen aspekter blir valgt ut og nevnes eksplisitt, mens andre blir sett bort fra. De nevnes altså ikke videre, og forblir dermed implisitte, men bidrar også til å fremheve nye aspekter. Når en topik utvikles, løftes nye aspekter av topiken frem i forgrunnen. Fokuset hviler på dette aspektet til topiken utvikles videre og et annet aspekt løftes frem i forgrunnen. Et aspekt kan være fokus i en episode eller en subepisode.

Jeg mener at det er mulig å dele dialogutsnittet i eksempel 6.3 inn i 3 steg, med fokus på hver sine topikale aspekt. Overgangene fra et aspekt til et annet er markert med linje mellom turene. Det første eksisterer i tur 19-24, det andre fra tur 25-34, og det tredje fra tur 35. Are innleder med å søke bekræftelse på at sju minutter ikke er nok på kontroll. Han får da svar fra Daniel og Inge som driver på med kontroller til daglig, hvor de vurderer hva man får tid til innenfor sju minutter og hva man ikke får tid til innenfor dette tidsaspektet. I tur 25 spør Stein hvor mye tid man mener at man trenger på en kontroll. Dette markerer overgangen til et nytt topikalt aspekt. Fra at de vurderer hva de får gjort på den tiden som brukes i dag, går de over til å snakke om hvor mye tid som vil være realistisk å bruke. Forgrunnsaspektet skiftes ut. Daniel besvarer dette initiativet med å forklare om den opprinnelige stikkprøvekontrollen og hva bakgrunnen for den var. Dette er ikke et direkte svar på spørsmålet til Stein, men det er adekvat fordi det er en begynnelse på et resonnement som kan ende opp i et svar. Daniel mener at når kontrollene startet for flere år siden var det ikke meningen at de skulle gå så i dybden som de nå ser behovet for. Dette resonnementet resulterer i steget over til neste topikale aspekt; i tur 35 mener Stein at gruppen burde skrive noe om dette, det at verden endrer seg. Og med dette steget har gruppen kommet frem til et viktig premiss for det videre arbeidet; nemlig at verden har forandret seg og at den opprinnelige stikkprøvekontrollen ble utformet på andre grunnlag for mange år siden. Eksemplet illustrerer nye bidrag i dialogen (tur 19, 25 og 35) som skaper et problempunkt på topikalt nivå, ved at forgrunnsaspektet skiftes ut. Her er noen korte utdrag fra eksemplet som viser overgangen mellom de topikale aspektene.

Utdrag I.

24 I: Ja, men det ekje' nok til å gå inn, late igjen døra, # >A: nei, nei<
setje seg ned, og ta den tida du trengje for å finne ut av noko som ik-
kje er heilt, det som er greit det er heilt greit # det ser du.

25 S: Ja men kor mykje snakkar du om? Ville eit kvarter vore meir realis-
tisk her?

Utdrag 2.

34 D: <Nai:!! Men>5 når ditta ein gong starte opp så var det vel ikkje meint at me skulle gå så i <xxx>6 meina vi bør!

35 S: <Då burde det>6 då burde vi gjerne skrive noko om det då atte # atte <atte>7 få tak i detta føringsnotatet og kommentert det <verda endra seg altså>8

Hvert bidrag består i rekontekstualisering av et nytt topikalt aspekt. I den påfølgende turvekslingen arbeides det for å oppnå ny kommunikativ "likevekt", lokal konsensus, ved elaborering og forhandling. Dette etterfølges i eksemplet av et nytt bidrag som skaper et nytt problem punkt. På denne måten utvikles TSSR på et topikalt aspekt-nivå. På dette nivået fører hvert nytt bidrag som utvikler en topik til et nytt "steg" i en refleksjonskjede. Hvert nytt steg representerer et topikalt aspekt. I VEG2 er det altså en lang erkjennelseskjede hvor deltakerne i stor grad får bearbeidet temaet til å bli praktisk håndterbart i sluttrapporten de skal skrive.

Nystrand bruker begrepet kommunikativ likevekt for å illustrere at kommunikasjonspartene har fått den nødvendige felles forståelsen etter at ny informasjon har blitt introdusert og dialogen har vært ute av likevekt. Det er mulig å observere "steg" i dialogen og følge den topikale utviklingen. Men, bare basert på dialoganalysen mener jeg det vil være usikkert å si om det faktisk har vært en utvidelse av TSSR mellom deltakerne.

En hypotese er imidlertid at når et topikalt aspekt forlates med tilsynelatende aksept fra dialogpartnerne, ville det vært mulig å si at det skjer en utvidelse av TSSR. Med tilsynelatende aksept mener jeg at det ser ut som om dialogpartnerne syntes det er greit å bevege seg videre innenfor topiken. Dette innebærer at det ikke blir protestert som følge av at noen mener de ikke har fått adekvate svar på initiativer, eller at noen ikke er enige i det som har blitt sagt til da i drøftingen. "En respons på ett initiativ är adekvat om den fungerar så att dialogens parter genom responsen och dess accepterande lämnar det tidigare initiativet" (Linell & Gustavsson, 1987:49). At man forlater et tidligere initiativ og beveger seg videre i dialogen innenfor samme topik, er altså et tegn på at partene mener den andres respons er adekvat. Dette støttes også av Linell (1995, med referanse til Clark og Schaefer, 1987).

I eksempel 6.3 ovenfor ser vi at utviklingen av TSSR på topikalt aspekt-nivå inngår i utviklingen av TSSR på makrotopisk perspektiv-nivå. På samme måte inngår utviklingen av TSSR på det lokale nivået, vist i kapittel 6.1, i det topikale nivået.

Det er ikke alltid at de kommunikative bidragene i det kommunikative spillet avslører eksplisitt hvordan det går med dialogen mellom ideer. Deltakernes egne kommentarer av videoklippene og intervjuer med dem vil kunne bidra til drøftingen av om det faktisk skjer en utvidelse av et midlertidig felles forståingsrom. Dette vil jeg som nevnt i introduksjonen komme tilbake til i kapittel 7.

6.4 Nyansering av begrepet TSSR

I eksemplene fra Statens vegvesen har jeg vist det jeg mener er utvidelse av TSSR på tre forskjellige måter, med utgangspunkt i ulike typer kommunikative bidrag i dialogen. Bidragene består av et initiativ, og responsen på dette. Jeg foreslår at TSSR utvides på *ulike nivåer*. Ulike typer ny informasjon bidrar til ulik type utvidelse av TSSR.

Det første nivået er det *lokale*. Med lokal menes her utviklingen fra en ytring (tur) til neste, og er beskrevet av flere språkteoretikere (Nystrand, 1986, 1992, Luckmann, 1990, Linell, 1998). Der representerer hver meningsbærende ytring ny informasjon, og kan skape et problempunkt. Som illustrasjon gir jeg utdrag fra eksempel 6.1 vist tidligere:

63	S: Eg kunne tenkt meg å spurt deg, O, ka du meina egentlig med det du skrive i denna her #2 *eee krav til kontrollmengde. *Ta ein eeex...	Ser i papira. Ser på O. Ser i papira
64	A: Sekvens, meina han	Ser på O
65	O: Ja å ja. #6	Ser i papira

På dette nivået i den felles forståelsen gjelder det å forstå hva andre mener med sine ytringer, og selv ordlegge seg slik at andre kan forstå. En utvidelsen av TSSR er på det lokale nivået.

Det andre nivået er det *topikale* nivået, hvor et nytt topikalt aspekt representerer den nye informasjonen i dialogen, og kan skape et problempunkt. Som illustrasjon viser jeg utdrag fra eksempel 6.2.

- 24 I: Ja, men det ekje' nok til å gå inn, late igjen døra, # >A: nei, nei<
setje seg ned, og ta den tida du trenge for å finne ut av noko som ik-
kje er heilt, det som er greit det er heilt greit # det ser du.
-
- 25 S: Ja men kor mykje snakkar du om? Ville eit kvarter vore meir realis-
tisk her?

Som nevnt i kapittel 6.3.1 antas en topik eller topikal sekvens antas å være en sekvens av ytringer (en episode) som fokuserer på og utvikler et spesielt tema. Om man skaper en utvidet felles forståelse, vil det være en utvidelse av TSSR på topikalt nivå. Om det lykkes med utvidelse av forståelse på dette nivået, vil man få en dialog hvor temaet utvikles gradvis (jf. erkjennelseskjeden).

I den tredje type utvidelse av TSSR som jeg har beskrevet, består den nye ”informasjonen” eller bidraget av et fremmed *perspektiv* som stiller spørsmål ved makrotopiken. Om dialogpartnerne klarer å komme til en kommunikativ likevekt hvor TSSR er utvidet, kaller jeg det en utvikling på *makrotopisk perspektiv*-nivå. Som illustrasjon viser jeg ytring 66 fra eksempel 6.2 (VEG1) og ytring 36 fra eksempel 6.3 (VEG2), som begge kommer fra samme person, men fra ulike perspektiv.

- 66 D: ja det er lett å sei det fordi at du har hen- Ser mot A. "For-
gande desse måltalla # hvis du har stått på Ljøs- sonende" stemme
ne og gjerne hatt bare fem vogntog # då er det
ein dårleg fangst i hermetegn den dagen også er
det om å gjøre å få inn det du kan få inn for då
har du nådd # >S: ja< målet ditt den dagen
-
- 36 D: <Ja>7 # <ja nett sjå kva som står der>8 ja
verdi endra seg. Akkurat det eg vil fram til. Her
meina me no at utekontroll må vere litt meir
omfattande enn det som dei legg i dei 8 minutta
hvis det er det dei meina då. Trukje'du det?

Ovenfor har jeg vist at møtene fra Statsbedriften utvikler seg på ulike nivåer. Utvidelsen av TSSR på lokalt nivå og på topikalt nivå kan også kalles for ulike *aspektbytter*; mens utvidelse av TSSR på makrotopisk nivå er eksempel på et mer *overgripende perspektivbytte*.

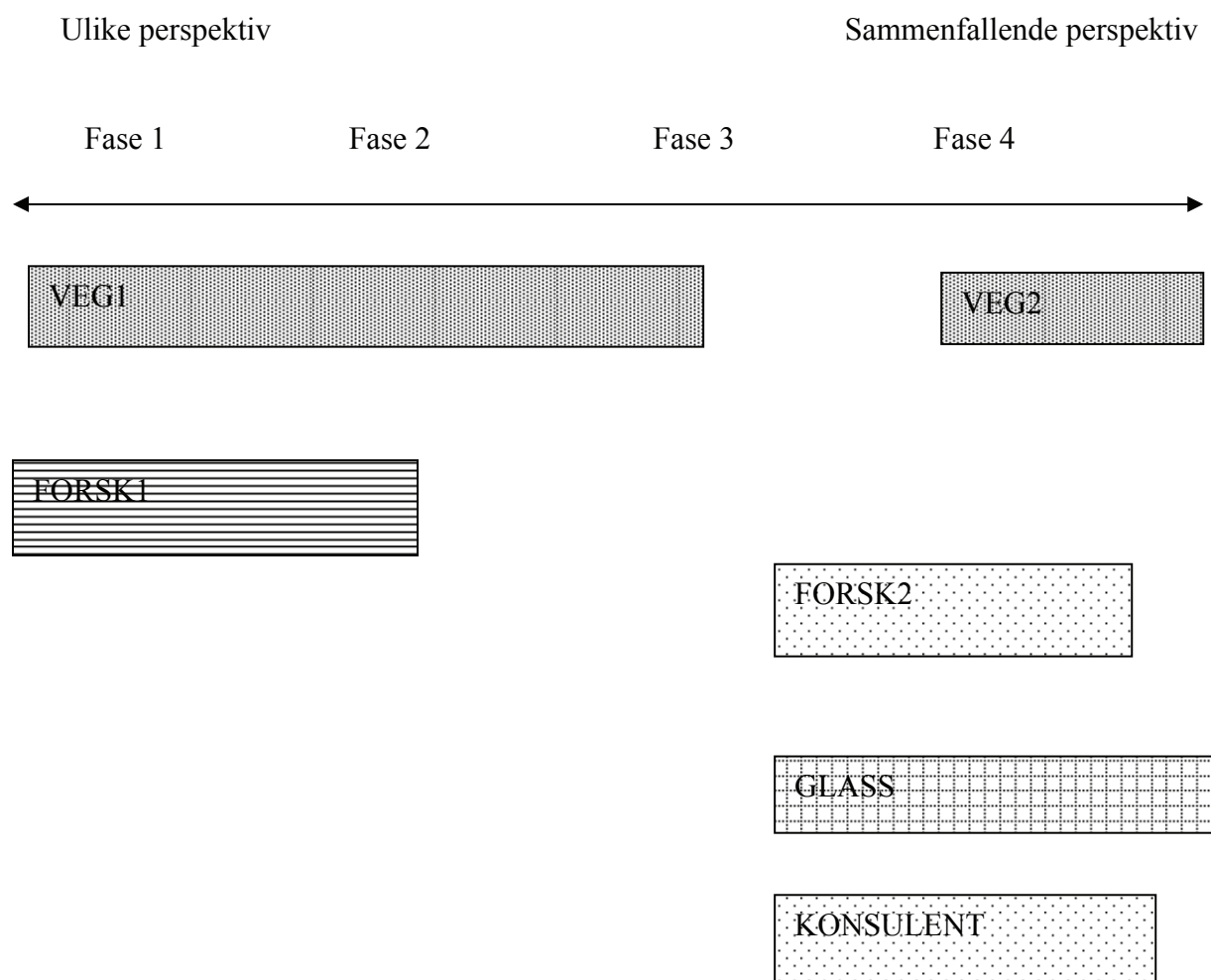
6.5 Ulike faser i ideutviklingsprosessen

I dette avsnittet vil jeg knytte sammen det jeg fant i kapittel 5 med det jeg har funnet i dette kapitlet. I kapittel 5 konkluderte jeg med at det kommunikative samspillet i ideutviklingene preges av hvor stor avstand det er mellom det perspektivet som introduseres og deltakernes egne perspektiver (jf. kapittel 5.5 og 5.6). Dette resulterer i ulike dialogprosesser som jeg anser som naturlige deler av en ideutviklingsprosess. Noen er preget av samarbeid og aksept, mens andre er preget av motstand og konkurranse.

Dialogen i VEG har flere faser. Først kommer en fase hvor et nytt initiativ blir lansert, VEG1, tur 1-42. Her kjemper Are for å få svar på spørsmålet sitt, mens Daniel yter motstand. Utviklingen av topiken står på stedet hvil (fase 1). Deretter kommer en fase hvor Daniel anerkjenner det fremmede perspektivet til Are, men argumenterer mot dette (fase 2, tur 43-63). I den tredje fasen (tur 64-76) viser Daniel og Are en viss forståelse av hverandres perspektiv. Denne fasen indikerer starten på en bevegelse hvor de to deltakernes perspektiver beveger seg fra to ulike posisjoner mot det samme stedet (jf. Graumann 1990). Fase 3 er den fasen hvor det overgripende perspektivbyttet finner sted, og eksemplet ovenfor viser innledningen til denne fasen. Resten av denne fasen finner sted i ukene mellom møtene VEG1 og VEG1, og er ikke representert i materialet. I fase 4 har deltakerne sammenfallende perspektiver som grunnlag for dialogen, noe som medfører at de kan ha samme fokus i dialogen. Dette gjør det mulig for dem å gå dypt inn i en problemstilling og oppnå ny erkjennelse i fellesskap.

Nedenfor viser jeg de ulike fasene på en akse. Jeg har også plassert de andre ulike møtene inn på aksene.

Figur 6.2. Ulike faser i ideutviklingsprosessen



VEG1 og VEG2 regner jeg som deler av en og samme ideutvikling. De øvrige regner jeg som selvstendige ideutviklingsprosesser. Figuren illustrerer hvilke faser møtene VEG1 og VEG2 beveger seg gjennom. Fase 3, hvor perspektivbyttet på overordnet nivå finner sted, er for det meste ikke representert i møtene i Vegvesenet.

I tillegg til kasuset fra Statens vegvesen, har jeg fremstilt de andre møtene i materialet. Figuren viser hvilke faser disse ideutviklingene ser ut til å bevege seg i. FORSK2 og GLASS har mange likhetstrekk med VEG2. Deltakerne i de møtene har også sammenfallende perspekti-

ver, som bidrar til en faglig dialog hvor det skjer en gradvis utvikling i den felles forståelsen i form av mindre perspektivbytter. I FORSK2 og GLASS blir det lansert nye ideer som blir møtt med en aksepterende holdning, noe som tyder på at det ikke representerer et fremmed perspektiv sammenlignet med perspektivet til de øvrige deltakerne på møtet. Derimot er det en innledende drøfting i disse møtene som dreier seg om en definering av hva som ligger og bør ligge i det nye forslaget. Denne prosessen anser jeg å være en del av fase 3, som representerer en fase hvor ulike perspektiver nærmer seg hverandre.

FORSK1 har endel til felles med VEG1. Av figuren ser vi at FORSK1 også går gjennom fase 1 hvor det blir lansert et fremmed perspektiv som møter motstand. Dette møtet beveger seg også inn i fase 2 fordi i alle fall en av partene anerkjenner partnerens perspektiv. Men, der stopper denne ideutviklingen opp, fordi de ulike perspektivene ikke beveger seg mot et felles punkt.

Jeg kan knytte disse betraktningene til Lerdahls modell som vi så i kapittel 5.6. Det jeg kaller fase én kan representeres av divergens og kaos i Lerdahls modell. Perspektivene er ulike her. Det samme gjelder fase to, men her anerkjennes den andres perspektiv, og representeres litt lenger mot konvergensen. Fase tre indikerer starten på perspektivenes bevegelse mot hverandre, og representeres ved økende konvergens. I fase fire har deltakerne sammenfallende perspektiver, noe som medfører at de kan gå dyp inn i en problemstilling. Her er det representert av krystallisering, komfort og innsikt i Lerdahls modell.

Ideutviklingen i møtene går gjennom ulike faser. Hvilke faser man finner i de enkelte møtene er basert på hvilket utgangspunkt man har i form av avstand mellom perspektivet som den nye ideen representerer og deltakernes perspektiver. Møtene fra Statens vegvesen er innovative prosesser som går gjennom alle fasene, fra en ny ide blir lansert, til denne er videreforedlet og kan brukes konkret i sluttproduktet.

6.6 Konklusjon: Ideutvikling og kreative samtaler

I dette kapitlet ville jeg besvare følgende forskningsspørsmål: På hvilken måte eller hvilke måter utvides TSSR i arbeidsgruppemøtene?

Utvidelsen av TSSR skjer på ulike nivå. Dette er knyttet til om de kommunikative bidragene utfordrer overordnede perspektiver eller mindre topikale aspekter i dialogen. De mindre aspektbyttene inngår selvfølgelig også i de større perspektivbyttene, men hovedpoenget er at fremmede perspektiver kan være kimen til et overgripende perspektivbytte på makrotopisk nivå, mens mindre fremmede perspektiver, kan utfordre mindre grunnleggende perspektiver, og kan resultere i aspektbytter. Både samspillet og utviklingen av felles forståelse preges av hverandre, og har naturlig ulike faser.

I de to møtene fra Statens vegvesen var alle typer utvidelse i TSSR viktig i ideutviklingen. Dialogen håndteres på det lokale nivået for at deltakerne skal forstå hverandres ytringer. Det er en gradvis utvidelse av topiken som foregår i en felles erkjennelsesprosess. Lansering av et fremmed perspektiv resulterer til slutt i et overgripende perspektivbytte. Møtene i Vegvesenet gir et godt eksempel på en kreativ og innovativ dialog. Overgripende perspektivbytter er ofte målet med kreative samtaler. Mye kreativitetsforskning betrakter endring i perspektiv, det jeg her kaller for overgripende perspektivbytte, som det gjeveste (jf. kapittel 6.1). Jeg mener derimot at videreførelsen av ideen som blir lansert, slik at denne kan anvendes i praksis, er en like viktig prosess som selve unnfangelsen av ideen. I VEG2 foregikk det en lang og dyp erkjennelsesprosess som etter min mening hadde like stor betydning for resultatet som det overgripende perspektivbyttet. Denne måten å tenke på kan få betydning for hvordan bedrifter jobber med kunnskapsutvikling og innovasjon. Ulike faser i ideutviklingen vil kreve ulike ressurser, og ved å ha kunnskap om dette har man mulighet til å oppøve den kunnskapen og kommunikative kompetansen som kan forbedre dialogen og dermed samspillet og ideutviklingen i gruppen.

I dette kapitlet har jeg skissert kvalitative ulike typer utvidelser av TSSR. Alle typer utvidelser er viktig i ideutviklingen i VEG. En kreativ prosess, i mine øyne, medfører derfor endring i perspektiv på ett eller flere ulike nivå.

6.7 Ensidig fokus på intersubjektivitet i begreper som beskriver dialog mellom ideer

Denne drøftingen tar utgangspunkt i de analysene jeg har gjort i dette kapitlet og foregående kapittel, og det begrepsapparatet jeg har brukt for å studere ideutviklingen og utvidelsen av felles forståelse. Jeg kommer til å kritisere begrepsbruken for en ensidig fokus på den intersubjektive delen av dialogen mellom ideer.

I kapittel 1 og 2 redegjorde jeg for min interesse i for kunnskapsutvikling og ideutvikling (dialog mellom ideer). I dette kapitlet har jeg fokusert på ideutvikling og kunnskapsutvikling gjennom utvidelse av TSSR (temporarily shared social reality). Denne prosessen har jeg i avhandlingen kalt for *utvidelse av felles forståelse* (jf. kapittel 2.7). Rommetveit og Linell bruker begge begreper som fokuserer på den intersubjektive forståelsen i dialogen mellom ideer ("temporarily shared social reality" (Rommetveit), "islands of partially shared understanding" (Linell)). I mine empiriske analyser av arbeidsgruppemøtene, har jeg funnet at spenninger i dialogen, blant annet i form av konkurranse (jf. kapittel 4.3.6) også er nyttige og naturlige deler av en ideutvikling⁶⁶. En ideutvikling i en kreativ samtale omfatter derfor mye mer enn intersubjektivitet, blant annet alteritet (fremmede perspektiv). Alteriteten er ulikhetene og spenningene som bidrar til fremdriften og som kan føre til utvikling i perspektiv.

De begrepene Rommetveit, Linell og jeg (i avhandlingen) bruker, har derfor etter mitt syn alle en for snever fokus på dette med felles forståelse (intersubjektiviteten), ved at vi fremhever den intersubjektive siden av ideutviklingen. Begrepene signaliserer først og fremst det å utvikle en felles forståelse (shared and mutual understanding), som igjen skiller seg lite fra etablering av det TSSR som er grunnlaget for utvidelsen (common ground). Disse begrepene er derfor ikke tilstrekkelig dekkende å bruke om *fremdriften* i en ideutvikling. Jeg mener det er vik-

⁶⁶ Denne drøftingen tar jeg også opp igjen i kapittel 8.5.1.

ting med et begrep som også fokuserer på den utviklingen som skjer etter etablering av en felles referanseramme, som har basis i *både* felles forståelse og fremmede perspektiv.

Nystrand tar utgangspunkt i Rommetveits begrep TSSR, men fokuserer imidlertid også på innføringen av ny informasjon i dialogen. Dette tilsvarer lansering av et fremmed perspektiv og spenninger mellom ulike ideer og perspektiv. Modellen til Nystrand rommer således både intersubjektivitet og alteritet. Imidlertid ser det ut som om målet for Nystrand er fullstendig intersubjektivitet; et modifisert ”temporarily *shared* social reality”. For Bakhtin (1984) derimot, finnes det jo hele tiden potensialer for nye ideutviklinger, nye spørsmål, smutthull (loopholes) hvor man selv kan, eventuelt sammen med andre, utvikle nye tolkninger. Alteriteten er da ikke bare et stadium i utviklingen mot fullstendig intersubjektivitet, den finnes der snarere som en mulighet til å bevare og videreutvikle spenninger, som en energi for tankeutvikling.

Markovà (1992), jf. kapittel 2.6.2, skisserte to tilnæringer til dialogisitet, hvor hun blant annet nevner Rommetveit som en representant for den tilnærmingen som har hovedfokus på intersubjektivitet, i motsetning til den andre tilnærmingen (representert ved Bakhtin og Prahaškolen) som var mer opptatt av spenninger. Jeg er opptatt av *balansen* mellom begge disse elementene.

Hva kan vi så kalle prosessen? Tidligere i avhandlingen har jeg brukt ordene ”kunnskapsutvikling”, ”ideutvikling”, ”forhandling om mening”, ”læring”, ”utvidelse av felles forståelse” og ”dialog mellom ideer” for å sette navn på denne *felles skapende, andreorienterte og nyutviklende prosessen*. Slik jeg ser det, er det bare ”dialog mellom ideer” som dekker alle deler av prosessen, vel og merke så lenge dialogbegrepet anses som deskriptivt med plass til alle typer samspill mellom individer, ikke bare de som er normative og signaliserer samarbeid og symmetri (jf. kapittel 2.3). I tillegg forutsetter det at *dialog* forbindes med bevegelse i perspektiv (jf. Graumann, 1990, nevnt i kapittel 2.5).

I neste kapittel vil jeg belyse mine egne analyseresultater i de tre foregående kapitlene ved å anvende deltakernes egne kommentarer om temaene, fra individuelle intervjuer og ettermøter.

7 Informantenes kommentarer

7.1 Introduksjon

I kapittel 4 så jeg på indre og ytre kontekstuelle ressurser som kunne tenkes å ha påvirkning på ideutviklingsprosessene i møtene, og vice versa. I kapittel 5 så vi hvilke kommunikative bidrag som ble brukt i lansering og mottak av en ide, samt i den videre drøftingen av ideen. I kapittel 6 ble utvikling av felles forståelse mellom møtedeltakerne og ulike faser i ideutviklingsprosessen beskrevet.

I dette kapitlet prøver jeg å validere mine egne analyseresultater ved å trekke inn deltakernes egne kommentarer gjennom intervjuer med de enkelte informantene, samt gruppeintervjuer i ettertid av møtet. Gjennom samtalene fikk jeg innblikk i informantenes meninger vedrørende de ulike fokus jeg har hatt i de tre foregående analysekapitlene. Dette gjaldt kommentarer til kontekstuelle ressurser, kommentarer til det språklige samspillet, samt deres egne vurderinger av utvikling av felles forståelse i gruppen.

Jeg har hatt litt ulik tilgang til intervjuer med informantene og ettermøter med arbeidsgruppen (jf. kapittel 3). Jeg har dybdeintervjuer (ca. 2t) med alle deltakerne i arbeidsgruppen i Statens vegvesen, og også et ettermøte med hele gruppen. Med arbeidsgruppen i Glassverket har jeg dybdeintervjuer med tre av deltakerne, men ikke ettermøte. Når det gjelder Statoil, forskning, har jeg intervjuer med alle deltakerne, men ikke like omfattende som dybdeintervjuene med informantene fra Statens vegvesen og Glassverket. I tillegg har jeg et ettermøte med arbeidsgruppen i Statoil, forskning, hvor tre av deltakerne var tilstede. Det er dette materialet jeg baserer dette kapitlet på.

I ettermøtene (med Statens vegvesen og Statoil, forskning), fikk jeg deltakernes meninger om hva som kjennetegner en kreativ samtale, etter at vi sammen hadde sett på de sekvensene jeg hadde valgt ut (VEG1, VEG2, FORSK1 OG FORSK2) fra arbeidsgruppens egne møter på video.

7.2 Fem fokus

Det er spesielt fem fokus jeg belyser og supplerer mine analyseresultater i forhold til informantens egne meninger. Det er vedrørende a) ulike perspektiver hos deltakerne og samarbeid i arbeidsgruppen, b) roller og bidrag i interaksjonen, c) mål, oppgaver og resultater, d) felles forståelse, og e) kjennetegn for kreative møter. Disse fem skisserer jeg nedenfor. Det vil variere for hver gruppe hvilke punkter jeg fokuserer på. Dette avhenger av hva jeg betrakter som interessant å belyse med utgangspunkt i de foregående kapitlene, samt hva intervjumaterialet og ettermøtene inneholder.

Om ulike perspektiv hos deltakerne og samarbeid i arbeidsgruppen

I Kapittel 4 så vi at arbeidsgruppene er satt sammen av folk med ulik bakgrunnskunnskap. Det varierer hvor mye overlapp det er i deltakernes erfaringer og hvor mye de har jobbet sammen. I kapittel 5 og 6 viste analysene at et fremmed perspektiv (blant annet fra outsideren Are i VEG1) kan være særdeles fruktbart i en prosess hvor man skal tenke nytt sammen, siden det stiller spørsmål ved grunnleggende premisser som andre kan ta for gitt. Dette med å representere et annet perspektiv er altså en viktig funksjon i kreative prosesser. Hva mener informantene om variasjonen i gruppesammensetningene? Hva mener de om samarbeidet i gruppen?

Om roller og bidrag i interaksjonen

Deltakerne har ulike roller i arbeidsgruppemøtene, både virksomhetsroller og diskursive roller (jf. kapittel 4.2). Noen er fordefinerte mens andre defineres gjennom interaksjonen. Dette så vi under punktet "Fordeling av kommunikativt arbeide og ansvar" for hvert kasus i kapittel 4. I tillegg så vi i analysen i kapittel 5 at at den språklige interaksjonen tydeliggjør de ulike deltakernes roller og kommunikative bidrag i ideutviklingen. Hva mener deltakerne selv om måten deres egne ideer blir mottatt på, og hva mener de om seg selv som respondent til noen som

kommer med en ide? Hvilke perspektiver har deltakerne på sine egne roller og bidrag i arbeidsgruppemøtene?

Om mål, forventninger og resultater

Deltakerne i arbeidsgruppemøtene i denne studien har nokså konkrete oppgaver, og resultatet kan komme til å påvirke deltakernes arbeidshverdag. Hvilken oppgave gruppen skal løse, setter premisser for hvordan møtet foregår, både for organiseringen av møtene og for interaksjonen i møtet (jf. kapitte 4 og 5). Hvilke kommentarer har informantene om målet for og forventninger til møtene, og de resultatene som ble oppnådd?

Om felles forståelse

Å vise den indre dialogen i den ytre dialogen er noe jeg har vært inne på i kapittel 5. Det har å gjøre med tydeligheten av en deltakers individuelle forståelse, i en interaksjonsprosess hvor man vil utvikle en felles forståelse med andre. Hvordan kommenterer deltakerne den felles forståelsen de utvikler eller evt. ikke utvikler i arbeidsgruppemøtene? Hvor bevisst holdning har deltakerne til måten man utvikler en felles forståelse på? Dette kan bidra til en ekstra dimensjon i analysene, siden informantenes opplevelse av situasjonen gir innblikk i fragmenter av den enkeltes indre dialog, noe som ellers er utilgjengelig for forskeren (annet enn det som kommer til uttrykk gjennom ytre dialog).

Om hva som karakteriserer et kreativt møte

I ettermøtene fikk jeg informantenes kommentarer til hva de mener kan karakterisere et kreativt møte, og hvorfor. Begrepet ”kreativt” ble ikke definert av meg, fordi dette var noe av det jeg var ute etter å høre informantenes definisjon på, gjennom å kommentere konkrete møte-sekvenser. Kommentarene til informantene drøfter jeg opp mot mine analytiske funn.

7.3 Anonymitetshensyn i deltakernes kommentarer

Når jeg refererer til deltakernes utsagn, presiserer jeg på hvilket spørsmål deltakerne har kommet med responsen. Av anonymitetshensyn oppgir jeg som regel ikke hvem av deltakerne som har sagt hva. Dette gjør jeg i hovedsak fordi dette var et fortrolig intervju, og informantene ble lovet at dataene skulle behandles med varsomhet.

Når jeg derimot innimellom nevner en deltakers fiktive navn, er det fordi jeg betrakter informasjonen om dette som relevant og fordi jeg ikke anser innholdet i ytringen som delikat i forholdet mellom deltakerne i gruppen. Jeg regner med at gruppens deltakere vil kunne identifisere seg selv og de andre i gruppen gjennom virksomhetsanalysen i kapittel 4 og interaksjonsanalysen i kapittel 5. Hvilke meningsytringer som kan knyttes direkte til en av deltakerne i møtene vil selvfølgelig være en vurderingssak. Jeg vurderer det slik at når en deltaker ytrer seg om forhold i interaksjonen som de andre deltakerne kan kjenne igjen, for eksempel at en deltaker syntes at han pratet mye i møtene, har jeg ikke funnet det nødvendig å anonymisere dette for gruppens del, fordi dette er kunnskap som deltakerne allerede har. I tillegg er dette informasjon som i mine øyne ikke berører de øvrige deltakerne på en negativ måte.

Av hensyn til at informantenes egne kommentarer ikke er hovedfokus i avhandlingen, samt av plasshensyn i avhandlingen, vil jeg stort sett nøye meg med å referere til informantenes kommentarer, og kort gjengi hva de har sagt, og ikke vise den ortografiske transkripsjonen av deres egne ytringer. Jeg legger derimot stor vekt på å holde meg til det som informantene selv har sagt i intervjuene og ettermøtene.

7.4 Informantene fra Statens vegvesen

7.4.1 Om gruppesammensetning og samarbeid i arbeidsgruppen

Flere av deltakerne bruker uttrykket ”veldig bra” på spørsmål om hvordan de vil *beskrive samarbeidet i gruppen*. En mente møtene i gruppen var veldig intense. Noen legger vekt på at alle bidrar i dialogen, andre på at gruppen fungerer veldig bra sammen også sosialt. Flere underbygger sin mening om et veldig godt samarbeid ved å nevne den åpne, gode tonen som gjør slik at de ikke er redde for å si det de mener, selv om det høres ”toskete” ut.

På spørsmål om hvordan de vil *beskrive gruppens sammensetning*, fokuserer flere av deltakerne på at det er en god, faglig sammensatt gruppe, og at de utfyller hverandre bra. Det ser ut som om gruppen er fornøyd med at det til dels finnes overlapp i kunnskap men samtidig også variasjon: noen jobber med utekontroll, en annen med bedriftskontroll, mens en tredje jobber

med begge deler. I tillegg har to av deltakerne bilkunnskap som er viktig for å kunne forstå juksemetodene. Noen mener at alle behov er dekket, mens en i gruppen gjerne skulle hatt med en langtransportsjåfør i tillegg. Dette gjelder en av deltakerne med størst kompetanse på utekontroll av kjøre- og hviletid.

Ingen av deltakerne hadde hatt innvirkning på utvelgelsen av gruppen. Dette ble gjort av regionledere. Gruppelederen hadde heller ikke innvirkning på utvelgelsen. Gruppelederen selv ble i følge øvrige deltakere i arbeidsgruppen valgt ut på grunn av ledererfaring og egnede egenskaper. De legger vekt på at lederen ikke er redd for å dumme seg ut. Han er ikke redd for å stille spørsmål og så er han god på å gjøre folk engasjerte. I tillegg er han omgjengelig og lett å komme i kontakt med. Dette må sies å være viktige egenskaper for en leder. Noen av gruppedeltakerne kjente Stein fra tidligere. Gjennom analysene i kapittel 5 og kapittel 6, var det tydelig at noen av disse egenskapene som gruppelederen representerer, innvirker i stor grad på gruppeinteraksjonen. Åpenheten i gruppen er nok gruppens sterkeste fordel når de skal utvikle ny kunnskap i fellesskap. I neste avsnitt kommer jeg mer konkret inn på dette.

7.4.2 Om roller og bidrag i interaksjonen

Når du har en idé, og presenterer den for de andre i arbeidsgruppen, hvordan blir den mottatt? Alle gruppedeltakerne kommenterer at de føler at de andre deltakerne hører etter, selv om noen kan være uenige eller være outsiders i forhold til temaet. Gruppen hadde avtalt på forhånd at ”ingen ideer er dumme”. Lederen i gruppen, Stein, er inspiratoren bak denne holdningen, og på spørsmål om *hva tror du de andre har lært av deg?*- svarer han at han håper de har lært at de ikke skal ta seg selv høytidelig, og ikke være redde for å lansere ideer.

Are, som er en outsider i forhold til temaet, sier at alle ideer kommer ganske godt frem og blir behandlet med respekt. Selv sier han at han hele tiden har i bakhodet at han må forvente å bli ”justert” i dialogen, siden han ikke har erfaring på kjøre- og hviletid. I forbindelse med spørsmålet om *når andre presenterer en idé, hvordan mottar du den?* – kom en av deltakerne med følgende kommentar om Are og hans evne til å stille spørsmål.

Are gav oss mange aha-opplevelsar. Han stilte endå dummere spørsmål, som egentleg ikkje var så dumme, men som gjorde at vi måtte sette oss ned att og tenke gjennom ting på ein annan måte.

I dette sitatet viser andre deltakere at de ser verdien i at Are kommer utenfra og er i stand til å rokke ved noen av grunnpremissene deltakerne tar for gitt. På spørsmål om *hva mener du er din rolle i gruppen?* – sier Are selv i intervju at hans rolle som utenforstående kan være å stille spørsmål om ting de andre kanskje ikke ser fordi de tar det som en selvfølge.

Som jeg var inne på i analysen i kapittel 5, mener jeg at gruppens dyktighet til å stille grunnleggende spørsmål (eller dumme spørsmål som gruppen selv kaller det for) har betydning for kunnskapsutviklingen i gruppen. De ulike eksemplene fra intervjuene viser at deltakerne har et bevisst forhold til dette, sannsynligvis med utgangspunkt i lederen, Steins, lederstil og fokus på dette. Gruppen har en åpenhet (som nevnt tidligere) som oppfordrer til å stille nettopp grunnleggende spørsmål.

Dette skiller arbeidsgruppemøtene i Statens vegvesen fra forskningsbedriftens møter (spesielt FORSK1). I FORSK1 er det lite åpenhet mellom partene, noe som informasjon i ettermøtet med deltakerne kunne gi en (i alle fall delvis) forklaring på. Se i avsnitt 7.5 senere i kapitlet.

Når deltakerne i Statens vegvesen får spørsmålet om *når andre presenterer en idé, hvordan mottar du den?* – kommer deltakernes egne refleksjoner om sin egen lyttereve og kommunikative stil. Det viser seg at deltakernes egne vurderinger stemmer rimelig godt med mine analyser av den kommunikative arbeidsfordelingen.

En av deltakerne, Daniel, innrømmer at han kan være skeptisk til andres ideer og synes ikke alltid de er like gode, men han vil gjerne lære seg å være mer åpen. Han mener han snakker for mye og har en tendens til å avbryte. Stein sier han har flest ideer selv og får nødvendig korrigerende gjennom meningene til de øvrige deltakerne. Disse deltakerne har etter eget siende en stil hvor de snakker mens de tenker. Begge disse savner mer snakk i gruppen.

På spørsmålet *skulle du ønske at ideer ble behandlet på andre måter? Hvis ja, på hvilken måte?* – svarte lederen, Stein, at han kunne ønsket seg større engasjement hos de andre. I denne forbindelse sier han følgende om sin egen samtalestil og det å tenke høyt:

Eg er litt kjapp på avtrekkaren, dei andre må tenkje litt før dei og det dei kjem med då er gjerne betre. Det veit eg at ofte er det slik at ein kan sjå løysinga fort og så er det ikkje løysinga. Eg føler at slik sett er gruppa litt balansert med at eg kjem i gong fort medan andre må organisere seg litt annsleis. Det er litt artig og vi snakka litt om det på kurset (Juran (et metodekurs: min anmerkning, srl.)) nokon er slik at dei må snakka seg opp og nokon er slik at dei må tenkje seg opp, eg er den som pratar fort og mykje, men eg har respekt for at nokon er litt trege og kan bli stressa av det, men det ein måte å vere på. ...

Lederen signaliserer forståelse for at folk er forskjellige. Inge og Oscar befinner seg på den andre siden av skalaen i forhold til de to nevnte deltakerne når det gjelder samtalestil. På spørsmål om *hva mener du er din rolle i gruppen?* – svarer Oscar blant annet at han kan sitte lenge å høre på hva andre sier, så fundere og gruble litt for seg selv før han sier noe. Han uttaler seg ikke om noe før han har tenkt gjennom det først. Han sier også at det kan være en ulempe, uten at han sier noe mer om dette. På spørsmål om *når andre presenterer en ide, hvordan mottar du den?* – sier Inge at han alltid ser etter noe som kan brukes i det andre sier. Han tenker gjennom, vurderer og tygger litt på forslagene som kommer. ”Om du ikkje kan bruke alt så er der noko”, sier han. Oscar og Inge skisserer samme type prosess i kommunikasjonen; de liker å tenke over ting før de sier noe.

Drøftingen ovenfor vitner om ulike kommunikasjonsstiler som reflekterer en forskjell i hvordan den indre dialogen innlemmes i den ytre dialogen. Noen tenker mer inni seg før de sier noe høyt, mens andre tenker mens de snakker. Her kan man trekke en parallell til Muriel Harris (1991) sin teori om ettutkastskriveren og flerutkastskriveren. Ettutkastskriveren bygger opp en mental plan for det som skal skrives, og det meste av revisjonen av planen og den mentale teksten gjøres før skrivearbeidet startes. Til forskjell foretrekker flerutkastskriveren å begynne å skrive før planen over skriveingen er lagt, og skriveingen fungerer som en hjelp til å klargjøre tankene (Hoel, 1995:62). Flerutkastskriveren har altså behov for å samspille med

sine egne tekster, for å produsere en mer ferdig tekst. Oscar og Inge er en type enutkastere, som arbeider endel med tankene før de ytres eksplisitt. Daniel og Stein kan sies å være flerutkastere, hvor de reflekterer mye av den indre dialogen gjennom den ytre dialogen. Hvilken type en er, kan ha sammenheng med ulik kognitiv stil (ibid:64).

Samspeillet mellom den ytre og indre samtalen i hver enkelt deltaker vil ha konsekvenser for hvordan gruppen utvikler felles forståelse. Dette kommer jeg nærmere tilbake til i drøftingen i slutten av dette kapitlet, og i kapittel 8.

7.4.3 Om mål, oppgaver og resultater

På spørsmål om *hva er etter din mening det viktigste målet med kjøre- og hviletidprosjektet?* uttrykte deltakerne sammenfallende mål for prosjektet. Målet var å oppdage mer juks. Resultatet av prosjektarbeidet skulle bli en sluttrapport. Denne ble deltakerne fornøyde med. Noen av deltakerne signaliserte ulike forventninger til hvilken betydning rapporten kunne få. På spørsmål *ble rapporten slik du så for deg at den skulle bli?* (oppfølgerspørsmål, står ikke i intervjuguiden) sa Oscar at han forstod tidlig at det var lite de kunne gjøre. Det var ikke snakk om å gjøre noe revolusjonerende eller innføre noe helt nytt. Han hadde ikke visjon om at dette skulle bli ”noko voldsomme greier” som ville gjøre seg bemerket langt ut over distriktet. Dette står i motsetning til Stein som på spørsmål om *hva som er det viktigste målet med kjøre- og hviletidprosjektet?* – svarte at han håpet rapporten og endret praksis ville skape et rykte om vegvesenets kontrollmetoder.

7.4.4 Om hva som karakteriserer et kreativt møte

I ettermøtet med alle deltakerne, spurte jeg: *Hvilket av møtene mener dere var mest kreativt?* etter at deltakerne hadde sett VEG1 og VEG2 på video. Alle mente at VEG1 kunne beskrives som mest kreativt. Det kom mange tanker og ideer, en slags idedugnad med åpenhet, tanker og mye snakk. Gruppen mente at VEG1 var mest konkurransepreget, mens VEG2 var samarbeidspreget. Stein hevder at de som regel kunne karakterisere annethvert møte som henholdsvis konkurransepreget og samarbeidspreget. Gruppen mente de hadde noen idedugnader hvor det hadde vært hard konkurranse om å få solgt ideene og argumentene sine. De mente også at

mot slutten av prosjektperioden ble møtene mer og mer preget av samarbeid. Som regel hadde de vært igjennom prosessen med å komme med ideen først, for så å konkretisere denne. De mente også at de ble bedre til å samarbeide etter hvert. Etter hvert som de ble kjent med hverandre, trengte de ikke å forsvare seg/forklare seg så mye for hvert tema. Dette er en refleksjon som viser at deltakerne oppfattet at møtene har ulike faser, hvor noen er preget av konkurranse (for å få solgt ideene sine), mens andre er preget av samarbeid. De beveger seg altså inn og ut av konkurrerende og samarbeidende faser i prosjektmøtene.

7.5 Informantene fra Statoil, Forskning

Materialet fra Statoil, Forskning består av relativt korte intervjuer med hver enkelt deltaker få dager etter arbeidsgruppemøtet, samt en utfyllende ettersamtale med tre av gruppens deltakere som ble tatt opp på bånd og grovtranskribert.

7.5.1 Om mål, oppgaver og resultater

Målet for møtet var i følge sjefen Olav at deltakerne skulle få en mer felles forståelse av problemstillingene gjennom å snakke om dem. På spørsmål om *hva er ditt inntrykk av gruppearbeidet på mandag?* – svarte flere av deltakerne at møtet var bortkastet og at de ikke hadde noe særlig igjen for det. Flere av deltakerne mente at oppgaven var urealistisk å gjennomføre innenfor tidsrammene, og at møtet var for dårlig planlagt.

Sjefen, Olav, var delvis fornøyd med resultatet i gruppen. De nådde ikke målet, men dette hadde han heller ikke forventet. Men han følte at graden av gjensidig forståelse hadde blitt bedre, og graden av enighet ble bedre etter hvert (fra intervju med Olav).

Rune sa i ettermøtet at han hadde forventet at alle skulle presentere noen punkter fra sitt prosjekt og at dette skulle være utgangspunkt for drøfting. Noen mente at en svakhet med seminaret var at det var enmannsprosjekter som skulle presenteres, slik at andre deltakere kunne melde seg ut. Det var ikke nødvendig at alle tok i et tak og bidro.

På spørsmål om *var det noen gang i gruppearbeidet at du følte at det skjedde noe nytt/ oppsto noe nytt?* – kom det ulike kommentarer fra deltakerne. Flere av gruppens deltakere mente at det ikke skjedde noe nytt i møtet. En av deltakerne følte at han fikk mye ut av dagen: Elvis, den eksterne deltakeren i gruppen. Han har samarbeidet en del med forskningsgruppen, men kjenner ikke prosjektene deres i detalj. Gjennom møtet syns han at han fikk større innsikt i prosjektene.

7.5.2 Om roller og bidrag i gruppearbeidet

Jeg stilte følgende spørsmål i intervjuet av hver enkelt deltaker: *Hva mener du om din og de andres rolle i gruppearbeidet?* På dette spørsmålet ytret de fleste seg om rollene de spilte i interaksjonen, de diskursive rollene. Det kom frem at flere mente at Geir dominerte i gruppearbeidet. Synspunktene på dette var flere. Noen mener det sporet samtalen ut av fokus, og at det var en hindring i møtet. Andre mente at avsporingene var sunne, og at de kunne virke stimulerende for kommunikasjonen.

En deltaker fokuserte på samtalekulturen i gruppen, og sa at det er så mange avbrytninger og spisse albuer, at bare den som roper høyest blir hørt. ”Jeg orker ikke å åpne kjeften”, sa han. Et moment som kan spille inn her, er ulike samtalestiler som nevnt i kapittel 7.4.2 ovenfor. Et annet moment er at Geir faktisk dominerte interaksjonelt i møtet, ved å ofte komme med ikke-fokale responser i forhold til det som er topiken (se kapittel 4.5 og 5.3.2.2, eks.5.31).

På spørsmål om *Hva mener du om gruppelederen sin rolle?*- fikk gruppelederen en grei karakter i ettertid, men noen syntes han pratet for mye. Andre så derimot at oppgaven var veldig vanskelig på grunn av at tidsrammene var så stramme, og at det var mange avsporinger. Geir, som var den som dominerte mest og kom med mange avsporinger, sa i intervjuet at han var uenig i opplegget, og mente det burde vært andre problemstillinger. Slik det var, ble det for kjedelig. Han manipulerte opplegget bevisst for å prøve å oppnå spennende relasjoner og intellektuell stimulans.

Gruppelederen selv vurderte sin rolle på denne måten:

Gruppelederjobben gikk ikke så bra. Jeg er ganske ny i bedriften, noen er møteplagere og noen stille. Jeg skjærer ikke gjennom. Vanskelig med gruppearbeid hvor man skal produsere resultater. Bør planlegges like lenge som selve gruppearbeidet. Den som var mest strukturert, passet tiden. I ettertid burde Geir ha gjort det. Gjorde også en tabbe med ikke å utnevne en som skulle skrive. David tok ansvar.

Arbeidsgruppemøtet i Statoil, forskning ble preget av ulike faktorer. Det ene var oppgaven for dagen som viste seg å være lite gjennomarbeidet mht. mål og tidsrammer, og lite forankret hos deltakerne som skulle løse oppgavene. På grunn av dette hadde deltakerne ulike forventninger til møtet, og hva som faktisk skulle gjøres i møtet. Noen hadde med seg en ferdig transparent av leveranser i sitt eget prosjekt og ville legge dette frem for de andre. Andre deltakere forventet at de sammen på møtet nettopp skulle drøfte dette; hva skulle leveransene være osv. Noen deltakere hadde som mål å bli ferdig med oppgaven, mens andre igjen ikke hadde dette som mål, og ville gå dypere inn i problematikken.

Ulike forventninger ser ikke ut til å være et godt utgangspunkt for et arbeidsgruppemøte som en hel dag er satt av til. Dette påvirket måten deltakerne bidro i dialogen på. Gruppelederen fikk en vanskelig jobb, og merket dette spesielt. I tillegg er det tydeligvis enkelte mønstre som er forankret i gruppen på et generelt plan, også om man ser bort fra oppgaver, planlegging og mål for arbeidsgruppemøtet. En av informantene sa i intervjuet at dette arbeidsgruppemøtet er representativt for mange av de møtene de har i gruppen. Dette har nok sammenheng med ulike personlighets- og samtalestiler. Noen føler de må rope for å bli hørt, andre dominerer.

Virksomhetsrollene i gruppen var fordelt på Rune, som var gruppeleder, og Stig som var tidtaker. I ettertid tenkte Rune over at han kunne ha prioritert annerledes, og at dette kunne ha spilt en rolle i interaksjonen.

Når jeg ser analysekapitlene i sammenheng, blir det mer og mer klart for meg at deltakernes oppfatninger av hva som var målet for møtet hadde mye å si for hvordan møtet utartet seg. For det første ga ulike fokus problemer i å finne hva som skulle være fellesnevneren for det de snakket om. For det andre var ikke deltakerne inneforstått med og motiverte for det som ble

fokuset. For det tredje vil påvirket dette hvor dypt gruppen kom inn i problemstillingene og i utviklingen av en felles forståelse.

7.5.3 Om felles forståelse

På ettermøtet med deltakerne i FORSK fikk jeg bekreftet min antakelse fra analysen i kapittel 5 og 6: om at partene i FORSK1 ikke nådde en felles forståelse. Rune sa på ettermøtet at han egentlig ikke forsto hva Geir og Elvis mente når de snakket. Olav, sjefen, som ikke selv hadde vært tilstede på FORSK1, men som nå fikk se videopptak av dette, mente at partene manglet evne til å forklare hva de egentlig mente. Olav og Rune uttrykte i ettermøtet at det Geir og Elvis snakker om var totalt uforståelig, men det var Stig uenig i. Stig ga som vi så i kapittel 5.3.2.2 (eksempel 5.12) Geir og Elvis medhold i at de hadde et interessant poeng.

To ting er tydelig: 1,5 år etter arbeidsgruppemøtet, og etter å ha sett videopptak av møtesekvensen, sa Rune at han enda ikke hadde forstått argumentene til Geir og Elvis i arbeidsgruppemøtet. Stig, som var den eneste representanten for den andre alliansen, var ikke enig i Rune og Olavs argument på ettermøtet. Dette betyr at det også 1,5 år etter arbeidsgruppemøtet fortsatt er uenighet og ulike perspektiver på denne saken.

I ettermøtet ga informantene en bakenforliggende forklaring for hvorfor det hadde dannet seg to allianser i arbeidsgruppemøtet. Forskningsgruppen hadde hatt et spent forhold til Elvis og hans miljø tidligere, og dette møtet var et forsøk på å forbedre dette forholdet. Det kan virke som om flere i forskningsgruppen ble overrasket da Geir tok Elvis sitt ”parti” i arbeidsgruppemøtet. Olav og Rune mente det virker som om Geir snakket mot det han selv hadde sagt tidligere internt i gruppen. På videoklippet av FORSK1 mente de at han uttrykte at han var i favør av metoden til Elvis, mens han internt i gruppen hadde sagt noe annet. Det er interessant her at Stig protesterte på dette i ettermøtet, og mente at Geir ikke hadde akseptert metoden, men *aspekter* av den i situasjonen i arbeidsgruppemøtet. I Stigs forståelse hadde altså Geir ikke endret mening totalt, men hadde tydeligvis sett et område hvor Elvis’ metode kunne være nyttig å bruke.

I interaksjonsanalysen i kapittel 5 kan jeg se handlingene til deltakerne, og at de ikke klarer å utvikle en felles forståelse. Det er umulig gjennom analysen å forstå *hvorfor* aktørene handler slik de gjør, og ikke klarer å nærme seg hverandre. Gjennom opplysningene i ettermøtet er det lettere å forstå at Rune sto på sitt, og at flere av de andre aktørene lot være å si noe, siden dette ble en litt vanskelig situasjon. Deltakerne i arbeidsgruppemøtet gjorde det de kunne for å unngå å ta diskusjonen om metoden til Elvis. Uten denne informasjonen fra ettermøtet ville det vært vanskelig å si noe om hvorfor partene ble stående fast i hvert sitt perspektiv og ikke kom videre.

7.5.4 Om hva som karakteriserer et kreativt møte

Stig, Rune og Olav deltok i ettermøtet⁶⁷. Jeg stilte deltakerne følgende spørsmål: *Hvilket av disse klippene (FORSK1 og FORSK2) mener dere er mest kreativt?*

Det var enighet om at FORSK2 var mest kreativt av de to møtene, selv om deltakerne ikke tenkte på dette møtet som spesielt kreativt. En av deltakerne pekte imidlertid på noe som etter hans mening hadde vært interessant og nytt i dette møtet. Dette møtet var heller ikke så fastlåst som den første, et annet argument for hvorfor FORSK2 var mest kreativ av de to møtene. Jeg spurte hva som skulle kjennetegne en optimal og kreativ dialog. Deltakerne svarte: en sprudlende seanse hvor man kan assosiere fritt. Å gi alle rundt bordet sjansen til å snakke, og bruke kreative teknikker. Det dreide seg om å få mer mangfold, og å kunne spytte ut ideer uten å bli vurdert. Kaste ut assosiasjoner og ideer som kan bidra til ("trigge") andre ting.

Deltakerne i gruppen vurderte andre mulige former å arrangere seminarer på som kunne virke bedre. På et tidligere seminar hadde gruppen følt at de jobbet veldig kreativt. Alle hadde vært like uforberedt. Målsetningene var klare og avgrensede. De brukte fasilitatorer og ulike hjelpemidler (blant annet Six thinking hats, De Bono, 1999), og hadde konkurranse innbakt. Rune syntes det hadde vært en kjempegod kreativ prosess.

⁶⁷ Fremstillingen av dette møtet er basert på en grov transkripsjon av et lydbåndopptak fra dette møtet.

Sjefen Olav kom med en erkjennelse om at klare avgrensninger i hva som skulle være tema, og klarere målsetninger kanskje hadde vært påkrevet i gruppearbeidet. Var det for fritt, ble det ikke målrettet nok. Man måtte ha konkrete problemstillinger og klare rammer.

Rune mente at det er viktig med ulike roller, det at noen er lyttende. Det skaper spenninger som er nyttige. Olav foreslo at man som gruppe, var bevisste og kunne bli enige, kunne trene på egenskaper som manglet hos den enkelte, for eksempel at en kunne bli mer sprudlende, mens andre igjen for eksempel kunne forsøke å være mer lyttende.

Ettermøtet gir endel interessant informasjon på hvilke kjennetegn deltakerne mener et kreativt møte har. Som i Statens vegvesen forbindes kreativitet med ”brainstorming”, og et sprudlende engasjement. Informantene i forskningsbedriften mente at ingen av møtene var spesielt kreative, men at FORSK2 var den sekvensen som de mente var den mest kreative av de to som de hadde sett. Deltakerne på ettermøtet mente at deltakerne i FORSK1 var fastlåst. Gjennom interaksjonsanalysen i kapittel 5 kom jeg også frem til at dialogen stoppet opp å utvikle seg fordi partene ikke klarte å nærme seg hverandres perspektiv.

7.6 Informantene fra Glassverket

7.6.1 Om mål, oppgaver og resultater

Hos deltakerne som ble intervjuet var oppfatningene om hva målsetningene for arbeidsgruppemøtet er noenlunde sammenfallende. Det overordnede målet var å få avklart hvordan de skulle bruke kaldsprengeren. De ulike deltakerne hadde også ulike personlige mål med samarbeidet. På spørsmål om *har du egne personlige mål med å jobbe med gruppearbeidet?*-svarte Emil at han var opptatt av å forankre prosessen om bruk av kaldsprengmaskinen hos de ansatte, for å øke motivasjonen for å jobbe samt å bli kvitt endel av uroen det hadde vært i forbindelse med maskinen. Det viste seg gjennom hele intervjuet at direktøren var opptatt av dette med dialog med de ansatte, og at folk skulle føle seg hørt. Interaksjonen i møtet hadde et åpent og inkluderende preg. Det kom tydelig frem i analysen i kapittel 5.4.3. at deltakerne i GLASS lyttet til hverandres meninger og stilte oppfølgingsspørsmål for å forstå bedre hva de andre sa. Dette stemte overens med det fokuset Emil hadde, og at hans mål for samarbeidet i

arbeidsgruppemøtet var å høre på de ansatte, slik at disse visste at en beslutning i organisasjonen var tatt med bakgrunn i også deres synspunkter og kunnskap. Analysen av arbeidsgruppemøtet vitner om at direktøren går inn for å gjøre alvor av målet om bedre dialog, det er ikke bare tomme ord.

7.6.2 Om samarbeid i arbeidsgruppen og bidrag i interaksjonen

Hvordan oppfattet de andre deltakerne samarbeidet i arbeidsgruppen? Følte de for eksempel at de ble hørt? Deltakerne sa at de hadde et godt samarbeid, og syntes de var på bølgelengde og hadde respekt for hverandre. Når det gjaldt å presentere ideer for hverandre, så det ut som om dette også opplevdes bra for deltakerne. Ideene hadde blitt hørt og tatt tak i på en seriøs måte, med argumenter for og i mot.

Det er tydelig at arbeidsgruppen GLASS hadde en samarbeidstone som flere av deltakerne trivdes med. To av deltakerne har ikke blitt intervjuet, og har heller ikke blitt hørt i denne sammenhengen. Derfor understreker jeg at meningene jeg har formidlet her, kommer fra tre av fem deltakere i arbeidsgruppemøtet GLASS.

7.7 Oppsummering

Formålet med dette kapitlet har vært å belyse mine analyseresultater i kapitlene 4-6 ved å høre informantenes egne stemmer om noen sentrale tema. Deltakernes kommentarer gjenspeiler mange av inntrykkene jeg har av møtene gjennom analysene. Det var ingen kommentarer som sto i kontrast til funnene.

I Statens vegvesen var åpenheten i gruppen veldig viktig, og oppfordringen og aksepten til å stille såkalte ”dumme spørsmål”. Dette gjennomsyrrer intervjuene, og farger interaksjonen i gruppen (se kapittel 5.3.1 og 5.4.1) ved at det i praksis stilles mange grunnleggende spørsmål. Jeg har tidligere nevnt at en av årsakene til at arbeidsgruppen i Statens vegvesen kommer så dypt inn i problemstillingen, fordi de tør å stille de grunnleggende spørsmålene. Deltakerne tør vise frem sin personlige tankeprosess, og gir uttrykk for den indre dialogen i den ytre dialogen. Gruppens holdning til åpenhet har bidratt til at deltakerne er meget fornøyde med

hvordan ideer i gruppen mottas, og deltakerne føler ikke at de blir oversett. Deltakerne mener selv at de har ulike samtalestiler. Dette preger også dialogene og den kommunikative arbeidsdelingen.

Deltakerne i Statens vegvesen var misfornøyde med rammebetingelsene for å jobbe med prosjektet. For ideutviklingen kunne dette ha betydning; deltakerne kunne ha kommet igang tidligere med de viktige problemstillingene. Alle informantene mente dette var negativt, men det var også noe av de få negative kommentarene jeg kunne finne.

Gjennom samtalene med informantene i Statoil, forskning, hadde jeg noen aha-opplevelser. Da jeg møtte dem i ettermøtet, hadde jeg analysert sekvensene, og sett at ideutviklingen sto i stampe (i FORSK1), og at det var motsetninger i gruppen. Da jeg presenterte denne videosekvensen for deltakerne, traff jeg spikeren på hodet. De bekreftet at denne sekvensen i arbeidsgruppemøtet hadde vært vanskelig. Ved hjelp av deltakernes kommentarer åpnet det seg en verden av underliggende føringer og skjulte konflikter som hadde viktige føringer for hvorfor interaksjonen ble som den ble. Sannsynligvis hadde disse stor betydning for hvordan ideutviklingen ble. Om deltakerne hadde våget å si det de tenkte på, i forhold til diskusjonen rundt metoden som Elvis representerte, ville ideutviklingen sannsynligvis kunne kommet lenger. Det er jo derimot ikke sikkert at ideutviklingen hadde resultert i gode og varige resultater. I analysen i kapittel 5.3.2 viser jeg at deltakerne i FORSK ikke stiller oppklarende spørsmål til hverandre når det er noe de ikke forstår. Med tilgang til samtaler med informantene og eller i det minste den type forklaringer man kan få i informantenes intervjuer, får jeg derfor litt mer forståelse for *hvorfor* visse spørsmål og kommentarer ikke kom, og også hvorfor arbeidsgruppen heller ikke lyktes med å utvide en videre felles forståelse om dette emnet. De stramme rammebetingelsene gjorde det heller ikke lettere for deltakerne å gå dypt inn i ett problem. Intervjuene vitner om at deltakerne var preget av den ubearbeidede oppgaveformuleringen og tidsrammen, blant annet ved at gruppen kommer kortere inn i problemstillingene enn de f.eks. gjør i vegvesenet.

I forhold til Glassverket er det tydelig at direktørens holdning til dialog og lytting til de ansatte preger arbeidsgruppemøtet. Dette kommer tydelig frem i kapittel 5.4.3.

På spørsmålet om hva informantene i arbeidsgruppemøtene mente kjennetegner et kreativt møte, så det ut som om de hadde et syn på det som er ganske vanlig, og som også går igjen i forskning om kreativitet (jf. kapittel 6.1). De beskrev et kreativt møte er lik en idemyldring, der man kan slenge ut ideer og hvor ingen avgjørelser skal tas. Det skal helst være morsomt og engasjerende, helst med litt galskap og spontanitet. Dette perspektivet på kreativitet innebærer en holdning om at det kreative innebærer å finne opp noe helt nytt (jf. radikal endring av perspektiv).

I hovedkasus VEG beskrev informantene en kreativ prosess i term av ”en slags idedugnad med åpenhet, tanker og mye snakk”. Møtet deltakerne selv syntes var mest kreativt, var VEG1. Dette møtet hadde rimelig mye motsetninger og motstand i seg. Åpenheten som deltakerne refererte til dreide seg sannsynligvis ikke om å akseptere det dialogpartneren sa, men om å kunne si det de virkelig tenkte i situasjonen.

8 Resultater og drøfting

8.1 Introduksjon

Det overordnede målet med studien var å få mer kunnskap om hvordan ideer og tanker utvikles i et dialogspill mellom aktører i møter på arbeidsplassen. Jeg har studert arbeidsgruppemøter i fire bedrifter. Arbeidsgruppene har hatt som oppgave å drøfte overgripende spørsmål eller analysere generelle problem, og å komme med ideer eller forslag til hvordan problemer kan løses.

I de ulike analysekapitlene har jeg oppsummert og drøftet resultatene på detaljnivå. I dette kapitlet vil jeg oppsummere og drøfte de viktigste funnene i analysene, og se dem i sammenheng med hverandre. De tre analysene av arbeidsgruppemøtene dreier seg om tre ulike fokus som i et dialogisk perspektiv er sammenflettet i hverandre: kontekstuelle ressurser, kommunikative handlinger og utvikling av (felles) forståelse i dialogen mellom ideer. Analysen av informantenes kommentarer i kapittel 7 er et ekstra perspektiv som er med på å validere analysene i kapitlene 4-6.

Foruten å sammenfatte resultatene fra analysene, vil jeg gi svar på de spørsmålene jeg stilte i kapittel 1.7, diskutere tolkninger, og relatere dette til eksisterende forskning. Jeg gjør en metodekritisk vurdering av det arbeidet som er gjort, samt en vurdering av studiens generaliserbarhet. I kapittel 1.7 skrev jeg at jeg var interessert i å utforske hvordan samspillet mellom de ulike kommunikative bidragene i ideutviklingene fremmer eller hemmer ideutviklingen. Gjennom analysene mine har jeg funnet at det dynamiske møtet mellom eksisterende ideer og nye ideer gir *ulik energi* som medfører at ideene utvikler seg (reiser) på kvalitativt ulike nivåer. Dette vil jeg redegjøre for i dette kapitlet. Jeg vil også drøfte hva denne språkvitenskapelige studien kan bidra med i forhold til organisasjonsforskning, anvendt språkvitenskap, og

ulike institusjonelle praksiser hvor det foregår ideutvikling. Til sist skisserer jeg forslag til videre forskning på området.

8.2 Sammenfatning av resultat

8.2.1 Hovedresultater fra kapittel 4, 5, 6 og 7

I *kapittel 4* skisserte jeg kontekstuelle ressurser i arbeidsgruppemøtene. Arbeidsgruppemøtene var like med hensyn til at de besto av 4-7 personer. Med ett unntak besto de utelukkende av menn i aldersgruppen 35-60 år. Det var ulikheter i gruppene når det gjelder variasjon og likheter i deltakerens bakgrunn. Arbeidsgruppene var alle lokalisert ved et bord i et typisk møte-lokale med tilgjengelige artefakter som tavle og lerret og prosjektør.

Det var forskjeller i hvor omfattende arbeidsoppgaven for gruppene var, og hvilket tidsrom de hadde til rådighet. Noen grupper hadde rekker av møter, og omfattende arbeidsoppgaver, mens andre grupper hadde ett møte med lettere arbeidsoppgaver. For en gruppe (FORSK) viste forholdet mellom tidsaspektet og oppgaven seg å ikke være realistisk gjennomførbar. Det viste seg at gruppedeltakerne i noen tilfeller hadde ulike tolkninger om hva som skulle foregå på møtet.

Arbeidsgruppemøtene har en noenlunde lik fasestruktur, med innledning, hovedaktivitet og avslutning. De ulike fasene varierer i forhold til andre kontekstuelle faktorer som for eksempel det filmede arbeidsgruppemøtets situering i en videre kontekst når det gjelder den oppgaven som skulle løses. Møtene var stort sett uformelle, uten markert leder og ordstyrer, bortsett fra FORSK. For de uformelle møtene var det noen i hver av gruppene som tok på seg oppgaven å innlede til møtene, trekke tråder underveis, og avslutte møter.

I den kvantitative analysen av det globale interaksjonsmønsteret i VEG1 & 2, og GLASS, ble VEG1 karakterisert som konkurransepreget, mens VEG2 og GLASS ble karakterisert som samarbeidspreget (kapittel 4.3.6). I kapittel 5 og 6 argumenterer jeg for at det konkurransepregete møtet representerer en annen fase i ideutviklingsprosessen enn de samarbeidspregete,

og at utviklingen av ideer også er ulike i forhold til hvilket nivå den felles forståelsen utvikler seg på eller perspektivet endres på.

Arbeidsgruppene jeg har studert, har hatt ulike typer oppgaver, og de har hatt ulike kontekstuelle forutsetninger for og innvirkninger på ideutviklingen. I kapittel 5 og 6 har jeg vist at de også har løst oppgavene på ulike måter, interaksjonelt sett.

I kapittel 5 så vi at deltakernes ulike perspektiver kom til syne og at det ble forhandlet om dem gjennom initiativ- og responsspill i dialogen. Gjennom en konfrontasjon ble deltakernes perspektiver tydelige. I analysen i kapittel 5 så vi at den sekvensielle strukturen i ideutviklingen ble skapt gjennom deltakernes initiativer og responser; lansering av initiativ, respons på initiativet og så respons på responsen osv. Et eksempel på den dynamiske forhandlingen er lansering av et fremmed perspektiv (som for eksempel i initieringssekvensen til VEG1), som jeg beskriver som fremmed fordi det blir behandlet som fremmed av andre deltakere i gruppen. Det skjer gjennom responsen, som er avvisende på en direkte eller indirekte måte.

I initieringssekvensene der det er motstand, så vi at topikutviklingen i dialogen stagnerte ved det aktuelle topikale aspektet (se kapittel 5.3), fordi initiativet/ideen møtte direkte eller indirekte avvisende respons, noe som medførte at initiativtakeren i neste omgang avviste responsen som ikke adekvat. Pågåenhet fra initiativtakeren i forhold til å gjenta initiativet, samt allianser med andre deltakere, førte til at topiken til slutt utviklet seg videre.

Analysene viser imidlertid at det at dialogen fortsetter, ikke er noen garanti for at deltakerne forstår hverandres perspektiver eller at det er fremdrift i ideutviklingen innenfor et bestemt topikalt aspekt. I FORSK1 var ikke deltakernes perspektiver i bevegelse mot hverandre selv om dialogen fortsatte. Dette medførte at dialogen om den aktuelle topiken ble avsluttet.

En stagnasjon i topik trenger imidlertid ikke bety dårlige kår for ideutviklingen, så lenge stagnasjonen opphører og det blir bevegelse i perspektivet etterpå (I VEG1 fører ideutviklingen langt etterhvert, mens i FORSK1 stopper den opp). Resultatet av konfrontasjonen mellom de

ulike perspektivene kan da være mye energi som igjen kan føre til endring i grunnleggende (makrotopisk) perspektiv (som i VEG1 og VEG2).

Sammenfallende perspektiver kan gi en ”aksepterende” dialog med god koherens, men dette trenger ikke være en god ideutvikling. Fremdrift i ideutviklingen blir det om spenningen i møtet mellom perspektiver utvikler energi til å føre de topikale aspekter videre, samtidig som deltakerne har intersubjektivitet nivå 2.

I kapittel 6 fant jeg at ulike kommunikative bidrag i dialogen har potensial til å utvide den midlertidige felles forståelsen⁶⁸ (TSSR) på ulike nivå. I arbeidsgruppen i Statens vegvesen fulgte jeg en ideutvikling i flere viktige faser, blant annet i den fasen der den nye ideen blir lansert og drøftet, videre der det reflekteres i dialogen at deltakere har endret perspektiv, og der ideen blir videreforedlet for å nedfelles i en sluttrapport. Jeg fikk altså studert både den fasen hvor ideen ble lansert, og perspektiver ble endret, og den videre foredlingen av ideen.

Endring i overordnet perspektiv skjedde med utgangspunkt i et kommunikativt bidrag som utfordret makrotopiken, dvs. selve grunnlaget for hva makrotopiken skal være. (Dette er i form av lansering av fremmede perspektiver). Dette kan være spørsmål som stilles til elementer som mange deltakere tar for gitt. Jeg har kalt dette et makrotopisk bidrag som bidrar til å utvikle en felles forståelse gjennom endring av perspektiv på makrotopiken.

Videreforedlingen av ideen kunne oppstå ved hjelp av bidrag som utfordrer aspekter ved den aktuelle topiken. En ideutvikling på dette nivået fører til en gradvis utvikling i topiken, eller en erkjennelseskjede. I videreforedlingen av ideen i vegvesenet, var det slående hvor dypt inn i topiken deltakerne kom, og hvor mye den ble utvidet.

Begge disse måtene å utvikle felles forståelse på er nødvendig i innovasjonsprosesser.

I kapittel 2.4 omtaler jeg dialog hvor partnere med ulike perspektiver beveger seg fra to eller flere posisjoner mot det samme stedet. Begrepet ”mental locomotion” viser til bevegelse i perspektiv fra det allerede etablerte perspektivet til det potensielt nye perspektivet. Analysene

⁶⁸ Jeg bruker dette begrepet fortsatt, tross min kritikk i kapittel 6.7.

mine har vist dynamikken mellom deltakernes perspektiver i arbeidsgruppemøtene. Informantene har gjennom sine kommentarer i intervjuer og ettermøter, som reflektert i *kapittel 7*, vektlagt noen av de tendensene som preger interaksjonen i arbeidsgruppemøtene. På denne måten validerer informantenes kommentarer flere av funnene i analysekapitlene 5 og 6. I tillegg har informantenes kommentarer i visse tilfeller gitt meg noen bakenforliggende forklaringer som ligger i ytre kontekstuelle ressurser jeg ikke har hatt tilgang til, som tydelig spiller inn på interaksjonen i møtene. Da tenker jeg spesielt på FORSK1 og den underliggende konflikten jeg ikke visste om.

Informantenes egne meninger om hva som er et kreativt møte vil jeg komme nærmere inn på i kapittel 8.5.3.

8.2.2 Påvirkning mellom kontekst, interaksjon og tenkning i arbeidsgruppemøtene

I dette avsnittet vil jeg drøfte resultatene fra de forskjellige analysene sett i sammenheng. Resultater fra analysen av ytre og indre kontekstuelle ressurser i kapittel 4 blir sett i forhold til analysen av det kommunikative samspillet i kapittel 5 og utviklingen av felles forståelse i kapittel 6. Jeg kommer til å ta utgangspunkt i de ulike ideutviklingene, VEG1, VEG2, FORSK1, FORSK2, GLASS og KONSULENT, i denne drøftingen.

I drøftingen vil jeg vise at de tre komponentene i ideutviklingen, kontekst, interaksjon og tenkning, innvirker på hverandre i ideutviklingsprosessen, og avhenger av hverandre.

Målformuleringen i VEG1 & 2 har vært god i utgangspunktet, samtidig som gruppen har hatt tid i arbeidsgruppemøtene til å jobbe for å spesifisere problemstillingen ytterligere. Tidsrammen gjør oppgaven realistisk å løse. På denne måten har gruppen kunnet samle seg om hva de vil prøve å oppnå i gruppen. I denne arbeidsgruppen er det en grunnleggende åpenhet, som innebærer at deltakerne ikke er redde for å gi uttrykk for tankene sine, og stille ”dumme” spørsmål. Både likheten og variasjonen i bakgrunnskunnskap hos deltakerne kommer til syne i dialogsamspillet gjennom alteritet og subjektivitet. En som kan se ting utenfra (Are) og lanserer et fremmed perspektiv, er representert, og de som har den spesifikke kunnskapen er re-

presentert. Kunnskapsnivået om topiken er høyt nok slik at en utvikling av topiken kan finne sted. Åpenheten gir samtidig gode vilkår for intersubjektiviteten, fordi det er lov å si fra når man ikke forstår eller er uenig i noe som blir sagt. VEG1 er en ideutvikling hvor et nytt perspektiv blir lansert. Frem til VEG2 er perspektivet endret, og ideen videreføres. Disse møtene innebærer derfor utvidelse av felles forståelse på flere ulike nivå.

De andre ideutviklingene varierer i forhold til ulike faktorer, sett i forhold til VEG1 & 2. I KONSULENT har gruppen ikke tilstrekkelig kunnskapsgrunnlag om den aktuelle topiken for å kunne utvikle den basert på de riktige grunnpremissene. Så lenge perspektivet på makrotopiken ikke er etablert, blir det vanskelig å utvikle topiken og en felles forståelse. Gruppen har liten grad av alteritet, deltakerne har relativt sammenfallende bakgrunnskunnskap. Dette gjelder også med hensyn til forberedelser til dette arbeidsgruppemøtet. Så langt det er mulig, utvikles den felles forståelsen i dette møtet på topikalt nivå.

FORSK1 har deltakere med noe ulik bakgrunn, og dette kommer også til uttrykk gjennom alteritet (fremmed perspektiv). Problemet til denne gruppen er imidlertid at deltakerne ikke oppnår intersubjektivitet nivå 2 i FORSK1, dvs. gjensidig forståelse for andres perspektiv. Dette kan komme av flere ting: Uklar målformulering om hva som er oppgaven til arbeidsgruppen, urealistisk tidsperspektiv for oppgaven, underliggende faglig konflikt som hindrer åpenheten. Samtidig preges gruppen av deltakeres trang til å posisjonere seg, samt mangel på kultur for å stille helt grunnleggende, ”naive” spørsmål. Vernet om den faglige integriteten er nok for stor for det. I FORSK1 reflekterer ikke deltakerne gjennom samspillet at de forstår den andres perspektiv. Dette medfører at utvikling av felles forståelse (TSSR) stopper opp. Det er ikke bevegelse i deltakernes perspektiver mot det samme punktet. I FORSK2 lykkes gruppen bedre med ideutviklingen. Deltakerne er mer positive til ideen som blir lansert, og kommer med egne argumenter og innspill i forhold til ideen. Gruppelederen gjør en jobb for å understøtte utvidelsen av deltakernes felles forståelse ved å bruke såkalte kjerneytringer (jf. kapittel 5.4.2.2), dvs. en sammenfattende kommentar som beskriver og skisserer hovedpunktene i den foregående felles drøftingen.

I arbeidsgruppemøtet GLASS er både variasjonen og likheten i kunnskapsbakgrunnen tilstrekkelig for å utvikle topiken i møtet. Dette kommer til uttrykk gjennom interaksjonen (jf.

kapittel 5.4.3). Fagfolk fra ulike fagområder representerer nyttig og ny kunnskap for hverandre, samtidig som evnen og viljen til intersubjektivitet er til stede gjennom en åpenhet og respekt for de andre gruppe-medlemmenes fagfelt i bedriften. Dette gir følgelig lite posisjonering. Kunnskapssammensetningen fører til at topiken kan drøftes og utvikles i møtet. Målformuleringen er klar, og rammene for drøftingen er tilstrekkelig. Forholdene ligger altså til rette for en utvikling av felles forståelse (TSSR) på topikalt nivå.

8.3 Begrensninger i generaliserbarhet

Resultatene fra analysene viser at ideene ikke bare lever i deltakernes tanker og dialoger, men at de også er avhengige av situasjonen forøvrig. Ytre og indre kontekstuelle ressurser kan både hemme og fremme en ideutvikling. Dårlige oppgaveformuleringer, urealistiske tidsrammer, mangel på kunnskap om den aktuelle topiken i arbeidsgruppen; dette er eksempler på kontekstuelle faktorer som kan påvirke ideutviklingen.

Samtidig ser vi at samspillet i deltakernes kommunikative handlinger kan utvikle eller stagnere ideutviklingen. Mangel på uttrykk for alteritet i gruppen kan føre til lite utvikling av den aktuelle topiken. Liknende vil mangel på kommunikative bidrag som kan fremme intersubjektivitet, hemme ideutviklingen. Mangel på eksplisitte ytringer av spenninger i deltakernes indre dialoger kan også hindre eventuell eksisterende alteritet eller intersubjektivitet å utvikles i dialogen.

Kommunikative bidrag i dialogen og utvikling av felles forståelse vil dessuten virke inn på kontekstuelle ressurser i arbeidsgruppemøtene, blant annet utvikling av roller og posisjoner, diskurstyper og den kommunikative arbeidsfordelingen. Blant annet ser vi at motsetningene i FORSK1, og medfølgende trussel av ansikt for noen av deltakerne, sannsynligvis bidrar til mange rammeskifter mellom alvor- og humorsekvenser. På samme måte fører endring i perspektiv i VEG1 & 2 til at rollen til outsideren Are, som lanserte det nye perspektivet, sannsynligvis endres, og han får en høyere status i gruppen.

Resultatet ovenfor viser at de tre komponentene i ideutviklingen, kontekst, interaksjon og tenkning virker inn på hverandre. Det at materialet består av relativt få arbeidsgruppemøter

har imidlertid innvirkning på studiens generaliserbarhet. Ulikhetene mellom de ulike kasuse- ne, skyldes naturlige forhold som at prosessene varierte i natur med hensyn til oppgaver og deltakere. Dette, samt andre praktiske omstendigheter i innsamlingsprosessen, var med på å skape ulikheter i materialet mellom de ulike arbeidsgruppemøtene. At arbeidsgruppenes for- utsetninger skiller seg fra hverandre mht. flere aspekter, gjør at det kan finnes flere forkla- ringer på *hvorfor* ideutviklingene ser ulike ut. Studien har imidlertid ikke som mål å besvare spørsmålet hvorfor, men er heller fokusert på *hvordan* ideutviklingene har blitt skapt. Ar- beidsgruppemøtene kan ikke sies å være et representativt utvalg for hvordan ideutviklinger skjer, men det kan gi noen eksempler på hvordan ideutviklinger foregår i møter på arbeids- plassen, nærmere bestemt i arbeidsgruppemøter. *Bidraget i avhandlingen betrakter jeg heller å være utforskende analyser av hvordan noen ideutviklinger manifesteres i praksis. Dette gjør jeg ved å kombinere analyser av ulike sider ved ideutviklingen: analyser av kontekstuelle res- surser, kommunikative handlinger i samspill, og utvikling av tenkningsprosessen.* Jeg gjør betraktninger rundt *kvaliteter* i de ulike typene av ideutviklingsprosesser, og har som mål at dette kan bidra til økt erkjennelse. Et større materiale ville ha kunnet validere forholdet mel- lom noen av disse faktorene, og sannsynligvis ha ført til at noen faktorer hadde vist seg å være viktigere enn andre.

8.4 Øvrig metodekritikk

I kapittel 3 beskrev jeg hvordan jeg har gått frem metodisk for å på best mulig måte kunne besvare problemstillingene i denne studien. Materialet jeg har hatt til rådighet har vært et spennende utgangspunkt for å studere ideutvikling i arbeidsgruppemøter.

Å samle inn autentisk materiale fra en arbeidstakers hverdag, er en omstendelig prosess. I mitt tilfelle har blant annet mengden av innsamlet materiale begrenset seg selv på grunn av den tiden det tok å samle inn de ulike typer materiale. Første fase av materialinnsamlingen besto i å verve bedrifter til å bli med i undersøkelsen, finne prosesser som både bedriften og forsker- en hadde interesser av å utforske, og å gjøre seg kjent med bedriften og tema for arbeids- gruppemøtet. Andre fase besto i å observere og filme møtene. Tredje fase besto av intervjuer med deltakerne og deretter ettermøter.

Videofilm av arbeidsgruppemøtene er mitt primærmateriale og dette har jeg for alle kasus. Dessuten har jeg individuelle intervjuer i tre av fire kasus, og ettermøter med halvparten. Forøvrig skiller intervjuguiden når det gjelder FORSK seg fra intervjuguiden brukt i de øvrige intervjuene. Dette er delvis basert på at intervjuene hadde en mer ad hoc form direkte etter arbeidsgruppemøtet, og at interessen i prosjektet hadde blitt mer spesifisert gjennom arbeidet med doktorgradsprosjektet. For eksempel spurte jeg deltakerne i FORSK om de mente det i løpet av møtet hadde skjedd noe nytt. Materialet for KONSULENT er litt knapt, begrenset til primærmaterialet, og jeg har relativt lite kunnskap om kontekstuelle ressurser. Jeg besluttet å bruke det allikevel, fordi det både hadde interessante likhetstrekk med de øvrige kasusene i materialet, og samtidig skilte seg fra dem på noen områder.

Variasjoner i materialet skyldes også at noe av materialet opprinnelig er samlet inn for prosjektet ”Dialog og læring i daglig arbeid” (jf. kapittel 3.4 og vedlegg 2), mens andre deler er samlet inn kun for doktorgradsavhandlingen. Jeg har vært observatør i alle møtene, bortsett fra i GLASS. Intervjuene er foretatt av ulike forskere, men jeg har foretatt en stor del selv. Den forskeren som foretok intervjuet transkriberte også intervjuet. Dette medfører selvsagt ulikheter når det gjelder intervjusituasjonen og tolkningen av denne. Transkriberingen er også utført av ulike transkriptører, men en tett dialog mellom meg og transkriptørene om tolkninger av videosekvenser og bruk av transkripsjonsnøkkelen, bidrar til å gjøre forskjellene i de ulike praksisene mindre. Flere sekvenser er også transkribert i samarbeid mellom to forskere. Dette gjelder først og fremst for møtene i hovedkasuset, Statens vegvesen.

Det optimale hadde vært om materialet for alle kasusene hadde vært så komplett og ensartet som mulig. Å samle inn autentisk materiale er imidlertid som sagt en kompleks prosess, og jeg vil derfor si meg fornøyd med den muligheten jeg har hatt til å komme inn i de ulike bedriftene, og til å bruke en god del av arbeidstiden deres. Totalt sett mener jeg at jeg har et relativt mangfoldig materiale til rådighet for å studere dialog mellom ideer. Det mest tidkrevende arbeidet var å gjøre seg kjent med nye bedrifter og nye informanter. Det er mulig det ville vært bedre å hente inn mer materiale fra en bedrift. Da ville de kontekstuelle ressursene vært enklere å beskrive, og forskeren ville heller kunne bruke tiden på å få grundigere forståelse for prosesser innad i bedriften. Begrensningen ville kunne vært en mindre variasjon i hvordan møteforløpene fortonet seg. Det har imidlertid vært nyttig i min studie å få innblikk i hvordan

ulike oppgaveformuleringer, ulike gruppesammensetninger og ulike lederstiler har hatt betydning for ideutviklingen. Dette kommer jeg forøvrig tilbake til også i den videre drøftingen.

8.5 Diskusjon av tolkninger

8.5.1 En god læringsdialog?

Med utgangspunkt i den normative forståelsen av hva som kjenner en god læringsdialog vil jeg komme med følgende innspill:

I kapittel 2.8.4 så vi at Senge (1990) og Dysthe (1996b) skisserte motsetningspar som besto av hhv. dialog vs. diskusjon, og læringsdialog vs. argumentativ dialog. Dette gjaldt i forhold til hvilken samhandlingsform de mener fremmer læring på best måte. Senge (1990 og jf. kapittel 2.3.2) skiller mellom dialog og diskusjon, hvor læring i lag sees som en funksjon av dialog men ikke av diskusjon. Dialogen beskrives av Senge som kunnskapsorientert, og innebærer at man forsøker å ta andres perspektiv. Diskusjonen derimot beskriver han som vedtaksorientert, det er en type samspill der deltakerne vil fremme egne synspunkter og vinne. På lignende måte skiller Dysthe (ibid) mellom en felles utforskning med bruk av andres tanker til utvikling av egne tanker, og en kritisk prøving av argumenter og ståsteder. Dysthe mener at førstnevnte egner seg best når det gjelder å fremme innsikt og forståelse.

Jeg syntes ikke det er et poeng i operere med dikotomier slik Senge og Dysthe har gjort, for å illustrere hva som kjennetegner en god læringsdialog (jf. Dysthe) eller forutsetningen for læring i lag (jf. Senge). En slik normativ forståelse viser seg å være bare en delvis beskrivelse, og relativt unyansert i forhold til alle ulike delprosesser i, og ulike forutsetninger for, en ideutvikling.

Med fare for å lage en ny normativ forenkling, vil jeg kort liste opp eksempel på samtaletrekk jeg har funnet i mitt materiale. Dette gjør jeg for å kunne forholde meg til motsetningsparene som ble skissert ovenfor. Samtidig er det for å illustrere at min analyse alene kan vise til flere ulike kvaliteter ved samtalene. Andre deskriptive analyser vil kunne illustrere enda flere ty-

per. Som beskrevet i kapittel 2.6.1 skiller jeg mellom to typer intersubjektivitet, nivå 1 og nivå 2. Det første nivået er den grunnleggende andreorienteringen som ligger til grunn for kommunikasjon, det andre er en gjensidig evne til forståelse for andres perspektiv.

I materialet har jeg funnet møter med ulike grader av intersubjektivitet:

1. Retorisk dialog *uten* intersubjektivitet på nivå 2
2. Argumentativ dialog med motstand. Motsetninger i perspektiv med viss grad av intersubjektivitet nivå 2
3. Argumentativ dialog med betinget aksept. Har intersubjektivitet nivå 2
4. Samarbeidende dialog. Samarbeid og symmetri. Sammenfallende mål for samtalen. Har intersubjektivitet nivå 2.

Slik jeg tolker Senge og Dysthe, er det den kommunikative ytterligheten beskrevet i punkt 1 ovenfor, de vil til livs: nemlig dialogene som i følge Figur 5.4, kapittel 5.7, i ulik grad kan beskrives som parallelle monologer, hvor deltakerne ikke hører på hverandre. Deltakerne enten kan og/eller vil ikke forstå den andres perspektiv. Denne type interaksjon kan fortone seg som en retorisk konkurranse. Jeg sier meg enig i at denne type dialog ikke er fruktbar i en ideutvikling, såfremt den vedvarer.

Derimot mener jeg at det ikke trenger å være motsetninger mellom a) felles utforskning og bruk av andres tanker til utvikling av egne tanker og b) en kritisk prøving av argumenter og ståsteder, slik Dysthe (1996b) hevder markerer skillet mellom læringsdialog og argumentativ dialog (jf. kapittel 2.8.4). Samtidig opponerer jeg mot Senge (1990) sitt skille mellom dialog og diskusjon (jf. kapittel 2.3.2). Dikotomiene tegner et svart-hvitt bilde av kommunikasjonen i ideutviklinger. De preges av et ideal-bilde av hva som er en god dialog; en åpen interaksjon karakterisert av samarbeid og symmetri, med like muligheter for deltakerne å ta tur og utvikle tema (jf. kapittel 2.3.2).

Med disse normative definisjonene av hva som er en god samtale for læring, mister vi mange nyanser. Ideutvikling består av ulike faser, og dette får konsekvenser for interaksjonen. Motsetninger i dialogene som bar preg av konkurranse, viste seg for eksempel i min studie å være

svært fruktbare i utviklingen av nye ideer (jf. kapittel 5.3.1 og 5.4.1). Argumentasjonen førte etterhvert til at deltakerne tok hverandres perspektiv, nærmet seg hverandres perspektiver og til slutt fikk delvis sammenfallende perspektiv på det gjeldende temaet (se kapittel 6).

Jeg mener at ideutviklingsprosesser (som jeg også kan kalle kreative prosesser eller kunnskapsutviklingsprosesser) foregår i ulike faser, og de ulike fasene vil ha forskjellige kommunikative og tankemessige utfordringer for deltakerne. Dette vil også påvirke interaksjonen i ideutviklingen fordi den er preget av de ulike kommunikative bidragene fra deltakerne i de varierende situasjonene.

Til tross for at materialet er relativt lite og heterogent kan man formulere to tentative generaliseringer. En av faktorene som i min studie ser ut til å kunne stoppe en ideutviklingsprosess er mangel på *intersubjektivitet nivå 2* mellom partene; evnen til å klare å forstå et annet perspektiv. Inkludert her er både motivasjon så vel som kommunikativ kompetanse i forhold til å kunne oppklare uklarheter og misforståelser i dialogen. Man trenger ikke være enig, men må vise at man har forstått (jf. Graumann, 1990).

Det andre av to faktorer jeg mener bør være tilstede for at ideutvikling skal finne sted i et arbeidsgruppemøte er *alteritet*; det at deltakerne har ulike synspunkter og perspektiv. I en ideutvikling bør man ha et *balansert* forhold mellom intersubjektivitet og alteritet. Deltakerne bør ha tilstrekkelig ulike perspektiver til at det skapes spenninger i ideutviklingen, men perspektivene må ikke være så langt fra hverandre at deltakerne ikke har mulighet til å forstå hverandre. I Figur 6.2, i kapittel 6.5 argumenterte jeg for at det er ulike faser i en ideutviklingsprosess, og at de ulike fasene kan ha ulikt forhold mellom graden av alteritet vs. graden av intersubjektivitet mellom deltakerne. En ideutviklingsprosess som blir værende i det jeg i figur 6.2 kaller første fase, har ikke oppnådd intersubjektivitet nivå 2.

Graumann (1990) sier, som tidligere nevnt i kapittel 2.6 om intersubjektivitet, at selv om en deltaker ikke er enig i den andre deltakerens perspektiv på et tema, må denne akseptere perspektivet som et potensielt syn, for å kunne avvise det. Man kan skille mellom 1) å forstå et perspektiv og å være uenig, eller 2) å ikke fullt ut forstå et perspektiv og deretter fremstå som uenig. Foppa (1995) skiller mellom ”disagreement” og ”non- and misunderstanding”, dvs. om

man er uenige eller om man ikke har forstått den andre parten eller evt. har misforstått. Foppa mener at såkalte "understanding checks" ikke skjer så ofte i dialog som man kanskje skulle ønske. "Understanding checks" innebærer å stille oppklarings spørsmål, eller å på andre måter forsikre seg om at man forstår den andre parten. For lite jobbing med forståelsen i dialog kan skyldes flere faktorer:

Frequently, their omission may be due only to a lack of the listener's interest in the speaker's message or to a lack of courage, but there are also conditions of asymmetry (...) which seems to have a definitely prohibitive effect on understanding checks (Foppa, 1995:152).

Mangelen på oppklarings spørsmål kan ha så enkel forklaring som at lytteren ikke er spesielt interessert i det taleren sier. Det kan også skyldes mangel på mot, eller at det er en asymmetri i relasjonen som kan ha en negativ effekt i forhold til å oppklare misforståelser.

I FORSK1 var det å forstå den andres perspektiv den største utfordringen. Partene stilte ikke oppklarings spørsmål til hverandre. Bakgrunnen for dette kom fra deltakerne selv i ettermøtet, hvor de forklarte at de forsøkte å unngå å snakke om et bestemt tema. Oppklarende spørsmål ville sannsynligvis ført gruppen inn på det temaet de ville unngå. Alle tre faktorene som Foppa (1995) mener kan forklare mangelen på oppklarings spørsmål, kan ha spilt en rolle i dette møtet. I dette møtet var det ingen grunnleggende oppklarings spørsmål av typen "hva mener du egentlig...". Denne type ytringer fantes mange av i VEG1, som står i kontrast til FORSK1. I VEG1 var det en eksplisitt åpen tone når det gjelder å stille grunnleggende spørsmål (dumme spørsmål), frontet av lederen. Denne type grunnleggende spørsmål (og svar), ser jeg på som en refleksjon av den indre dialogen (i deltakerne) i den ytre (felles) dialogen. Det innebærer blant annet å stille grunnleggende spørsmål til det en ikke forstår ved andres perspektiv.

Man kan kanskje trekke en analogi til barns lek, slik den analyseres av Eli Åm (1989). Hun mener (med referanse til Buytendijk, 1933) at leken kjennetegnes av en vekselvirkning mellom spenning og utløsning. Leken krever en viss avstand mellom spenningstilstanden og utløsningen. Hvis denne blir for liten, vil leken dabbe av. Blir avstanden for stor, mister leken sin lekekarakter. Flørten blir alvor, lekeslåsningen blir til en virkelig slåsskamp (Åm, ibid:29). En riktig avstand mellom spenning og utløsning mener jeg er en god sammenligning med en riktig balanse mellom alteritet og intersubjektivitet. Man må ha nye, fremmede perspektiver

inn i samtalen, men ikke mer fremmed enn at det er muligheter for partene å få forståelse for hverandres perspektiver. Det er en lignende balanse mellom utfordringer og evner som Cziksentsmihalyi (1990) kaller for ”flow”.

Her vil jeg også trekke frem begrepet *felles utviklingssone* (”interpretive zone”, Wasser & Bresler, 1996), som jeg nevnte i kapittel 2.2.1. En felles utviklingssone er et møtested mellom individets tenkning og de sosiokulturelle omgivelsene. Jeg foreslår at begrepet også bør innebære en balanse mellom intersubjektivitet og alteritet mellom partene. Om perspektivene mellom deltakerne er for ulike, eller for like, og deltakerne ikke kan ta hverandres perspektiv, befinner deltakerne seg utenfor en felles utviklingssone, og da vil en utvidelse av TSSR ikke finne sted.

Shotter (1992) trekker frem det fruktbare med et ”gap” mellom deltakeres ulike posisjoner og deres felles forståelse:

It is in the bridging of the ”gaps” between these positions, at the boundaries between the different, unique positions in existence that everyone and everything has and is answerable for, that everything of ethical, rhetorical (and political) importance occurs (Shotter, 1992:14).

Det er i møtet mellom de ulike posisjonene at utviklingen skjer. Shotter fremhever (med referanse til Wittgenstein) at den dialogiske tilnærmingen fokuserer på å bygge broer mellom et slikt gap, noe som først og fremst består i å *forstå*, som er å *se sammenhenger* mellom ulike posisjoner. Denne tilnærmingen mener Shotter krever en ”genuin anerkjennelse av viktigheten av ulikheter, heller enn likheter” (s. 19, min oversettelse).

Deetz (2004, 2006a, 2006b) fremhever også viktigheten av spenninger og konflikter mellom ulike perspektiv. Man trenger ulikheter for å utforske alternativer og produsere kreative avgjørelser:

Good communication rest not in the finding of common ground but in assuring requisite diversity and contestation coupled with the ability to invent options that sustain difference (Deetz, 2006b: side 6 i manuskriptet).

Deetz (2006a:371) taler for å betrakte konflikter og ulikheter som en *positiv energi* for å oppnå kreativitet. Deetz (2006b) hevder at man ikke trenger underliggende konsensus som basis for interaksjon, men at man må skape konsensus i løpet av dialogprosessen.

I kapittel 6.7 samt tidligere i dette avsnittet, har jeg opponert mot et ensidig fokus på samarbeid og felles forståelse i teorier som omhandler ideutvikling eller kunnskapsutvikling gjennom dialog. Deetz (2006b) reflekterer det samme synet på dette:

(...) current theories of dialogue are based more on finding common ground and a deeper prior consensus than in producing a future beyond current cultural constraints (side 4 i manuskriptet).

Deetz retter kritikk mot en del av bruken av dialogbegrepet i organisasjonskontekst. Det er blitt presentert på vage og ikke problematiserte måter, som for eksempel ”demokratisk kommunikasjon” eller ”dialog”. Begrepsbruken stammer sjelden fra teoretiske eller empiriske undersøkelser. Min studie av kommunikasjon i organisasjoner kan være et skritt i riktig retning, og bidra med noen av de elementene Deetz etterlyser.

Konklusjon:

En normativ forståelse av ”ideal-dialog” som mål for å få til kunnskapsutvikling, mener jeg er en lite fruktbar tilnærming. Isteden vil jeg fremme verdien av det å bruke spenninger og konflikt på en fruktbar måte i ideutviklinger. I en ideutviklingsprosess bør det være et minimum av intersubjektivitet og et minimum av alteritet. Forholdet mellom disse vil variere med ulike faser, og det vil også være faser i ideutviklingsprosesser hvor den ene av disse dominerer totalt, mens den andre kan være fraværende. Kunnskap om ideutviklingsprosessen og dens ulike faser mht. forholdet mellom perspektiver kan da være til hjelp i å allikevel oppnå progresjon i den videre ideutviklingen og bevegelser i perspektiv.

8.5.2 Intersubjektivitet og refleksjon av spenninger i indre dialog

Ovenfor hevdet jeg at en balanse mellom alteritet og intersubjektivitet er en forutsetning for ideutvikling i en arbeidsgruppe. Studiene jeg har gjort viser at arbeidsgruppene med ulik suksess oppnår intersubjektivitet nivå 2. En av metodene for å oppnå dette i enkelte av arbeids-

gruppene, var deltakernes eksplisitte uttrykk for spenninger i sin egen indre dialog. Med dette mener jeg at deltakerne var åpne og eksplisitte i den ytre dialogen om motsetninger i sin indre dialog mellom eksisterende og nye perspektiver. Dette kan sammenlignes med det Markovà et al. (2006/u.a) kaller for overgangen fra ”proto-themata” til ”themata” (jf. kapittel 2.2.1), dvs. sosialt delte kulturelle forutsetninger som vi tenker og snakker *fra* og tar for gitt, som eksplisitt blir formulert og drøftet i dialogen, og som derfor kan snakkes *om*. I arbeidsgruppemøtene i min studie viste dette seg i praksis gjennom blant annet grunnleggende spørsmål eller kommentarer (kapittel 5). Informanter i VEG kalte det for ”dumme spørsmål”. Om spørsmålene er forankret i motsetninger i indre dialog, vil det kunne bidra til avklaringer om motsetningene, og dermed til at deltakernes kan forstå hverandres perspektiver.

I eksemplene 5.20-5.22, kapittel 5.4.1.2, fikk vi se at lederen i VEG1 selv slo an tonen for å stille grunnleggende spørsmål. I intervjuene kom det fram at lederen bevisst hadde jobbet for at deltakerne ikke skulle være redde for å lansere ideer eller andre spørsmål. ”Ingen ideer er dumme” hadde gruppen avtalt tidlig i samarbeidet. En del av denne type ytringer kan også være formidling av følelser, noe Samra-Fredricks (2004) har funnet er en viktig faktor i en leders prosess for å skape en entusiastisk atmosfære blant andre deltakere i et møte.

Gruppedeltakeres åpenhet rundt sin egen indre dialog, dvs. at man gjør mer av sin indre dialog eksplisitt, er en forutsetning for ideutviklinger hvor man vil utvikle perspektiver eller aspekter i perspektiver sammen. Markovà et al. (2006/u.a) sier følgende om hva dette betyr for kunnskapsutvikling:

With its content no longer taken for granted, a proto-thema enters awareness, creates communicative tension, and starts generating new contents and new relations in networks of other concepts. In other words, it begins to facilitate the transformation of existing meanings and produce new forms of socially shared knowledge (Markovà et al., 2006/u.a: kapittel 7.1.3).

Disse refleksjonene viser at avklaringer av dialogens grunnpremisses underveis i dialogen er viktig. Sokrates var opptatt av å få en enighet om grunnpremissene for samtalen *før* samtalen begynte. I den Sokratiske dialogen mente han at alle forutsetninger og definisjoner skulle set-

tes på forhånd, før diskusjonen, dette for å unngå uenighet og konflikt⁶⁹ (Billig, 1996). I et dialogisk perspektiv vil grunnpremissene endre seg underveis i interaksjonen, og etterhvert som ideutviklingen utvikles, vil ”arguments frequently turn into disputes about language and the meaning of words” (Billig, *ibid*: 55). Hermundsgård (u.a) hevder at det er et mål å få vist fram den innholdsmessige meningen av begreper så eksplisitt som mulig, for å kunne stadfeste om deltakerne viser en felles forståelse eller ikke.

Det er mulig det er denne prosessen, det at spenninger i indre dialog kommer til uttrykk i ytre dialog, som er det Nonaka og Takeuchi (1995, referert i kapittel 1.4) kaller for å konvertere taus kunnskap til eksplisitt kunnskap. Å gjøre taus kunnskap eksplisitt er i følge Nonaka & Takeuchi noe japanere er blitt dyktige til, og litt av nøkkelen til at de i så stor grad lykkes med kunnskapsutvikling.

Kjerneytringer (”formulation of gist”, Heritage & Watson, 1979), som vi blant annet så i FORSK2, kapittel 5.4.2.2, kan også være en hjelp for å oppnå intersubjektivitet nivå 2 i dialogen. Funksjonen kjerneytringene har, er å oppsummere kjernepunktene i det som har vært diskutert, og å peke fremover som en retningsgiver for samtalen videre. Når dette gjøres eksplisitt, vil det være mulig for deltakerne å oppklare misforståelser dersom det er forskjeller i hvordan essensen i drøftingen blir oppfattet.

8.5.3 Kreativitet, innovasjon og flyt

Når det gjelder innovative prosesser, har det tradisjonelt vært mye fokus på selve idegenereringen, åpne faser hvor nye, til dels radikale ideer, lanseres (jf. kapittel 1.3 og 6.1). Dette har av mange vært ansett som den *kreative* prosessen i innovasjon (bl.a. Darsø, 2001). I denne fasen kan det være kaos og usikkerhet, og det er divergens mellom ulike perspektiver. Et fellestrekk for nyskapere er at de ikke er redd for kaos (Kupferberg, 1996). Det at samtaledeltakere tåler motsetninger og uavklarte situasjoner kan altså være en viktig egenskap i denne fasen.

⁶⁹ Sokrates så på dialogen som en ”ideal dialog”.

Videreforedlingsprosessen av ideen er ofte blitt kalt for innovasjon (jf. kapittel 6.1), som en etterfølger til og kontrast til den kreative fasen. Underforstått har ikke videreforedlingen av ideen blitt sett på som kreativ, i betydningen nyskapende. Det blir helt klart for meg i analysene, at begge prosessene, både endringen i det overbyggende perspektivet og de mindre perspektivendringene (videreforedlingen av ideen), er kreative og nødvendige på ulike måter. Det som skjer i de ulike fasene, er kvalitativt ulike prosesser, som ikke kan settes opp mot hverandre og rangeres i forhold til hva som er mest kreativt, noe som som regel er gjort ut fra en målestokk om at kreativitet er endring i perspektiv på makrotopisk nivå. Jeg hevder derimot at de ulike fasene i innovasjonsprosessen bidrar med kvalitativt ulike kreative prosesser, noe som resulterer i utvidelse av den felles forståelsen på *ulike nivå*.

En ideutvikling har ulike faser hvor det foregår ulike former for utvikling (jf. kapittel 5 og 6). Fasene har ulike bidrag i en innovasjonsprosess og utfyller hverandre. Det interaksjonelle samspillet preges av hvilken fase ideutviklingen representerer. Om det for eksempel er mye eller lite motstand, vil resultere i (grader av) konkurransepreget eller samarbeidspreget dialog.

Dette påvirkes på sin side av de kontekstuelle ressursene, som påpekt i 8.2, og setter rammer for ideutviklingen. Mange faktorer spiller med andre ord inn på dialogen mellom ideer, og bidrar på ulike måter til å hemme eller å fremme denne.

Jeg vil derfor, med bakgrunn i studien og resonnementet over, slå fast at de ulike fasene jeg har nevnt, er kreative på kvalitativt ulike måter. De utvikler kunnskap i ulike former. Derfor er det, i forhold til innovasjon, viktig at man anerkjenner at prosessen består av ulike faser, som hver er ulike typer utvidelser av felles forståelse og derved også kreative faser. Kupferberg (1996) støtter opp under at det har vært en overdreven fokus i managementlitteratur om hvordan man skal bli mer kreativ, men at denne litteraturen sjelden gir bidrag til andre prosesser enn den vi kaller ”brainstorming”. Han mener videre at hovedproblemet i samfunnet vårt ”ikke er at få nye ideer, men at kunne utvikle disse ideer til noget overbevisende, noget der kan høste social anerkendelse” (Kupferberg, 1996:25). Fasene som kommer etter brainstorming-fasene, har ofte vært underprioritert. Det er imidlertid viktig å fokusere også på denne delen av kunnskapsutvikling.

Oddane (2006/u.a) har et tilsvarende perspektiv når hun skriver at kreativitet inkluderer evnen til å på en god måte alternere mellom ”divergerende” og ”konvergerende” faser i en innovasjonsprosess. Jeg tolker dette som faser hvor deltakerne har motstående perspektiver og faser hvor deltakerne har mer sammenfallende perspektiver, og som kan føre til ulike typer utvidelser i perspektiv. Hun skriver at kreativitet består av begge disse fasene.

Er det mulig å svare på spørsmålet *Hva kjennetegner en kreativ samtale?* Tidlig i studien stilte meg selv det spørsmålet, og lurte på om en kreativ samtale kunne være en egen kommunikativ sjanger (jf. Luckmanns (1992) terminologi). Jeg besluttet også å stille dette spørsmålet til informantene. Informantene hadde et bilde av en kreativ prosess som en morsom og engasjerende idemyldring, hvor man ukritisk kunne slenge ut ideer, og hvor man ikke trengte å ta avgjørelser. Kreativitet er forøvrig et vidt begrep med mange ulike definisjoner, som legger vekt på ulike aspekter ved nyskaping. Noen legger vekt på den individuelle kreativiteten (Bjørkvold, 1998, Baldwin, 1995, Boden, 1992), andre på den kollektive (Barrett, 1998). Noen snakker om det som en prosess, andre som et produkt (jf. kapittel 6.1). Lerdahl (1997) beskriver kreativitet som ”nyskapende aktivitet eller evne” som blir ansett som kreativ når mange nok (innenfor et fagfelt) syntes resultatet er nyskapende og originalt. Kreativiteten her måles altså ved at et visst antall mennesker er enige om at det skal kalles nyskapende. I følge denne definisjonen er det den kollektive vurderingen av et nytt produkt som er avgjørende for om en aktivitet kan betegnes som nyskapende, eller om en person har kreative evner.

Jeg ser det ikke som nødvendig å gi en abstrakt definisjon på hva kreativitet er eller hva en kreativ samtale er, fordi det er et mangfoldig begrep. Når det gjelder *hva* en kreativ utvikling består av kan jeg si meg enig med Graumann (1990) i at kreativitet innebærer *endring i perspektiv*. I en samtale vil dette ikke bare være endring i perspektiv på makrotopisk nivå, men også små perspektivendringer i topikale aspekter. Om jeg går enda dypere kan jeg si at alle bidrag som utfordrer etablerte perspektiv i en samtale, kan sies å være bidrag til ideutviklingen i en kreativ samtale.

Når det gjelder *hva som preger interaksjonen* i en samtale hvor det foregår kunnskapsutvikling, vil dette variere etter hvilken fase ideutviklingen befinner seg i, noe som blant annet avhenger av hvor store spenninger det er mellom deltakernes perspektiver. I faser hvor det blir

lansert et fremmed perspektiv er det naturlig nok større spenninger og konflikter enn i faser (ideutviklinger) hvor det ikke lanseres noe radikalt fremmed og hvor perspektivene er mer sammenfallende. I mitt materiale var dialoger hvor perspektivene var sammenfallende, samarbeidspreget og mer velflytende (med større grad av koherens) og hadde en hyggeligere tone enn dialoger med motsetninger i perspektiv. Etter mitt syn og på bakgrunn av mine analyser, er en god læringsdialog imidlertid ikke mer kunnskapsutviklende jo mer samarbeidspreget og koherent den er. Uenighet og konflikt trenger ikke stå i veien for kunnskapsutvikling, men kan derimot være en ressurs. Deltakerne må imidlertid være motivert og ha kommunikativ kompetanse til å kunne forstå andre deltakers perspektiv. En samtale uten intersubjektivitet på nivå 2 er ikke en kreativ samtale⁷⁰. Men, som vi så i VEG1, kan en samtale starte uten intersubjektivitet på nivå 2, men oppnå dette i videre faser av samtalen.

Om en samtale er kreativ eller ikke vil dessuten avhenge av den totale situasjonen i hver samtale, og ikke minst hva en gruppe selv mener de oppnår sett i forhold til hva som var målsetningen.

8.6 Dialog mellom ideer

Innledningsvis i avhandlingen nevnte jeg Czarniawska & Joerges (1996) sin artikkel om ideenes reise (kapittel 1.6), der de også anvender metaforer om energi som driver utviklingen av ideene. Ideene reiser ved hjelp av energien brukerne eller skaperne tilfører ideen hver gang den blir tolket (og vice versa). Hver slik tolkning (som de kaller ”transition”), utgjør en ideutvikling, og det er dette mikronivået arbeidsgruppemøtene jeg har studert er eksempler på.

Dialog mellom ideer er, slik jeg ser det, møter mellom menneskers perspektiver. Dette er manifestert i et spill med bruk av ulike kommunikative bidrag. Jeg erkjenner at en dialog mellom ideer også påvirkes av deltakernes posisjonering i forhold til hverandre og av maktstrukturer, i interaksjonen og i konteksten. I en viss grad har jeg vært inne på posisjonering og ansiktsbevaring, samt kontekstuelle ressurser som kan settes i sammenheng med situasjonene. Jeg har

⁷⁰ Det kan imidlertid sås et frø i en eller flere deltakere, som i ettertid av samtalen kan føre til utvikling i perspektiv. Det er da ikke lenger kunnskapsutvikling gjennom dialogspill med andre, men foregår gjennom indre dialog hos individet.

imidlertid valgt bort å gjøre en mer systematisk analyse av posisjonering og maktforhold for å kunne fokusere på ideutvikling som dialog mellom ideer, hvor det først og fremst er *ideene* som er i dialog med hverandre (jf. Marková et al, 2006/u.a). Jeg ser på møtet mellom perspektiver som som *energikilden* i fremdriften av dialogen mellom ideer (jf. kapittel 1.6).

Når perspektivene møtes er det ulike faktorer som påvirker hvor mye og hvilken type energi som blir tilført ideene. En type energi kan føre til store endringer i hvilken retning ideene beveger seg i. Denne energien kommer fra endringer i perspektiv på dialogens makrotopik. Mindre endringer, i topikale aspekter, gir litt mindre energi som kan føre til en mer gradvis retningsendring i ideenes reise.

Dialoger med store motsetninger i perspektivene, har stort potensiale for å tilføre dialogen mellom ideer mye energi. Potensialet kan kun utløses dersom det er intersubjektivitet mellom deltakerne, og perspektivene beveger seg mot det samme punktet. Dersom perspektivene ikke er i bevegelse, vil energien ikke utløses, og ideene får ikke tilført ny energi.

På samme måte har dialoger med sterkt sammenfall i perspektiv, lite potensiale til å tilføre ideene mye energi. Potensialet økes dersom det oppstår alteritet mellom perspektivene, slik at perspektivene dermed kan komme i bevegelse.

8.7 Dialogisk tilnærming til kunnskapsutviklingsprosesser

I dette avsnittet reflekterer jeg over hva denne dialogisk forankrede studien av kunnskapsutvikling kan bidra med, i forhold til organisasjonsvitenskap, språk- og kommunikasjonsvitenskap og for ulike institusjonelle praksiser hvor det holdes møter, som for eksempel i arbeidslivet. I kapittel 1.4. skisserte jeg noe av kritikken som er blitt rettet mot noen viktige retninger i organisasjonsteori når det gjelder kunnskapsutvikling (Elkjær, 2004, Nicolini et al., 2003, Hustad, 1996). Mye av kritikken dreier seg om at forskningen har en tendens til å skille mellom det organisasjonelle nivået og det individuelle nivået. I tillegg etterlyses det kunnskap om sosiale aktiviteter som forekommer i organisasjonen, som grunnlag for å studere kunnskapsutvikling (Elkjær, 2004, Nicolini et al., 2003, Seitz, 2003, Johannessen, 2005).

Dette prosjektet er et forsøk på å utforske en type sosial virksomhet i organisasjoner (arbeidsgruppemøter), som en kommunikativ virksomhetstype, ved å forske på individenes kommunikative handlinger i en kollektiv virksomhet, som igjen er gjensidig avhengig av en organisasjonell kontekst. Det dialogiske rammeverket ser ut til å være en fruktbar tilnæringsmåte til å utforske kunnskapsutviklingsprosesser i organisasjoner, nettopp fordi det individuelle (tenkningen og enkeltstående kommunikative bidrag) er sammenvevd med det kollektive (etablering og utvidelse av felles forståelse, samt det interaksjonelle spillet), som igjen er sammenvevd med det kontekstuelle (ekstern⁷¹ og intern⁷² innramming av virksomheten). Med bakgrunn i dette håper jeg at dette empiriske arbeidet kan være et bidrag til å forstå noe av det som foregår i kunnskapsutvikling i organisasjoner. Hva slags bidrag vil så dette arbeidet kunne representere for anvendt språkvitenskap, for organisasjonsvitenskap og for bedriftene?

For *anvendt språkvitenskap* vil studien bidra med økt kunnskap om arbeidsgruppemøter som kommunikativ virksomhet. Måten å kombinere analyser av kontekstuelle ressurser med analyser av interaksjonen og utvidelsen av felles forståelse, vil kunne bidra med større forståelse av potensialet ved et dialogisk teoretisk rammeverk på kommunikasjon. Koblingen mellom fremdriften i dialogen mellom ideer og koherensen (eller flyt) i interaksjonen kan også være interessant. Utvidelse av felles forståelse gjennom meningsskapning er et sentralt tema i anvendt språkvitenskap. Forhåpentligvis vil mine analyser og tanker om utvidelse av TSSR på ulike nivå, basert på empiriske analyser, kunne være et nyttig bidrag for å kunne forstå disse utviklingsprosessene bedre.

Innenfor *organisasjonsvitenskap* vil denne studien gi innsikt i kommunikasjon i organisasjoner og ideutvikling på et ”mikronivå” som beskriver den kommunikative prosessen i konkrete termer. Med en slik innfallsvinkel kan man settes i stand til å snakke om kommunikasjon med et mer spesifikt begrepsapparat, noe forøvrig Nicolini et al. (2003, jf. avhandlingens kapittel 1.4) etterlyste for å kunne komme mer inn i dybden i diskusjonen om kunnskapsutvikling. Studien bidrar også med innspill som *opponerer mot* en hverdagslig og normativ forståelse av at en god ideutviklingsprosess eller læringsdialog preges av samarbeid og symmetri. Gjennom

⁷¹ Ekstern innramming dreier seg om hvordan deltakerne har blitt påvirket og forberedt før den kommunikative virksomheten (kapittel 4).

⁷² Intern innramming dreier seg om hvordan deltakerne faktisk bruker ulike innramminger i selve dialogen (som for eksempel deltakerstruktur) (kapittel 4).

en nyansering av kommunikasjonsprosessen hevder jeg at konkurranse og spenninger i dialog også er viktige deler av en ideutvikling. Studien vil således kunne bidra til et mer nyansert fokus på kommunikasjon i kunnskapsutviklingsprosesser. Jeg har relatert mine språkvitenskapelige fokus konkret til organisasjonsfaglige begreper og problemstillinger. Jeg viser at min tilnærming gjør det mulig å gå dypere inn i å beskrive det som skjer mellom mennesker når de arbeider sammen. I fremtidige organisasjonsstudier hvor man vil utforske samspill og sosiale prosesser, bør man forsøke å bruke et mer nyansert begrepsapparat enn det som til nå har vært gjort. Foreliggende studie er et eksempel på hvordan kommunikasjon i kunnskapsutviklingsprosesser kan beskrives og utforskes.

For *institusjonelle praksiser hvor det skjer ideutvikling* (i arbeidsliv, skoleverk og andre organisasjoner), vil studien kunne være et utgangspunkt for større kunnskap om kommunikative og kreative prosesser i møter. På samme måte som man trenger spesiell teknisk innsikt for å kunne forstå og utbedre tekniske produkter, må man også forstå hva ideutviklingsprosesser består av og på hvilke måter de skapes, for at man skal kunne evaluere dem eller forbedre dem. Spesielt vil nok kunnskap om ulike faser i en ideutviklingsprosess og konsekvenser dette kan ha for interaksjonen være til hjelp. Spenninger eller konflikter i et møte kan være ubehagelig (og ansiktstruende) om man ønsker å unngå nettopp dette. Økt metaperspektiv på kommunikasjon hos medlemmer i en bedrift kan gjøre dem i stand til å behandle spenninger og konflikter i dialogen som en positiv energi i kunnskapsutvikling. Økt kommunikativ kunnskap vil dessuten kunne bidra til større grad av intersubjektivitet, der dette er nødvendig å oppnå.

8.8 Videre forskning

Til slutt i avhandlingen vil jeg skissere hvilke forskningsfokus det ville vært interessant å fortsette med. Som nevnt i 8.3, har jeg i dette arbeidet lagt vekt på å gjøre en utforskende studie av hvordan arbeidsgruppemøter manifesteres i praksis. Materialet er derfor ikke et representativt utvalg for hvordan ideutviklinger foregår i arbeidsgruppemøter. Derfor kunne jeg tenke meg et videre forskningsprosjekt som dreier seg om å utforske ideutviklingsprosesser i arbeidsgruppemøter (evt. andre type møter) i en *større skala* der man mer systematisk forsøker å holde konstant vs. variere ulike kontekstuelle dimensjoner (så langt dette er mulig i autentisk kommunikasjon). Da ville jeg spesielt være interessert i ideutviklinger hvor det lanseres

et fremmed perspektiv. I avsnittene nedenfor vil jeg skissere noen problemstillinger det ville vært interessant å utforske med utgangspunkt i et større materiale.

8.8.1 Ulike faser i ideutviklinger

I studien opponerer jeg mot en normativ forståelse av hva som er en ”god” dialog. Dette gjør jeg med bakgrunn i at studien viser ulike faser i en ideutviklingsprosess, noen preget av konkurranse, andre av samarbeid. De utfyller hverandre og bidrar til ulike stadier i utvikling av ideene, noe som igjen fører til fremdrift i ideutviklingen på ulike nivåer (jf. kapittel 5 og 6). Hovedkasuset, VEG, er et eksepsjonelt kasus, hvor ulike faser kommer godt frem, og hvor prosessen fra ideen lanseres til videreførelsen gjøres, er representert. Noen preges av konkurranse, andre av samarbeid.

Det ville vært ønskelig å samle et materiale av ideutviklingsprosesser som beveger seg gjennom ulike faser, fra en lansering til fremmede initiativer til videreførelsen. Interessante spørsmål er blant annet: Hvilke faser finnes i forhold til de jeg har skissert allerede? På hvilken måte beveger dialogen mellom ideer seg gjennom ulike faser?

8.8.2 Spenninger og konflikt som positiv energi i kunnskapsutvikling

Et annet fokus i videre forskning er å utforske faser hvor det er *spenninger* eller *konflikter* mellom deltakernes kommunikative bidrag. Deetz (2004, 2006a, 2006b) påpeker viktigheten av å kunne bruke denne spenningen som en energi i kreative prosesser.

Ulike kulturer har forskjellig toleranse for konflikt i dialog (f.eks. Sjøvold, 2006, Boëthius, Ögren, Sjøvold & Sundin, 2004). For å kunne bruke spenninger og konflikt som en ressurs for energi i kunnskapsutvikling, må man vite noe om hvilket toleransenivå det er for spenninger og konflikter i en gruppe, samt hvordan disse manifesteres i dialogen. Dette kan blant annet komme til syne gjennom deltakeres håndtering av motsetninger i interaksjonen, og ved å snakke med informantene. Det vil være ulike praksiser for hvor direkte konfrontasjonene er, om motsetningene behandles eksplisitt, eller om motsetningene forsøkes å unngås. Ansiktsbe-

varende handlinger og temaskifter er forskjellige strategier for å dempe eller å unngå konfrontasjoner.

I forhold til fokus på motsetninger i perspektiv vil jeg blant annet stille spørsmålene: Hvordan påvirker spenningen ideutviklingsprosessen? Hvilke kommunikative bidrag brukes i konfrontasjoner mellom ulike perspektiver? På hvilken måte gir spenninger energi til ideutvikling? I hvilke tilfeller kan for store spenninger bremse og stoppe en dialog mellom ideer?

8.8.3 Eksplisitte uttrykk for spenninger i indre dialog

Eksplisitte uttrykk for spenninger i indre dialog virker som en viktig del av den kommunikative evnen som gjør at det oppstår en fruktbar dialog mellom ideer i fellesskap mellom mennesker. Det at man er åpen og ærlig rundt sin egen forståelse, er grunnleggende for etablering av intersubjektivitet, og spesielt på nivå 2. I mitt materiale har jeg sett noen forekomster som jeg mener skiller seg fra resten av ytringene, som er såkalte grunnleggende spørsmål eller andre ytringer som vitner om spenninger mellom fremmede og allerede etablerte perspektiver i deltakerens indre dialog.

Billig (1996) har nevnt at den indre dialogen reflekteres i den ytre dialogen, men sier ikke noe mer detaljert om hvordan. Et interessant fokus for videre forskning ville vært på hvordan refleksjon av spenninger i indre dialog kommer til uttrykk i ytre dialog hos deltakere i møter. Hvilke faser i en ideutvikling kommer de i?

I tillegg er det interessant å fokusere på kontekstuelle ressurser for møtene, og under hvilke forhold eksplisitte refleksjoner av spenninger i indre dialog kommer, eller ikke kommer til uttrykk. Har for eksempel formelle møter mindre av disse typer ytringer enn uformelle møter? Hva kjennetegner gruppekulturer, evt. gruppesammensetninger, der det forekommer i stor vs. mindre grad?

8.8.4 Lederes rolle i ideutviklinger

I kapittel 5 og kapittel 7 har jeg til en viss grad vært inne på hvordan lederes holdninger og fokus kan se ut til å prege interaksjonen. Gjennom såkalte kjerneytninger kunne de påvirke temaet utviklingen, og være retningsgivende for fokuset videre i dialogen. Ledere kan ofte ha stor makt til å prege retningen temaet skal utvikle seg i, samt når man skal slutte av samtalen. I en større studie ville dette også vært interessant å spørre: På hvilke måter påvirker ledere ideutviklinger?

I fokusgruppestudier (f.eks. Marková et al. 2006/u.a, Myers, 2004) er det en moderator eller fasilitator som setter igang og styrer gruppesamtalen. I dagens samtaleforskning er det en utbredt praksis å bruke fokusgrupper som materiale. Marková et al. (ibid) betrakter fokusgrupper som egne kommunikative virksomheter. På hvilke måter skiller en lederrolle i for eksempel et møte på arbeidsplassen seg fra en moderatorrolle i en fokusgruppe? Hva kan man si om deres innvirkning på gruppesamtalen? Hvilke konsekvenser får dette for sammenstilling av studier fra autentiske møter på arbeidsplassen vs. arrangerte fokusgrupper?

Litteratur

- Adelswärd, V. 1989. Laughter and dialogue: The social significance of laughter in institutional discourse. *Nordic Journal of Linguistics* 12 (2), 107-136.
- Adelswärd, V. 2004. Virtual participants as communicative resources in discussions on gene technology. I: Aijmer, K. (red.) (2004). *Dialogue Analysis VIII: Understanding and Misunderstanding in Dialogue*. Tübingen: Niemeyer, 275-285.
- Adelswärd, V. & Öberg, B-M. 1998. The function of laughter and joking in negotiation activities. *Humor* 11 (4), 411-429.
- Ainsworth, S. & Hardy, C. 2004. Discourse and identities. I: Grant et al. (2004a), 153-173.
- Aliseda, A. 2006. *Abductive reasoning. Logical investigations into discovery and explanations*. Dordrecht, Nederland: Springer.
- Antaki, C. & Wetherell, M. 1999. Show concessions. *Discourse Studies* 1 (1), 7-27.
- Argyris, C. & Schön, D.A. 1996. *Organizational Learning II. Theory, Method, and Practice*. Reading: Addison-Wesley Publishing Company.
- Askerøi, E. & Barikmo, I. 2005. Triangulering. I: *Studenten som forsker i utdanning og yrke*. Lillestrøm: Høgskolen i Akershus (Læremidler for profesjonsutdanning/ Høgskolen i Akershus: 4/2005).

- Asmuss, B. & Steensig, J. (red.) 2003. *Samtalen på arbejde*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Bakhtin, M.M. 1981. *The Dialogic Imagination*. Austin: University of Texas Press.
- Bakhtin, M.M. 1984. *Problems of Dostoevsky's Poetics*. Redigert og oversatt av Caryl Emerson. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Bakhtin, M.M. 1986. *Speech Genres and Other Late Essays*. Austin: University of Texas Press.
- Baldwin, N. 1995. *Edison. Inventing the Century*. New York: Hyperion.
- Barrett, F.J. 1998. Creativity and improvisation in jazz and organizations: Implications for organizational learning. *Organization Science* 9, 605-622.
- Bartlett, F.C. 1932. *Remembering: A study in experimental and social psychology*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bentsen, B. & Hermansen, R. 1971. *Selvkonfrontasjon (speilvisning) gjennom TV-opptak av lærerstudenters undervisning*. Oslo: Forsøksrådet for skoleverket.
- Billig, M. 1996. *Arguing and Thinking. A rhetorical approach to social psychology*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bjøndal, J., Feilberg, J. & Rolness, S. 1994. *Attaché møter bedrift*. Trondheim: SINTEF Virksomhetsutvikling.
- Bjørkvold, J. 1998. *Skilpaddens sang*. Oslo: Freidig Forlag.

- Blakar, R.M. 1992. Towards an identification of preconditions for communication. I: Wold (1992), 235-252.
- Boden, D. 1994. *The Business of Talk. Organizations in action*. Cambridge: Polity Press.
- Boden, D. 1995. Agendas and arrangements: Everyday negotiations in meetings. I: Firth (1995), 83-99.
- Boden, M. 1992. *The Creative Mind*. London: Abacus.
- Boëthius, S.B., Ögren, M., Sjøvold, E. & Sundin, E.C. 2004. Experiences of group culture and patterns of interaction in psychotherapy supervision groups. *The Clinical Supervisor* 23 (1), 101-120.
- Bradfoot, K., Deetz, S. & Anderson, D. 2004. Multi-levelled, multi-method approaches to organizational discourse. I: Grant et al. (2004a), 193-211.
- Brown, P. & Levinson, S. 1987. *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Buytendijk, F.J.J. 1933. *Wesen und Sinn des Spiels*. Berlin: Kurt Wolff Verlag/ Der Neue Geist Verlag.
- Choo, C. 1998. *The Knowing Organization. How organizations use information to construct meaning*. New York: Oxford University Press.
- Clark, H. 1996. *Using Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Clark, H. & Schaefer, E.F. 1987. Collaborating on contributions to conversations. *Language and Cognitive Processes* 2, 19-41.

- Clifton, J. 2006. A conversation analytical approach to business communication. The case of leadership. *Journal of Business Communication* 43 (3), 202-219.
- Condor, S. & Antaki, C. 1997. Social cognition and discourse. I: van Dijk (red) (1997), 320-347.
- Csikszentmihalyi, M. 1990. *Flow*. New York: Harper.
- Czarniawska, B. & Joerges, B. 1996. Travel of ideas. I: Czarniawska, B. & Sevón, G. (red.) (1996). *Translating Organizational Change*. Berlin: Walter de Gruyter, 13-48.
- Darsø, L. 2001. *Innovation in the Making*. Frederiksberg, Danmark: Samfundslitteratur.
- de Bono, E. 1999. *Six Thinking Hats*. London: Penguin Books.
- Deetz, S. 2004. Authoring as a collaborative process through communication. I: Holman, D. & Thorpe, R. (red.) (2004). *Management & Language*. London: SAGE Publications, 121-137.
- Deetz, S. 2006a. The process of dialogue. Participation and legitimation. *Management Communication Quarterly* 19 (3), 341-375.
- Deetz, S. 2006b/i trykk. The place of human differences in decisions: Rethinking communication in the multi-cultural context. I: Heilmann, C. (red). *Festschrift to Edith Slembek*. Frankfurt am Main: Scriptor.
- Drew, P. 1998. An exercise in the comparative analysis of talk-in-interaction in different (institutional) settings: the case of "formulations". I: Lehti-Eklund, H. (red) (1998). *Samtalsstudier*. Helsingfors Universitet: Institutionen för nordiska språk och nordisk litteratur, 29-42.

- Drew, P. & Heritage, J. (red.) 1992. *Talk at Work*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Du-Babcock, B. 2006. An analysis of topic management strategies and turn-taking behaviour in the Hong Kong bilingual environment. *Journal of Business Communication* 43 (1), 21-42.
- Dysthe, O. 1995. *Det flerstemmige klasserommet. Skrivning og samtale for å lære*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Dysthe, O. (red.) 1996a. *Ulike perspektiv på læring og læringsforskning*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.
- Dysthe, O. 1996b. "Læring gjennom dialog"-kva inneber det i høgare utdanning? I: Dysthe, O. (red.) (1996a), 105-135.
- Dysthe, O. 1997. Skrivning sett i lys av dialogisme. I: Evensen og Hoel (1997), 45-77.
- Dysthe, O. (red) 2001. *Dialog, samspel og læring*. Oslo: Abstrakt Forlag.
- Elkjær, B. 2004. Organizational learning. The "third way". *Management Learning* 35 (4), 419-434.
- Engeström, Y. 1999. Innovative learning in work teams: Analyzing cycles of knowledge creation in practice. I: Engeström, Miettinen & Punamäki (1999), 377-404.
- Engeström, Y. & Miettinen, R. 1999. Introduction. I: Engeström, Miettinen & Punamäki (1999), 1-16.
- Engeström, Y., Miettinen, R., & Punamäki, R. (red.) 1999. *Perspectives on Activity Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Evensen, L.S. 1999. Framføringer og føringer: Jazzimprovisasjonen som kommunikativ praksis. I: Foss, G. & Gundersen, O. (1999). *"Blikket": kultur, fornuft og praksis*. Skriftserien Kulturstudier nr. 5. Høgskoleforlaget, Norges Forskningsråd.
- Evensen, L.S. & Hoel, T.L. (red.) 1997. *Skriveteorier og skolepraksis*. Oslo: Landslaget for norskundervisning (LNU) og Cappelen Akademisk Forlag.
- Fairhurst, G.T. & Cooren, F. 2004. Organizational language in use: Interaction analysis, conversation analysis and speech act schematics. I: Grant et al. (2004a), 131-152.
- Feilberg, J. 1991. *To må man være*, (doktoravhandling). NTNU: Institutt for anvendt språkvitenskap.
- Fillmore, C. 1985. Frames and the semantics of understanding. *Quaderni di Semantica* 6, 222-254.
- Firth, A. 1995. *The Discourse of Negotiation. Studies of language in the workplace*. Oxford: Pergamon.
- Fonseca, J. 2002. *Complexity and Innovation in Organizations*. London: Routledge.
- Foppa, K. 1995. On mutual understanding and agreement in dialogues. I: Marková, Graumann & Foppa (1995), 149-175.
- Gamache, R.D. 1988. Planned growth: An experience-based methodology for helping organizations identify and exploit new opportunities. I: Ijiri, Y. & Kuhn, R.L. (1988). *New Directions in Creative and Innovative Management*. Cambridge, MA.: Ballinger Publishing Company.

- Goffman, E. (1972) [1955]. On face-work: an analysis of ritual elements in social interaction. I: Laver, J. & Hutcheson, S. (red) (1972): *Communication in Face to Face Interaction*. Harmondsworth: Penguin, 319-346.
- Goffman, E. 1974. *Frame Analysis*. Cambridge, MA.: Harvard University Press.
- Goffman, E. 1979. Footing. *Semiotica* 25, 1-30.
- Goffman, E. 1981. *Forms of Talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Goodwin, C. 1981. *Conversational Organization*. London: Academic Press Inc.
- Grant, D., Hardy, C., Oswick, C. & Putnam, L. 2004a. *The SAGE Handbook of Organizational Discourse*. London: SAGE Publications.
- Grant, D., Hardy, C., Oswick, C. & Putnam, L. 2004b. Introduction: Organizational discourse: Exploring the field. I: Grant et al. (2004a), 1-36.
- Graumann, C.F. 1990. Perspectival structure and dynamics in dialogues. I: Marková & Foppa (1990), 105-126.
- Graumann, C.F. 1995. Commonality, mutuality, reciprocity: a conceptual introduction. I: Marková, Graumann & Foppa (1995), 1-24.
- Graumann, C.F. & Kallmeyer, W. (red.) 2002. *Perspective and Perspectivation in Discourse*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Gumperz, J. 1982. *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Hagtvet, B. & Wold, A.H. 2003. On the dialogical basis of meaning. Inquiries into Ragnar Rommetveit's writings on language, thought and communication. *Mind, Culture and Activity* 10 (3), 186-204.
- Harris, M. 1989. Composing behaviors of one-and multi-draft writers. *College English* 51 (2), 174-191.
- Heracleous, L.T. 2004. Interpretivist approaches to organizational discourse. I: Grant et al. (2004a), 175-192.
- Heritage, J. & Watson, D.R. 1979. Formulations as conversational objects. I: Psathas (1979), 123-162.
- Hermundsgård, M. (u.a). *Å legge til rette for felles forståelse. Analyse av to ulike arrangerte gruppesamtaler om fagbegreper i et tverrfaglig forskningsfellesskap*, (doktoravhandling). NTNU: Institutt for språk- og kommunikasjonsstudier.
- Hoel, T. Løkensgard. 1995. *Elevsamtaler om skriving i vidaregåande skole*, (doktoravhandling). (ALS-skrift nr. 3). NTNU: Avdeling for lærerutdanning og skoleutvikling.
- Hoel, T. Løkensgard. 2000. *Skrive og samtale*. Oslo: Gyldendal Akademisk Forlag.
- Hoel, T. Løkensgard. 2001. Ord på vandring: Elevar i samtale om tekstar. I: Dysthe (2001), 269-288.
- Humboldt, W. von. 1836-39. *Über die Kawi-Sprache auf der Insel Java*, I-III. Berlin: Königliche Akademie der Wissenschaften.
- Husserl, E. 1973. *Experience and Judgment*. Evanston, Ill.: Northwestern University Press.

- Hustad, W. 1996. *Inne i og ut av organisasjonslæringsprosessen - tilfellet Norne*, (doktoravhandling). Universitetet i Bergen: Institutt for administrasjon og organisasjonsvitenskap.
- Hustad, W. 1998. *Lærande organisasjonar. Organisering for kunnskapsutvikling*. Oslo: Samlaget.
- Hustad, W., Lysklett, S. & Øydvin, A. 1999. *Hverdag i kontekst*. Upublisert paper til NFR-Konferanse i KUV-programmet. Stavanger, 14. og 15. oktober.
- Hutchby, I. & Wooffitt, R. 1998. *Conversation Analysis*. Cambridge: Polity Press.
- Jefferson, G. 1984. On the organization of laughter in talk about troubles. I: Atkinson, J.M. & Heritage, J. (red) (1984). *Structures of Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Johansson-Hidén, B. 1998. *Analyzing Talk in the Workplace Group: Dynamics, dominance and coherence*, (doktoravhandling). Göteborgs universitet: Psykologiska institutionen.
- Johannessen, S. 2005. *The complex responsive processes perspective*. A coherent process view of communication and complexity. Paper presentert på "International Communication Assosiation conference", New York.
- Johnstone, K. 1987. *IMPRO. Improvisation og teater*. Danmark: Hans Reitzels Forlag A/S.
- Kangasharju, H. 1996. Aligning as a team in multiparty conversation. *Journal of Pragmatics* 26, 291-319.
- Kangasharju, H. 2002. Alignment in disagreement: Forming oppositional alliances in committee meetings. *Journal of Pragmatics* 34, 1447-1471.

- Kendon, A. 1967. Some functions of gaze-direction in social interaction. *Acta Psychologica* 26, 22-63.
- Korolija, N. 1998. *Episodes in Talk. Constructing coherence in multiparty conversation*, (doktoravhandling). (Linköping Studies in Art and Science, 171). Linköping: Tema Kommunikation.
- Korolija, N. & Linell, P. 1996. Episodes: Coding and analyzing coherence in multiparty conversation. *Linguistics* 34, 799-831.
- Kupferberg, F. 1996. *Kreativt kaos i prosjektarbeid*. Aalborg, Danmark: Aalborg Universitetsforlag.
- Kvale, S. 1996. *InterViews. An introduction to qualitative research interviewing*. (1.utg.). London: Sage Publications.
- Lave, J. & Wenger, E. 1991. *Situated Learning. Legitimate peripheral participation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Lazarus, M. 1879. Über Gespräche. I: Lazarus, M. (1879). *Ideale Fragen in Reden and Vorträgen*. Berlin: Hoffmann.
- Latour, B. 1986. The powers of association. I: Law, J. (red.) (1986). *Power, Action and Belief*. London: Routledge and Kegan Paul, 264-280.
- Lerdahl, E. 1997. *Skapende prosesser og deres anvendelser i produktutvikling*. (Paper på symposium 19.-20. november 1997). NTNU: Institutt for produktutvikling og design.
- Lerdahl, E. 2001. *Staging for Creative Collaboration in Design Teams*, (doktoravhandling). NTNU: Institutt for produktdesign.

- Levinson, S. C. 1992 [1979]. Activity types and language. I: Drew & Heritage (1992), 66-100.
- Linell, P. 1990. The power of dialogue dynamics. I: Marková & Foppa (1990), 147-175.
- Linell, P. 1995. Troubles with mutualities: Towards a dialogical theory of miscommunication and misunderstanding. I: Marková, Graumann & Foppa (1995), 176-213.
- Linell, P. 1998. *Approaching Dialogue. Talk, interaction and contexts in dialogical perspectives*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Linell, P. 2002. Perspectives, implicitness and recontextualization. I: Graumann & Kallmeyer (2002), 41-57.
- Linell, P. 2006a. *Essentials of Dialogism. Aspects and elements of a dialogical approach to language, communication and cognition*. Bokprosjekt. Versjon av 23.1.2006.
- Linell, P. 2006b. *Samtalskulturer. Analys av samtal och språkliga möten som kommunikativa verksamheter*. Bokprosjekt basert på forelesningsmanus. Versjon av 3.2.2006.
- Linell, P. & Gustavsson, L. 1987. *Initiativ och respons. Om dialogens dynamik, dominans och koherens*. (Studies in Communication = SIC, 15). Linköping: Tema Kommunikation.
- Linell, P., Gustavsson, L. & Juvonen, P. 1988. Interactional dominance in dyadic communication: A presentation of initiative-response analysis. *Linguistics* 26, 415-442.
- Linell, P. & Persson Thunquist, D. 2003. Moving in and out of framings: Activity contexts in talks with young unemployed people within a training project. *Journal of Pragmatics* 35, 409-434.

- Luckmann, T. 1984. Language in society. *International Social Science Journal* 36, 5-20.
- Luckmann, T. 1990. Social communication, dialogue and conversation. I: Marková & Foppa (1990), 45-61.
- Luckmann, T. 1992. On the communicative adjustment of perspectives, dialogue and communicative genres. I: Wold (1992), 219-234.
- Marková, I. 1990. Introduction. I: Marková & Foppa (1990), 1-22.
- Marková, I. 1992. On structure and dialogicity in Prague semiotics. I: Wold (1992), 45-64.
- Marková, I. 2003. Constitution of the self: Intersubjectivity and dialogicality. *Culture & Psychology* 9 (3), 249-259.
- Marková, I. & Foppa, K. (red.) 1990. *The Dynamics of Dialogue*. New York: Harvester Wheatsheaf.
- Marková, I. & Foppa, K. (red.) 1991. *Asymmetries in Dialogue*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf.
- Marková, I., Graumann, C.F. & Foppa, K. (red.) 1995. *Mutualities in Dialogue*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Marková, I., Linell, P., Grossen, M. & Salazar Orvig, A. 2006/u.a. *Dialogue in Focus Groups*. London: Equinox.
- Matre, S. 1998. *Munnlege tekstar hos barn. Ein studie av barn 5-8 år i dialogisk samspel*, (doktoravhandling). NTNU: Institutt for nordistikk og litteraturvitenskap.
- Mead, G.H. 1934. *Mind, Self, and Society*. Chicago: Chicago University Press.

- Myers, G. 1998. Displaying opinions: Topics and disagreement in focus groups. *Language in Society* 27, 85-111.
- Myers, G. 2004. *Matters of Opinion. Talking about public issues*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Nicolini, D., Gherardi, S. & Yanow, D. 2003. Introduction: Toward a practice-based view of knowing and learning in organizations. I: Nicolini, D., Gherardi, S. & Yanow, D. (red) (2003). *Knowing in Organizations. A practice-based approach*. Armonk, NY.: M.E. Sharpe.
- Nonaka, I. 1994. A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science* 5 (1), 14-37.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. 1995. *The Knowledge-Creation Company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press.
- Norrby, C. 1996. *Samtalsanalys. Så gör vi när vi pratar med varandra*. Lund: Studentlitteratur.
- Nunan, D. 1992. *Research Methods in Language Learning*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Nystrand, M. 1986. *The Structure of Written Communication. Studies in reciprocity between writers and readers*. Orlando, FL.: Academic Press Inc.
- Nystrand, Martin. (1989). A social-interactive model of writing. *Written Communication* 6 (1), 66-85.
- Nystrand, M. 1992. Social interactionism versus social constructionism: Bakhtin, Rommetveit and the semiotics of written text. I: Wold (1992), 157-173.

- Oddane, Torild 2006/u.a. *Playing Together - an ensemble approach to creativity and innovation*, (doktoravhandling). NTNU: Institutt for Industriell økonomi og teknologiledelse.
- Persson Thunquist, D. 2003. *Samtal för arbete: Kommunikativa verksamheter i kommunala ungdomsprojekt*. (Linköping Studies in Arts and Science, 285). Linköping: Institutionen för Tema.
- Platon. 1942. *Sophist*. Oversatt av H.N. Fowler. London: Loeb Classical Library.
- Psathas, G. 1979. *Everyday Language: Studies in ethnomethodology*. New York: Irvington.
- Rolness, S. 1996. "Når jeg bader..." *En empirisk studie av barns meldinger om seksuelle Overgrep*, (Hovedfagsoppgave). NTNU: Institutt for anvendt språkvitenskap.
- Rommetveit, R. 1974. *On Message Structure*. London: Wiley.
- Rommetveit, R. 1992. Outlines of a dialogically based social-cognitive approach to human cognition and communication. I: Wold (1992), 19-44.
- Rommetveit, R. 1999. Eg samtalar, altså er eg. Portrettintervju i *Apollon 4*; forskningsmagasin fra Universitetet i Oslo. Skrevet av Solveig Øye.
- Rommetveit, R. 2003. On the role of "a psychology of the second person" in studies of meaning, language, and mind. *Mind, Culture, and Activity* 10 (3), 205-218.
- Samra-Fredericks, D. 2003. Strategizing as lived experience and strategists' everyday efforts to shape strategic direction. *Journal of Management Studies* 40, 141-174.
- Samra-Fredericks, D. 2004. Managerial elites making rhetorical and linguistic "moves" for a moving (emotional) display. *Human Relations* 57 (9), 1103-1143.

- Sarangi, S. 2000. Activity types, discourse types and interactional hybridity: The case of genetic counselling. I: Sarangi, S. & Coulthard, M. (red.) (2000). *Discourse and Social Life*. Harlow: Longman, 1-27.
- Säljö, R. 2001. *Läring i praksis. Et sosiokulturelt perspektiv*. Oversatt av Sigrid Moen fra ”*Lärande i praktiken. Ett sociokulturellt perspektiv*” [2000]. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.
- Schank, R.C. & Abelson, R.P. 1977. *Scripts, Plans, Goals, and Understanding*. Hillsdale, NJ.: Erlbaum.
- Schegloff, E. 1972. Sequencing in conversational openings. I: Gumperz, J.J. & Hymes, D. (red) (1972). *Directions in Sociolinguistics*. New York: Academic Press, 346-380.
- Schegloff, E. 1982. Discourse as an interactional achievement. I: Tannen, D. (red) (1982). *Analyzing Discourse: Text and talk*. (Georgetown University Round Table on Language and Linguistics, 1981). Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- Schegloff, E. & Sacks, H. 1973. Opening up closings. *Semiotica* 8, 289-327.
- Scheuer, J. 2005. *Indgange til samtaler. Samtaleanalyse som konversationsanalyse, dialogisme og kritisk diskursanalyse*. København: Danmarks Pædagogiske Universitets Forlag.
- Seitz, J.A. 2003. A communitarian approach to creativity. *Mind, Culture, and Activity* 10 (3), 245-249.
- Senge, P. 1990. *The Fifth Discipline*. New York: Doubleday.
- Shotter, J. 1992. Bakhtin and Billig. Monological versus dialogical practices. *American Behavioral Scientist* 36 (1), 8-21.

Silverman, D. 1985. *Qualitative Methodology and Sociology: Describing the social world*. Aldershot:Gower.

Sjøvold, E. 2006. *Teamet. Utvikling, effektivitet og endring i grupper*. Oslo: Universitetsforlaget.

Stacey, R.D. 2001. *Complex Responsive Processes in Organizations. Learning and knowledge creation*. London: Routledge.

Strandberg, B. 1998. *It's About Time*. Uppsala: SITTEL.

Svennevig, J. 1999. *Getting Acquainted in Conversation. A study of initial interactions*. Amsterdam: John Benjamins.

Svennevig, J. 2001. Abduction as a metodological approach to the study of spoken interaction. *Norskraft* 103, 1-22.

Svennevig, J. 2004. Other-repetition as display of hearing, understanding and emotional stance. *Discourse Studies* 6 (4), 489-516.

Svennevig, J. 2006/u.a. Two preferences in the organization of other-initiated repair. (Under revisjon for publisering), *Journal of Pragmatics*. (Lastet ned fra Svennevigs nettside: <http://home.bi.no/a0210593>, 10. august, 2006).

Svennevig, J., Sandvik, M., & Vagle, W. 2002. *Tilnærminger til tekst*. Oslo: Landslaget for norskundervisning (LNU) og Cappelen Akademisk Forlag.

Szasz, T. 1960. The myth of mental illness. *American Psychologist* 15, 113-118.

- Thomassen, G. 2005. *Den flerbunnete treningssamtalen: En studie av samtaler mellom pasient og student fra sykepleier- og medisinerutdanning*, (doktoravhandling). NTNU: Institutt for språk- og kommunikasjonsstudier.
- Trevarthen, C. 1992. An infant's motives for speaking and thinking in the culture. I: Wold (1992), 99-137.
- van Dijk, T. (red.) 1997. *Discourse as Structure and Process*. London: SAGE.
- von Krogh, G., Ichijo, K. & Nonaka, I. (2001). *Slik skapes kunnskap. Hvordan frigjøre taus kunnskap og inspirere til nytenkning i organisasjoner*. Oslo: NKS-forlaget.
- Vygotsky, L.S. 1978. *Mind in Society*. Cambridge, MA.: Harvard Business Press.
- Wadel, C.C. 2006. Om å lede seg selv sammen med andre. Selvledelse i medarbeidersamhandling. *Sosiologi i Dag* 36 (1), 59-77.
- Walker, E. 1995. Making a bid for change: Formulations in union/management negotiations. I: Firth (1995), 101-140.
- Wasser, J. & Bresler, L. 1996. Working in the interpretive zone. *Educational Researcher* 25 (5), 5-15.
- Wehner, L., Csikszentmihalyi, M. & Magyari-Beck, I. 1991. Current approaches used in studying creativity: An exploratory investigation. *Creativity Research Journal* 4 (3), 261-271.
- Wertsch, J. 1990. Dialogue and dialogism in a socio-cultural approach to mind. I: Marková & Foppa (1990), 62-82.

- Wertsch, J. 1997 [1991]. *Voices of the Mind. A sociocultural approach to mediated action*. Cambridge, MA.: Harvard University Press.
- Wibeck, V. 2002. *Genmat i fokus. Analyser av fokusgruppsamtal om genförändrade Livsmedel*, (doktoravhandling). (Linköping Studies in Arts and Science, 260). Linköping: Tema Kommunikation.
- Widerberg, K. 2001. *Historien om et kvalitativt forskningsprosjekt*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Wilkinson, S. 2006. Analyzing interaction in focus groups. I: Drew, P., Raymond, G. & Weinberg, D. (red.) (2006). *Talk and Interaction in Social Research Methods*. London: SAGE, 50-63.
- Wittgenstein, L. 1997. *Filosofiske undersøkelser*. Oversatt av Mikkel B. Tin fra *Philosophische Untersuchungen* [1953]. Oslo: Pax Forlag A/S.
- Wold, A.H. (red.) 1992. *The Dialogical Alternative. Towards a theory of language and mind*. Oslo: Scandinavian University Press.
- Østerud, S. 1998. Relevansen av begrepene "validitet" og "reliabilitet" i kvalitativ forskning. *Norsk Pedagogisk Tidsskrift* 3, 119-130.
- Aasen, T.M.B. & Johannessen, S. 2006. Taking complexity seriously: Towards a different understanding of organizational capacity for innovation. *Paper presentert på EGOS-konferansen. Bergen, Norge, juli 2006*.
- Åm, E. 1989. *På jakt etter barneperspektivet*. Oslo: Universitetsforlaget.

Vedlegg

- Vedlegg 1. Brev til potensielle bedrifter for forskningsprosjektet ”Dialog og læring i daglig arbeid”.
- Vedlegg 2. Prosjektomtale av forskningsprosjektet ”Dialog og læring i daglig arbeid”.
- Vedlegg 3. Intervjuguide for individuelle intervju

Vedlegg I. Brev til potensielle bedrifter for forskningsprosjektet "Dialog og læring i daglig arbeid".

Til dagleg leiar i

(bedrift)

FORSKINGSPROSJEKT OM KUNNSKAPSUTVIKLING I BEDRIFTER

Vestlandsforskning (VF) i Sogndal, ved Gruppe for Kommunikasjon og læring i organisasjonar (KLO), skal i 1999 og 2000 gjennomføre prosjektet "Dialog og læring i dagleg arbeid". Dette er eit forskingsprosjekt under programmet "Kompetanse, utdanning og verdiskaping" i Norges Forskningsråd (NFR).

For å kunne gjennomføre prosjektet er det naudsynt med eit nært samarbeid med eit tal bedrifter. Gjennom denne førespurnaden gir vi Dykkar bedrift høve til å vurdere om De kan vere interesserte i eit slikt samarbeidsprosjekt. Vi vil ved slik interesse besøke bedrifta for ein nærmare samtale, før endeleg avgjerd om samarbeid blir fatta.

I det vedlagte notatet finn De omtale av prosjektet. Her vil vi berre kort peike på at det er viktig å utføre forskning om læringsprosessar i bedrifter, både for bedriftene sjølve og for forskingsverdas kunnskapsutvikling om effektive prosessar i bedriftene. Som bedriftsleiarar vil De ha lagt merke til at begrep som "Lærande organisasjonar", "kunnskapsleing" og "kunnskapssamfunnet" blir nytta ofte. Ved nærmare ettersyn syner det seg ofte at kunnskapen bak bruken av slike ord ikkje står i stil med framføringa. Vårt prosjekt tek utgangspunkt i eit tidlegare gjennomført prosjekt som no er dokumentert i den einaste norskspråklege boka om "Lærande organisasjonar", der også materialet er norsk. Vi ønskjer no å gå vidare i både breidde og djupne.

Vi ser det som svært interessant og nyttig å kunne arbeide saman med, i og for norske bedrifter som tykkjer det å utvikle og forvalte kunnskap i eiga bedrift er viktig. Av den grunn vil vi be om at De set av nokre minutt til å lese vedlagte prosjekttale og tek kontakt med under-teikna innan 15. januar 1999.

På telefon:

På fax:

E-post:

Post:

Med venleg helsing
(forskningslederen)

Vedlegg 2. Prosjekttale av forskningsprosjektet ”Dialog og læring i daglig arbeid”.

”Dialog og læring i dagleg arbeid”

Programmet ”Kompetanse, utdanning og verdiskaping” (KUV) i Norges forskningsråd har som overordna mål å bringe fram kunnskap som kastar lys over tilhøvet mellom utdanning og samfunn. Ein legg særskild vekt på samanhengen mellom utdanning/opplæring og verdiskaping i arbeidslivet. Temaområdet *Kompetanse og verdiskaping i arbeidslivet* står sentralt i programmet. Fokus i denne delen av programmet er kompetanse for verdiskaping i bedrifts- og samfunnsøkonomisk forstand, uttrykt gjennom omgrep som produktivitet, effektivitet og måloppnåing. Ei hovudsida ved dette temaområdet er *Læring gjennom arbeid*.

Programteksten seier at ein av dei viktigaste formene for læring i arbeidslivet er uformell læring gjennom utføring av det daglege arbeidet og ved kompetanseoverføring frå kolleger og eksterne grupper, som leverandører eller kundar. Trass i dette er mesteparten av forskning om læring i arbeidslivet konsentrert om formelle opplæringstiltak. Det eksisterer difor nokså lite kunnskap om læring på arbeidsplassane. Det er innanfor dette temaområdet Vestlandsforskning har fått midlar til å arbeide i 2-3 år framover.

Kvifor er forskningsprosjektet viktig?

Det vi alt no kan vere sikre på, er at bedriftene, institusjonane, organisasjonane vil vere viktige arenaer for kunnskapsutvikling, både av allmenn kunnskap og av meir målretta kunnskap. Vi står på terskelen til ei tid der bedriftene vil måtte spele ei sterkare rolle i kvalifiseringa av vaksne arbeidstakarar. Dei føreslegne utdanningsreformane for vaksne er ein del av denne utviklinga. Det er også grunn til å forvente at dei kompetansegejevande utdanningsinstitusjonane med sine tilbod vil kome inn i bedriftene i sterkare grad enn til no. Ei utfordring vil ligge i evna til å omsette individuelle kvalifikasjonar til kollektiv prestasjonsevne innafor eit dynamisk og komplekst samfunn. I dette biletet står organisasjonslæringa og bedriftene som kunnskapsutviklingsarenaer sentralt.

Alle desse eksisterande og potensielle tiltaka skaper eit inntrykk av at det er nokon på utsida av bedriftene som veit, og nokon på innsida som burde vite. At ein no stiller spørsmål om det

er slik og om korleis læring skjer i det daglege arbeidet er eit viktig steg mot eit meir komplett bilete av den samla læringsarenaen. Det vil gje oss kunnskap om korleis vi som individ i eit samfunn lærer og handlar. Dette er igjen viktig for arbeidet med å sikre verdiskapinga.

Om prosjektet

Målet med prosjektet er å auke forståinga for korleis læring skjer i dagleg arbeid. Vi spør: Kva er det som kjenneteiknar samhandlinga mellom aktørar på ulike læringsarenaer og på ulike nivå? Vi skal beskrive ulike læringsarenaer der vi skil mellom:

Læring i eller mellom bedrifter/organisasjonar

Læring i ulike kvardagar i bedrifta forstått som læring i strategiske, taktiske eller operative aktivitetstypar

Ved Vestlandsforskning har vi dei seinare åra gjennomført prosjekt om innovasjon, utviklingsnettverk, og læring. Vi har mellom anna sett at “det daglege arbeidet” ikkje er eintydig, men at det finst ulike kvardagar og at desse er ulike med omsyn til korleis læring skjer. Vi vil i dette prosjektet gå vidare i arbeidet med å forstå korleis læring skjer i ulike læringskvardagar. Vi er særleg vere opptekne av å gå nærmare inn i samspelet mellom enkeltindivid (mikroprosessane) i dei møtestadane der læring finn stad. I tillegg til å nytte eit organisasjonsteoretisk utgangspunkt, vil vi nytte bruksretta språkvitskap og pedagogikk til å beskrive og analysere læring i det daglege.

Når ein vil auke kunnskapen om korleis og med kva utfall læring finn stad i det daglege arbeidet må ein skilje mellom dei ulike aktivitetstypane i kvardagane. I Hustad si bok om lærande organisasjonar vert omgrepa strategisk, taktisk og operativ nytta. I dette prosjektet vil vi arbeide vidare med og utdjupe desse omgrepa:

Strategiske aktivitetstypar er handlingar som identifiserer overordna målsetjingar i høve til ei omverd og avvik frå desse. Eit døme på dette er å identifisere effektiviseringsbehov og å initiere effektiviseringstiltak. Strategiske aktivitetar stakar ut retning for organisasjonen og synleggjer den arenaen organisasjonen skal arbeide innafor.

Taktiske aktivitetstypar er i prinsippet handlingar innanfor det handlingsrommet strategien definerer. Dei handlar om å finne vegen til målet, og å skaffe seg aksept for at dette er vegen. Slik aksept må skaffast både i høve til eventuell overordna leiing, følgarskapet og i omgjevnadane. Av og til kan aktørar som normalt arbeider med taktiske val utføre handlingar som kan identifiserast som strategiske. I Hustad sin studie viste det seg at dei taktiske aktivitetane influerte sterkt på meiningsinnhaldet i strategiane. Dette viser at det er handlingane og ikkje aktørane si formelle plassering som er avgjerande for klassifiseringa av aktivitetstypen.

Operative handlingar dreier seg om å "gå vegen" taktikken legg opp til. Dette er dei daglege, skritt for skritt-handlingane, som i sum skal realisere dei strategiske målsetjingane taktikken legg opp til. Det kan vere den daglege samtalen (på flyet), møterapporteringa, eller samordninga mellom ulike disiplinar i samband med konkrete arbeidsoppgåver.

Læringsarenaen kan vere bedriftsintern, eller den kan vere i møtet mellom to eller fleire bedrifter. I studien vist til over såg vi døme på begge arenaer. I den første fasen var kunnskapsutviklingsprosessen i all hovudsak bedriftsintern, sjølv om ein hadde avstikkarar til utsida ("vikarlæring"). I den andre fasen var prosessen kjenneteikna av kunnskapsdeling mellom bedrifter, der ulike selskap samarbeidde i eitt team ("poding"). Mykje tyder på at særleg integreringa på tvers av selskap var særleg viktig med omsyn til å tvinge taus kunnskap til overflata. Generelt kan vi kalle dei bedriftsinterne læringsprosessane for intralæring, medan dei som skjer mellom bedrifter kan kallast interlæring.

Med utgangspunkt i desse to momenta kan vi utvikle ei forståing av læringsprosessar i bedrifter som fenomen kjenneteikna av at dei a) er knytt til operative, taktiske eller strategiske aktivitetstypar, b) finn stad i eller mellom organisasjonar.

	Strategisk	Taktisk	Operativ
Intralæring	A	B	C
Interlæring	D	E	F

I forskingsprosjektet vårt vil vi studere læring i dei ulike kvardagane som tabellen ovanfor syner. Bokstavane A til F symboliserer dei ulike kvardagane. Ei bedrift har ein eller fleire slike kvardagar.

Vi ønskjer å studere samhandling og læring i alle typar kvardagar. Vi vil observere og gjere audio/video-opptak av ulike kommunikasjonssituasjonar. Vi vil intervjuje personar som er involverte. Studien vil gje deltakande bedrifter ein ny innsikt i korleis det er med læring i det daglege arbeidet deira. Materialinnsamlinga skal skje frå mars 1999 til mars 2000. betalande bedrifter vil i større grad få høve til å delta i analysefasen av prosjektet. Dette vil sikre ei auka erfaringsoverføring til bedrifta.

Studien er underlagt normale metodiske og forskningsetiske krav, inkludert retningslinene til Datatilsynet. Det betyr at innsamla materiale som kan knytast til einskildpersonar vert anonymisert ved publisering, og at vi i samarbeid med bedriftene vurderer kva av bedriftsinterne forhold som ikkje skal vere oppe for alle.

Vedlegg 3. Intervjuguide for individuelle intervju

Personalialia

Navn

Alder

Utdanning (inkludert kurs i Vegvesenet)

Stilling i Vegvesenet

-arbeidsoppgaver til daglig

-hva er de viktigste arbeidsoppgavene for deg akkurat nå?

Hvor stor del av tiden din bruker du på kjøre- og hviletidprosjektet?

Tidligere arbeidserfaring

-i Vegvesenet

-utenfor Vegvesenet

Hvem samarbeider du mest med i jobben

-i det daglige arbeidet

-i kjøre- og hviletidprosjektet

-i andre bedrifter utenom Vegvesenet

Prosjektgruppen

Sammensetning

Hvordan vil du beskrive gruppens sammensetning?

Hvorfor mener du de ulike gruppedeltakerne ble valgt ut?

Mener du at de ulike prosjektdeltakerne har ulike funksjoner/roller i gruppen?

Samarbeid

Hvordan vil du beskrive samarbeidet i prosjektgruppen?

Kan du beskrive hvordan dere arbeider når dere arbeider på det mest effektive?

Når du har en idé, og presenterer den for de andre i prosjektet, hvordan blir den mottatt?

Når andre presenterer en idé, hvordan mottar du den?

Skulle du ønske at ideer ble behandlet på andre måter? Hvis ja, på hvilken måte?

Dersom du ville forandre noe på samarbeidet i gruppen, hva skulle det være?

Hva er mest gledelig og positivt med å arbeide i kjøre- og hviletidprosjektet?

Hva er minst positivt med å arbeide med kjøre- og hviletidprosjektet?

Egen rolle og erfaring

Hva mener du er din rolle i gruppen?

Hva er ditt generelle inntrykk av prosjektet?

Hva har vært mest lærerikt så langt i prosjektet?

Har du lært noe nytt? I såfall hva?

Hva tror du de andre har lært av deg?

Har du bidratt til at ting blir gjort på nye måter? På hvilken måte har du bidratt?

Hvordan mener du Juran påvirker prosjektet?

Er det sider ved Juran som fremmer innhold og framdrift i prosjektet?

Er det sider ved Juran som hemmer innhold og framdrift i prosjektet?

Mål

Hva er etter din mening det viktigste målet med Kjøre- og hviletidprosjektet?

Er det etter din mening bred enighet om hvilke mål prosjektet har?

Har du egne personlige mål med å arbeide med prosjektet?

Forventninger

Hvilke forventninger mener du omgivelsene har til Kjøre- og hviletidprosjektet?

Hvem føler du er det som har forventninger til prosjektet?

På hvilke måter blir dere gjort oppmerksomme på forventninger fra disse?

Mener du at dette er realistiske forventninger?

Hvilke forventninger har du til prosjektet?

Utfordringer

Hva er etter din mening de største utfordringene kjøre- og hviletidprosjektet står overfor?

Hva mener du er forutsetninger for å løse utfordringene på en god måte?