

PROKAL-12: Procesledelse og konsultation i aktionslæring

Notat 2012-3

**En antropologisk teori om
kommunikation, samtale og dialog**

Indhold:

1. Antropologisk kommunikationsteori
2. Kommunikation generelt
3. Kommunikation i parallelspor
4. Forholdskommunikation
5. Dialogisk kommunikation
6. Dialogens muligheder og begrænsninger
7. Facework
8. Attribuering
9. Relevant pensumlitteratur
10. Egne publikationer om kommunikation, samtaler og dialog
11. Kilder i øvrigt

Kommunikation bruges her om et bredtfavnende fænomen, der som en mindre afdeling omfatter samtale, mens dialog er en endnu mindre delmængde. Hvorfor, hvor og hvordan er kommunikation og herunder især samtale og dialog relevant inden for aktionslæring? Det handler nærværende notat om, idet jeg især fokuserer på face-to-face interpersonel kommunikation og kun nævner skriftlig kommunikation rent sporadisk.

*Rammekonsulent*en skal kommunikere med rekvirenter og samarbejdsparter foruden måske kolleger i et konsulentteam. I forhandlingen af en rammekontrakt er klar kommunikation en afgørende

fordel, det samme gælder den skriftlige formulering af kontrakten som sådan. Allervigtigst er rammekonsulentens kommunikation med deltagerne i AL-forløbet. Det gælder f.eks. kommunikation af og om rammerne, skriftligt såvel som mundtligt. Det gælder undervisning og anden stofformidling. Og det gælder støtte til læringsgrupperne (LG), hvor rammekonsulenten desforuden skal have et vågent øje for deltagernes egen kommunikation, herunder til konfliktbetonet gruppedynamik.

Samtalekonsulent har ansvar for den primære samtale i LG, og her er et vist mål af kommunikative kompetencer en minimums-forudsætning, også hvor rollen varetages af et af LGs menige medlemmer. Det er samtidig kompetencer, der som en sidegevinst opøves og skærpes undervejs i et AL-forløb – se det lille afsnit om *metalæring* pp.23-24 i Madsen et al. 2010.

Den ”menige” deltager i et AL-forløb vil altid skulle arbejde med andre mennesker i sit AL-projekt, eller i den del af vedkommendes daglige praksis, som der arbejdes med i LG – begge dele svarende til A’et i AL. Denne slags praksis involverer stort set altid relationer til og kommunikation med andre mennesker. Deltagere i et AL-forløb, hvor der er fokus på kommunikation, får derfor mulighed for at udvikle deres kommunikative kompetencer til gavn også i deres daglige praksis – ligeledes en af de mange sidegevinster ved et AL-forløb.

1. Antropologisk kommunikationsteori

Jeg har arbejdet professionspraktisk med og skrevet om kommunikation i årtier, jf. afsnit 10. Da Kirsten Bro læste et udkast til dette notat og tænkte tilbage på nogle af mine andre kommunikationstekster, efterlyste hun et kaldenavn til min kommunikationsteori. En sådan navngivning har jeg aldrig rigtig haft lyst til, måske fordi jeg nødtigt ville se mig selv anbragt i en bestemt ”kasse”. Og så alligevel, hun havde jo da n pointe, den kære kone. Så jeg gik i tænkeboks.

Mit valg er faldet på ”antropologisk kommunikationsteori”. Antropologisk psykologi er en disciplin, som i løbet af 1980’erne blev lanceret på initiativ af Boje Katzenelson som led i forskningsplanlægningen på Psykologisk Institut, Aarhus Universitet, og som efterfølgende er videreudviklet bl.a. i samarbejde med Institut for Psykologi ved Københavns Universitet. Siden 1996 har Forum for Antropologisk Psykologi udgivet *Bulletin for Antropologisk Psykologi*; det eksisterer fortsat, nu om dage i elektronisk form. I bulletinens nr. 9 fra 2001 indkredses disciplinen af Preben Bertelsen, Henrik Høgh-Olesen og Boje Katzenelson under overskriften ”Hvad er antropologisk psykologi”. Se også Bertelsen 2000.

Den antropologiske psykologi er nok en disciplin blandt mange, men gør også krav på at være psykologiens samlende grundlagsdisciplin, der integrerer naturhistoriske, kulturhistoriske og livshistoriske tilgange. Den funderer sig i evolutionsbestemte menneskelige konstanter og afsøger det særligt menneskelige - det særlige ved denne menneskelige psyke og den menneskelige socialitet - som netop ikke kun er et spørgsmål om fylogenes, men også om ontogenese og komplicerede kulturelle medbestemmelser.

Jeg har ikke selv deltaget aktivt i dette forskningsmiljø (bortset fra en kommentar om Lewin, ikke kommunikation, til en targetartikel i 2000 af Søren Willert), men som forsker ved Psykologisk

Institut og som kollega og ægtefælle til Boje Katzenelson har jeg alligevel befundet mig tæt på miljøet og tankegangen. Den antropologisk forståelse ligger som en understrøm i mange af mine tekster om kommunikation, dog kun sjældent ekspliciteret; en undtagelse er Madsen 2002, hvor jeg som væsentlig kilde anførte den antropologiske psykologi.

Ud over selve denne inspirationskilde er der en række grunde til, at betegnelsen 'antropologisk' er rimeligt dækkende for min kommunikationsteori, også selv om den har mange og vidt forskellige inspirationskilder. Jeg forsøger nemlig at spænde over hele spektret fra evolution og biologi til kultur, fra individ til relation og gruppe til samfund, fra predispositioner til sociale konstruktioner og endelig fra det almenmenneskelige til den anvendte psykologi. Sidstnævnte er ikke uvæsentligt, idet min hovedinteresse i næsten alle årene har været anvendelsesperspektiverne i relation til professionelle hjælperrelationer.

I det følgende spidsformuleres en antropologisk kommunikationsteori i 36 punkter. Teorien er ikke udviklet specielt med henblik på aktionslæring, men hovedparten af punkterne vil være relevante på den ene eller den anden måde. Mange af mine teoretiske inspirationskilder fremgår af de kilder, som er anført i afsnit 10, se især Madsen 1985 og 1996. Notatets sidste to regulære afsnit (7 og 8) uddyber temaer, som jeg ikke har behandlet grundigt i tidligere publikationer: facework og attribuering. I et senere notat vil jeg komme ind på empati, emotionel intelligens og i det hele taget følelsernes rolle i al interpersonel kommunikation. Et tema, som nok kunne fortjene grundigere behandling, er de suveræne livsytringers rolle i dialogen (jf. pkt. 28), men det må blive en anden gang.

2. Kommunikation generelt

1. Kommunikation er **udveksling af budskaber** - eller af information. Eller af perspektiver på sagen, for så vidt der er en "sag", et Fælles Tredje, jf. pkt. 22. Masse- eller envejskommunikation er i øvrigt en undtagelse fra reglen om, at kommunikation indebærer en udveksling.
2. Udvekslingen foregår **verbalt** (sprogligt) og/eller **nonverbalt** (tonefald, mimik, kropssprog, adfærd, handlinger og meget andet). *Man kan ikke ikke-kommunikere*. Bl.a. derfor må man i min forståelse sætte lighedstegn mellem kommunikation og *interaktion*. Størstedelen af al kommunikation – også den verbale - foregår automatisk og *ikke-bevidst*, måske dynamisk ubevidst.
3. Det **modtagne budskab** er aldrig identisk med det **afsendte budskab** - og slet ikke med det, som afsenderen selv *mener* at have udtrykt, for vi sender mange flere budskaber, end vi er bevidste om. Vores umiddelbare oplevelse af, hvad vi sender og modtager, er nemlig altid *selektiv* og altid mere snæver end de budskaber, der reelt er tale om - hvem der så ellers skal afgøre "realiteten".

4. Til gengæld *fylder vi "huller" ud* og laver historier for at få budskaberne til at give mening. Vi gør det mestendels ikke-bevidst ved at trække på kulturel og livshistorisk bagage, viden, erfaringer eller fantasier. Dette punkt er inspireret af Steen Visholms (2004) begreb om et **projektivt rum**, der altid er spændt ud mellem kommunikerende parter.
5. Al kommunikation foregår i en **kontekst**, eller rettere: flere forskellige og til dels hierarkisk organiserede kontekster.
6. Kommunikation er den vigtigste byggesten i etableringen, opretholdelsen, reguleringen, udviklingen og afviklingen af **sociale relationer**. Derfor udgør kommunikative kompetencer også kernen i såkaldte relationskompetencer (se afsnit 7).

3. Kommunikation i parallelspor

7. Kommunikation forløber i flere parallelspor. Det gælder f.eks. verbale hhv. nonverbale budskaber (pkt.2). Og afsendte vs. modtagne budskaber (pkt.3).
8. Et tredje sæt parallelspor er kommunikation hhv. **metakommunikation**, dvs. budskaber *om* budskaber. Meta-budskaber kan være verbale (se også pkt.25f) eller nonverbale - sidstnævnte er uundgåelige og fungerer ofte som kommentarer til den verbale kommunikation.
9. Vores forhold til os selv er af samme grundlæggende art som vores forhold til andre, og et fjerde parallelsæt er **indre vs. ydre kommunikation**. I førstnævnte kommunikerer vi med os selv ved at tænke og reflektere (indre verbal kommunikation), opleve og føle (indre nonverbal kommunikation). For så vidt der foregår en ydre, *interpersonel* kommunikation, vil parternes indre, *intrapersonelle* kommunikation altid foregå som en paralleltløbende proces.
10. Et femte sæt af parallelspor er **indholds- vs. forholdsbudskaber**. I forholdskommunikation kommenterer man *nonverbalt* sit syn på sig selv, den anden og den indbyrdes relation. Det er en form for metakommunikation, og det uddybes i afsnit 4.
11. Der kan være større eller mindre overensstemmelse (**kongruens**) mellem de forskellige parallelspor. Inkongruens er svær at erkende, men også svær at skjule, og den forstyrrer ofte kommunikationen. Dog ikke når der er tale om den slags humor og ironi, som alle tilstedeværende forstår – virkemidlet er nemlig ofte inkongruens: Vi siger ét, rent sprogligt, og viser med vores mimik, stemmeføring osv., at vi mener det stik modsatte.

4. Forholdskommunikation

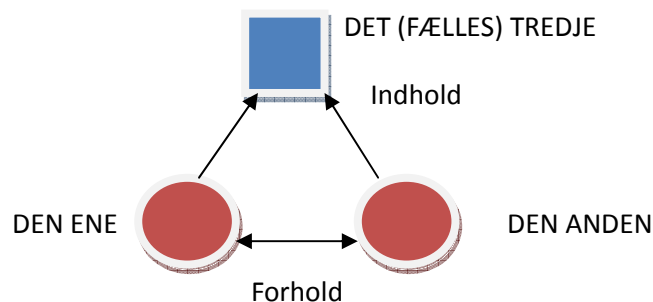
12. Jeg har defineret forholdskommunikation som nonverbale budskaber om den *sociale* relation mellem parterne i udvekslingen, og det er det aspekt, jeg her vil uddybe. Det er egentlig for snævert, for vi metakommunikerer også nonverbalt om vores forhold til ikke-tilstedeværende personer, samfundsforhold, emner, ting og sager, begivenheder og situationer – altså alt det der tales verbalt *om*.
13. Det sociale forhold mellem parterne i kommunikationen kan gøres til *indhold* og kommenteres sprogligt/verbalt. Men også denne kommunikation må nødvendigvis foregå med en understrøm af nonverbal forholdskommunikation.
14. En central form for forholdskommunikation vedrører **anerkendelse hhv. miskendelse** af Den Anden. Beslægtet med anerkendelse er validering eller respekt. Saglig uenighed og kritik kan godt virke anerkendende. Beslægtet med miskendelse er invalidering, ugyldiggørelse, høren-forbi og talen-forbi, ignorering og disrespekt. I konflikt oplever parterne f.eks. ofte massiv gensidig miskendelse.
15. I mange slags budskaber ligger der en indirekte *appel til Den Anden* om at gøre noget, eller forholde sig anderledes. Siger jeg f.eks. ”Her er koldt”, samtidig med at jeg skutter mig, tager du det nok som et budskab om at du skal lukke vinduet; det tilsyneladende så neutrale og rent beskrivende indholdsbudskab om oplevet temperatur tolkes altså som en opfordring til at *gøre* noget. (På engelsk tales om **content vs. command messages**).
16. Et tredje aspekt handler om, hvem der bestemmer i relationen, især: om den ene oplever, at den anden bestemmer for meget (eller evt. for lidt!) og dermed tiltager sig for meget **magt**. Magten kan også vedrøre, hvem der har ret eller pligt til at definere situationen, eller sagen, jf. begrebet *definitions*magt. Der kan udvikle sig en konstant og evt. eskalerende kamp om, hvem der skal være hhv. one-up og one-down (*oneupmanship*). På den anden side: Hvis begge parter accepterer en eksisterende magt-asymmetri, består forholdskommunikationen i at anerkende og bekræfte dette.
17. En fjerde del handler om såkaldt *facework*, altså den helt almene tendens til, at kommunikationsparter bestræber sig på at sikre ikke bare deres eget, men også den andens *face* – også kaldet høflighedskommunikation. Se afsnit 7.
18. Det er jo ikke ualmindeligt, at Den Ene tilbageholder, selekterer eller manipulerer med informationer eller muligheder, som Den Anden har en mere eller mindre legitim interesse i at få adgang til. Selv om det vedrører et indhold, kan sådanne former for **strategisk kommunikation** regnes som forholdsbudskaber.
19. **Punktivering** er ensbetydende med forholdskommunikation. At punktuere betyder, at parterne – som regel helt automatisk og implicit - tilskriver processen bestemte

årsagsforhold, a la: Jeg siger kun som jeg gør, fordi du siger som han gør; jeg re-agerer på dine udspil og ikke omvendt; jeg er helten og du er skurken i denne situation. Hver af parterne punktuierer en given kommunikativ sekvens på sin egen måde og ikke nødvendigvis på samme måde som Den Anden. I konflikter er punktueringerne ofte helt modsatte. Punktuering er beslægtet med attribuering, se afsnit 8.

20. I nogle typer kommunikation er forholdsudskaberne fremtrædende, på bekostning af indholdskommunikationen. Et positivt eksempel er samtalen mellem to forelskede mennesker. Et negativt eksempel er kommunikationen i en konflikt, som håndteres uhensigtsmæssigt. I god sagsorienteret kommunikation og ikke mindst i dialogisk samtale (afsnit 5) virker forholdskommunikationen befordrende for indholdskommunikationen, uden at dominere eller forstyrre.
21. *Sagskonflikter* er konflikter på indholdsplan. *Personkonflikter* er konflikter på forholdsplan. I praksis kan de to niveauer være svære at adskille; sagskonflikter kan meget hurtigt udvikle sig til personkonflikter og vice versa. Det er f.eks. ikke ualmindeligt, at parterne søger at håndtere konflikten på indholds niveau, selv om den egentlige konflikt befinder sig på forholds niveau. Eksempel: To kolleger konkurrerer om at være chefens mest betroede medarbejder, det erkender de bare ikke klart nok, men skændes i stedet om en sag – en beslutning – hvor de dybest set er enige.

5. Dialogisk kommunikation

22. **Samtale** er én slags kommunikation. Her *taler* Den Ene og Den Anden sammen om det (muligvis) fælles tredje, jf. *kommunikationstrekanten*: det evige trekantsforhold mellem *Den Ene*, *Den Anden* og *Det Fælles Tredje*. Tredjeleddet er det indhold, den sag, den opgave eller det problem, som der tales om, men det er ikke nødvendigvis fælles. Det er langt fra alle samtaleparter, der opdager det, når deres tredjeled ikke er fælles: Goddag-mand-økseskaft, hvilket kan være ingrediens i en konflikt. På nedenstående figur er også forskellen mellem indhold og forhold markeret.



23. **Dialogen** er en særligt krævende og eksklusiv udgave af samtalen. Her er parterne først og fremmest ude på at *forstå* - gøre sig forståelige over for hinanden - klargøre, afklare, skabe indsigt. Dette er min definition. en forståelsesorienteret samtale. I dialogen må parterne sætte deres magtbestemte, kontrolorienterede og strategiske hensyn uden for parentes - eller de må gøre dem fuldt offentlige, ideelt og principielt set. Det svarer til *refleksive samtaler*.
24. Den forståelse, dialogen tilstræber, kan dels vedrøre parternes omverden, dels dem selv. Forståelse er beslægtet med erkendelse, og der er det interessante ved **omverdenserkendelse**, at det ofte handler om genkendelse for første gang. På samme måde er **selverkendelse** selvgenkendelse for første gang.
25. Dialogen forudsætter bestemte måder at forholde sig på - over for sig selv, den anden og det fælles tredje. Eksempler på **dialogiske forholdemåder** er:
- Parterne må anerkende at man godt kan forstå uden at billige, **forståelse vs. enighed** – det er to forskellige ting. Men de må være åbne for at ændre holdning og overbevisning, dvs. at lade sig reelt overbevise af Den Anden.
 - Disinteresseret interesse**. De må forholde sig nysgerrigt undersøgende og udforskende over for tredjeleddet og undgå vurderende og moralsk fordømmende kommunikation. Inden for aktionslæring tales også om Det Store Q, q for questioning (Madsen et al. 2010).
 - Perspektivbevidsthed**. De må kunne sætte sig i hinandens sted eller position - være indfølelse (empatiske) og tage hinandens perspektiv på sagen (kognitiv decentring). De må kunne veksle tydeligt mellem at være hjemme hos sig selv, ovre hos Den Anden og ude i det Fælles Tredje, jf. kommunikationstrekanten. At være "ovre hos Den Anden" svarer til at *lytte aktivt*.
 - Gennemsigtighed**. De må kunne begrunde sig og være omsorgsfuldt gennemsigtige (transperente) over for hinanden – og frem for alt over for sig selv. Gennemsigtigheden kan f.eks. vedrøre det "materiale", man har placeret i det projektive rum, jf. pkt. 4 – hvis man ellers er eller kan blive bevidst om det. Gennemsigtighed handler også om at *begrunde sig*, f.eks. begrunde de skridt, man foretager i sin samtalestyring.
 - Det er vigtigt, at parterne anerkende hinandens ret til at *sætte egne grænser*. De kan f.eks. ikke *kræve* ærlighed ved at opsætte det som en spilleregul. Det er en af grundene til, at jeg hellere taler om (omsorgsfuld) gennemsigtighed end ærlighed. Nogle former for ærlighed vil kunne skade en selv. Og nogle former for ærlighed vil kunne såre Den Anden unødigt, f.eks. ved at bevirke tab af ansigt (se afsnit 7).
 - De må tillade hinanden at **meta-kommunikere** verbalt, herunder at tale om deres indbyrdes forhold og kommunikation, og om konteksterne og rammebetingelserne for deres kommunikation. Det lyder enkelt, men der er ofte barrierer eller direkte tabuer mod eksplicit metakommunikation.
 - De må kommunikere rimeligt **kongruent**, jf. pkt. 11.

h. De må hele tiden bestræbe sig på, at der er et **fælles tredjeled** – at de taler om det samme, den samme sag. Hertil kan kontraktredskabet bidrage, jf. pkt.31.

i. Det er afvæbnende, hvis parterne – i tilfælde af knas i kommunikationen – starter med at **gribe i egen barm**: hvordan har jeg selv bidraget til, at kommunikationen/dialogen ikke fungerer? Herved neutraliseres den potentielt destruktive effekt af modsatte punktueringer, og man inviterer Den Anden til at erkende et medansvar.

26. Dialogens nærmere art afhænger af tredjeleddets karakter. Hvis Den Ene og Den Anden samtaler om et Fælles Tredje, der består af aspekter af Den Anden – hans liv og eksistens, hans selv, hans problemer etc. – så er det nærliggende med en **empatisk dialog**, hvor Den Enes indføling med Den Anden er afgørende. I andre tilfælde er en **diskursiv dialog** på sin plads (jeg har valgt begrebet pga. slægtskabet med Habermas' diskursetik), for her bestemmes samtalskvalitet af diskussionens saglighed – altså argumenterne ift. tredjeleddet - og af parternes evne til kognitiv decentrering.
27. **Indre dialog** er et særtilfælde af indre kommunikation. I indre dialog er personen i sit lønkammer, optaget af at forstå og erkende enten sig selv eller sin omverden. Vi kalder det også refleksion.
28. **Dialogen "smitter"**. Når Den Ene spiller dialogisk ud, fungerer det i sig selv som en stærk appel til, at også Den Anden kommunikerer dialogisk. Selv den dialog, som praktiseres i professionelle kontekster, åbner en dør til nogle helt grundlæggende almenmenneskelige forholdemåder af den art, som Løgstrup har kaldt suveræne livsytringer (Katzenelson 1985), og en suveræn livsytring fordrer en tilsvarende ytring som gensvar. Suveræne livsytringer handler om åbenhed, spontanitet og gensidighed udleverethed, og de forbinder individerne med naturlige (til forskel fra kulturelle) bånd.

6. Dialogens muligheder og begrænsninger

29. Jeg vil godt skelne mellem dialog og **retorik**. Iflg. de fleste definitioner handler retorik om, hvordan én part bedst kan overbevise en anden part ved hjælp af sin kommunikation. Der er naturligvis overlap, men jeg definerer dialogen ved at henvise til gensidig forståelse, ikke overbevisningskraft.
30. Ingen kan tvinge en anden til dialog; dialogen bygger på **frivillighed**. Derfor trives den dårligt, når situationen er præget af ufrihed og tvang - ingen kan fremtvinge forståelse, højst konformitet og medløberi. Dog vil der inden for ufrihedens domæne ofte kunne skabes lommer med tilstrækkelig frivillighed til, at dialogen kan finde grobund.
31. Inden for frivillighedens rammer må **samtalekontrakten** være klar, eller det må være klart, at og hvorfor den (endnu) ikke er det. Samtalekontrakten forstås som den gensidige

afstemning af formålet, rollereaktionerne og rammerne, og den medvirker til, at der er et *fælles* tredje. Det sker muligvis helt implicit, men ofte er det dog en god idé at være eksplicit om kontrakten. Kontrakten markerer frivilligheden – begge/alle parter skal kunne ”skrive under”. *Vil du have et Ja, må du vove et Nej*. Kontrakten kan *genforhandles* løbende i en samtale – også dét sket typisk ganske implicit, indforstået, underforstået. Se også Notat 2012-2.

32. Ethvert team og enhver organisation har **et dialogisk rum**, men det er ikke altid lige let at få adgang. I organisationens dagligdag er dialogisk kommunikation undtagelsen snarere end reglen. Men den kan forekomme på stop-opdage, i kollegiale og andre former for sparring og supervision og som indlagte lommer i mødeforløb og beslutningsprocesser. Også to personer kan ”gå i det dialogiske rum”, og hver enkelt kan gå i sit eget dialogiske, refleksive rum via sin indre dialog.
33. **Dialogens mulighed** er per definition at skabe gensidig forståelse og afklaring. Desuden kan den forebygge konflikt, eller forhindre at konflikter eskaleres unødigt. Den kan kvalificere beslutningstagning. Den kan give rum for erfaringsudvekslinger og refleksioner, som kan bidrage til individuel og organisatorisk læring og udvikling. Og den kan fremme den etiske dimension i dagligdagen, på arbejdspladsen og i andre livssfærer.
34. **Hvad risikerer man ved at gå ind i dialogen** og det dialogiske rum? At miste de taktiske muligheder, det giver at spille med lukkede kort; at eksponere sin svaghed; at komme til at sige noget, man senere fortryder, eller høre noget, man helst ville være foruden; og at få en (selv)indsigt, som man ikke er parat til at håndtere. Jeg var tidligere inde på, at dialogen ”smitter”, men den forfører også til åbenhed, en pointe som Jette Føg (1994) så præcist har behandlet.
35. **Hvor egner dialogen sig ikke?** Hvor kommunikationen handler om noget andet end at forstå – f.eks. i de sidste faser af en beslutningsproces; når en leder skal skære igennem; når der er grund til at konfrontere Den Anden i en magt- eller interessekamp; eller når man ønsker at køre det taktiske spil eller at manipulere.
36. **Hvad kan hindre, at dialogen finder sted** - hvis den ellers er berettiget? Manglende opmærksomhed; manglende evne eller vilje hos mindst én af parterne; uklar rammesætning af det dialogiske rum og herunder uklar kontrakt; pres, stress og kalenderforstoppelse; dårlige sociale vaner; en uhensigtsmæssig organisationskultur; højt konfliktniveau.

7. Facework

Facework blev introduceret som teoretisk begreb af Ervin Goffman i 1955. Oversat til min kommunikationsteori er det ét aspekt af forholdskommunikationen, jf. pkt.17 ovenfor. Jeg undlader i øvrigt at oversætte 'face' og 'facework', selv om vi på dansk faktisk har betegnelserne at redde eller miste ansigt.

Ifølge Goffman er *face* en af vores kæreste ejendele, en værdi som vi gør krav på i kommunikationen med andre mennesker. Der er knyttet til positive følelser som ære, værdighed, stolthed og selvrespekt til *face*. Hvis værdien som følge af begivenhederne øges ift. vores forventninger, føler vi os godt tilpas. Hvis det modsatte sker, bliver vi sårede. På den ene side er vores *face* basis for følelser af sikkerhed og velvære, men på den anden side er det kun noget, vi har til låns, idet andre skal synes, at vi fortjener det, og de kan berøve os vores *face* så let som ingenting, så mere sikre er vi ikke.

En person har også følelser knyttet til *andre* menneskers *face*; de fleste vil gå ret langt for at redde andres ansigt og vil nødtigt være vidne til andres ansigtstab. Så både "the rule of self-respect" og "the rule of considerateness" (Brown & Levinson, 1978, har indarbejdet Goffmans teori i en såkaldt høflighedsteori) betyder, at vi i mødet med andre mennesker er tilbøjelige til at opføre os sådan, at vi opretholder *både* vores eget *og* andres *face*. Dette er efter Goffmans mening en grundlæggende social lovmæssighed, "a condition of interaction, not its objective" (Goffman 1964:231).

Goffman skelner mellem flere forskellige slags facework, herunder nogle mere aggressive af slagsen. Men typisk foregår det i tavs gensidighed, som et samarbejde mellem parterne. Hvis vi ikke havde fået reglerne for kommunikativt *facework* ind med socialiseringen, ville interaktion i de fleste situationer være langt mere truende for os - "communication belongs to a less punitive scheme than do facts" (ibid.:247). Tankevækkende! Dette er en af mange grunde til, at jeg ikke mener, man bør kræve fuld ærlighed i mellemmenneskelig kommunikation, i hvert fald ikke som aftalt spilleregul. Det er også en grund til, at jeg har valgt omsorgsfuld gennemsigtighed og ikke ærlighed som dialogisk forholdemåde, jf. pkt.25d.

Jeg forestiller mig, at samarbejdet omkring *facework* er sat ud af kraft i drillerier og mobning, her arbejde den ene part på at undergrave den anden parts *face*, mod denne ønsker og interesser. I og med at *face* er en værdi-ladet konstruktion, som let kan mistes, og fordi opretholdelse af *face* kræver samarbejde, er det så let og samtidig så voldsomt sårende at ophæve ritualen. Det gælder generelt i magt- og interessekampe, at et middel netop kan være at ødelægge den andens *face* – som det ofte ses i politik. Og dog er der (kontekstbestemte) grænser for, hvor langt man kan gå, før man bryder høflighedsreglerne så meget i tredjeparts øjne, at det giver bagslag.

Rent parentetisk (fordi det ikke fremgår af 1964-teksten) kan det siges, at Goffman også er kendt for begreberne *expressions given* og *expressions given off*. Førstnævnte er de budskaber, vi er bevidste om, at vi sender, og som vi intenderer. Sidstnævnte er alt det andet, alt det der afslører os – jf. pkt. 2-4 ovenfor.

8. Attribuering

I dette afsnit bygger selve attribueringsdelen på Katzenelson 1994, pp.118-121 og på Franzoi 2009: pp.126-138, men jeg har tolket dette forskningsområdet mere kommunikativt, end det normalt fremstilles.

Attribuering er når *Den Ene*
umiddelbart oplever og tolker, hvad der har været *årsagen* til
Den Andens adfærd eller optræden i en given situation,
ud fra den information han råder over,
både i kommunikationens her-og-nu
og fra sit hidtidige (formodede) kendskab til Den Anden.
Og når *Den Ene* samtidig på tilsvarende vis oplever og tolker,
hvad der er *årsagen* til sin *egen* optræden i situationen.
Og når *Den Anden* gør nøjagtig ligesom *Den Ene*.

De attribueringer, vi løbende foretager, ekspliciteres sjældent verbalt, men processeres intrapersonelt og signaleres interpersonelt via den nonverbale kommunikation. De er en del af forholdskommunikationen, som igen er en del af den nonverbale metakommunikation, jf. pkt.8.

Lokaliseringen (locus of causality) er den vigtigste attribuerings-parameter. Hovedsondringen går mellem at søge årsagen i ydre/situationelle hhv. indre/dispositionelle faktorer, vel at mærke *som oplevet*. *Dispositions-attribueringer*: Årsagerne til den andens eller ens egen adfærd søges i vedkommendes dispositioner, dvs. i stabile indre faktorer. Andre indre placeringer er mindre stabile: humør, holdninger, de valg der træffes og den omhu der lægges i handlingen. I *situations-attribueringer* søges årsagen i ydre faktorer, det være sig stabile eller ustabile. Held er eksempel på en ustabil ydre faktor. Blandt ydre faktorer kan ikke mindst nævnes andre menneskers adfærd, kommunikation, opførsel etc. A kan f.eks. situationsattribuere ved at se sin egen kommunikation som en reaktion på Bs opførsel.

Som Katzenelson understreger, forstår vi normalt formålet med den andens handlinger, de gensidige perspektiver fingerer ubesværet og med så stor selvfølgelighed, at vi ikke drømmer om at problematisere vores egne attribueringer. Men ikke desto mindre er de forbundet med mange *biases* (skævheder).

Hovedproblematikken er *The actor-observer effect*: tendensen til at forklare egen adfærd etc. med henvisning til ydre, situationelle faktorer. Og forklare andres adfærd med henvisning til indre og herunder især dispositionelle faktorer (dette kaldes af nogle for *den fundamentale attribueringsfejl*). Denne skævhed hænger bl.a. sammen med den omstændighed, at vi systematisk overvurderer Den Andens kontrol over situationen. Og den hænger sammen med karakteren af den information, vi råder over i øjeblikket. I sagens natur er A's blik og opmærksomhed mere rettet mod B og mod situationen end mod sig selv, sine egne reaktioner og sine egne dispositioner. Det medvirker til hans tendens i retning af at situationsattribuere egen adfærd.

Faktisk reduceres tendensen til skævvridning, når man på en eller anden måde får lejlighed til at se og høre sig selv udefra. Det er nok en af årsagerne til den gunstige effekt af iscenesættelser med *reflekterende team*.

Endnu en af de mange slags alment forekommende skævvridninger, som er fundet via eksperimentel forskning, er *The self-serving bias*: Tendensen til i succes-situationer at tolke egen optræden som et resultat i indre faktorer, og modsat med fiasko-situationer.

Ikke alle personer/personligheder og ikke alle situationer giver anledning til lige udtalte biases, der er kulturelle forskelle, og det er store individuelle forskelle især hvad angår selv-attribueringer – det hele er et gradsspørgsmål, og der er tale om tendenser.

Hvilken *funktion* har dette, at vi er så tilbøjelige til at attribuere? Her skal vi have fat i menneskers behov for forudsigelse og kontrol, selvbeskyttelse og selvrespekt. Men de nævnte skævvridninger svækker realitetsbetonede oplevelser og realistiske vurderinger og har en række bagsider (dysfunktioner). Det gab, der opstår via de respektive parterers helt normale attribueringsbiases, kan f.eks. medvirke til at forværre et eksisterende konfliktpotential. Eller måske endda *skabe* en konflikt. Jo mere tilbøjelige parterne er til at situationsforklare deres egen tidligere og aktuelle opførsel hhv. til at dispositionsforklare den andens ditto, jo sværere vil de have ved at mødes i en fælles forståelse af konfliktens årsag og forløb. Alt taler f.eks. for, at de attribueringsmæssige biases vokser, jo mere eskaleret konflikten er. I øvrigt svarer attribueringsmæssige forskelle til, at parterne punktuierer kommunikationsprocessen forskelligt, jf. pkt. 19.

Dialogen er en kommunikationsform, som minimerer den destruktive effekt af attribueringsmæssige skævvridninger, se afsnit 5-6.

9. Relevant pensumlitteratur

Notat 2012-3 er udarbejdet til brug i det kombinerede kompetenceudviklings- og aktionsforskningsforløb kaldet PROKAL. Der er især syv kilder i PROKAL-penset, som drejer sig om kommunikation, samtale og dialog:

Hermansen, M., Løw, O. & Petersen, V. (2004). *Kommunikation og samarbejde i professionelle relationer*. 2. udgave. København: Alinea. Første del af kapitlet Procesledelse og konflikthåndtering, pp. 188-195. **Teksten henvender sig til den part, der leder eller styrer en proces (til forskel fra et indhold). Centrale aspekter er kontekst, kommunikation, kontakt og kontrakt samt faser i processen.**

Madsen, B. (1996). Organisationens dialogiske rum. Pp. 9-40 i Alrø, H. (red.), *Organisationsudvikling gennem dialog*. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag. **Her udvikles et dialogbegreb med afsæt i forskellige teoretiske indfaldsvinkler. Vigtige begreber og redskaber er: kommunikationstrekanten, verbal og nonverbal kommunikation, indre og ydre kommunikation, indholds- og forholdskommunikation, metakommunikation, empatisk**

og diskursiv dialog samt tre dialogiske forholdemåder: disinteresseret interesse, perspektivbevidsthed, gennemsigthed. Bemærk at teksten omhandler kommunikation i organisatoriske relationer, mens hovedparten af de øvrige tekster vedrører kommunikation i professionelle hjælperrelationer.

Madsen, B. (2002). *Samtalestyring og brug af kontraktredskabet i konsultation, supervision og coaching*. Upubliceret Arbejdsrapport, 9 sider. Psykologisk Institut, Aarhus Universitet. Titlen fortæller, at teksten handler om dette at styre en samtale. Den er særlig relevant for den primære samtale i AL, men også for procesledelse i bredere almindelighed, herunder mødeledelse. Madsen 2012 (se afsnit 9) repræsenterer en udvidet og oversat version.

Madsen, B. (2006). *Forståelsesorienteret konsulentpraksis - perspektiveret gennem Kurt Lewins feltteori*. Upubliceret arbejdsrapport, 56 sider. Psykologisk Institut, Aarhus Universitet. Arbejdsrapporten handler om, hvad er det for en slags ændringer som hjælperen kan facilitere hos klienten, og for det andet: *hvordan* kan en faciliterende proces bedst foregå – hvilken slags kommunikation? Undervejs behandles kommunikationstrekanten, dialogbegrebet og udvalgte dialogiske forholdemåder foruden klar rammesætning og kontraktering.

Madsen, B. i samarbejde med Birkelund, F.S., Clausen, S.W., Iversen, K.S., Svanholt, J., Thrane, M. & Aagaard, K. (2010). *Aktionslæringens DNA. En håndbog om aktionslæringens teori og metode*. Århus: ViaSysteme. Det er særlig kapitel 5 om den primære samtale, der er relevant i nærværende sammenhæng. Det handler bl.a. om kommunikationstrekanten, faser i samtalen, aktions- og læringsrettede dele af samtalen, samtalekontrakten, brug og ikke-brug af spørgsmål samt forskellige dialogiske forholdemåde (men sådan kaldes de ikke lige i denne bog).

Moltke, H.V. & Molly, T.A. (2009). *Systemisk coaching. En grundbog*. København: Dansk Psykologisk Forlag. Kapitel 4, pp. 77-100 om Coaching som det at være gamemaster. Kapitlet er møntet på coaching-samtaler, men har også langt bredere relevans, også for procesledelse og aktionslæring. Som optakt til selve gamemaster-modellen udfoldes begreberne sprogspil (regler og normer for kommunikationen) og kontekst. Kontekstafklaringer ses som afgørende for tolkningen af givne budskaber i kommunikationens her og nu. I en coaching-samtaler (og andre hjælpesamtaler) er fokuspersionen "gameplayer" i sprogspillet, mens coachen også skal være "gamemaster" i betydningen: den der kan hæve sig over spillet.

Ryberg, B. (2006). Refleksive processer. Pp. 21-53 i Andersen, F.B., Glerup, J., Ryberg, B. & Schaarup, P., *Ledelse i refleksive processer*. Århus: JCVU-Forlag. Sidste del af kapitlet handler om procesledelse i refleksive samtaler, bl.a. gennem kontrakt, aktiv lytning, feedback og brug af spørgsmål (Tomms kendte model). Der illustreres i øvrigt med samtaler fra Ryberg & kollegers udviklingsprojekt vedr. refleksive processer i team og arbejdsfællesskaber

Se i øvrigt Ravn 2005 om møder og mødestyring, det er jo også kommunikation. Og Wadel 2008, specielt den del der omhandler relationelle færdigheder og kommunikation. Også andre pensumdele er relevante på den ene eller anden måde, men lige nu sætter jeg punktum.

9. Egne publikationer om kommunikation, samtale og dialog

- Madsen, B. (1985). Vejledningssamtalen mellem dialog og diskurs. Pp. 123-144 i K. Brikner & H. Villumsen (red.), *Terapi og filosofi*. Aarhus: Philosophia.
- Madsen, B. (1993). Kommunikation i og om forhold. Pp. 46-62 i I.-M. Ahlgren (red.), *Kommunikationsspor i socialpædagogik*. Socialpædagogiske Tekster 9. København: Socialpædagogisk Højskole.
- Madsen, B. & Willert, S. (1993). Dialogiske hjælpersamtaler. Pp.130-142 i I.-M. Ahlgren. (red.), *Kommunikationsspor i socialpædagogik*. Socialpædagogiske Tekster 9. København: Socialpædagogisk Højskole.
- Madsen, B. (1996). Organisationens dialogiske rum. Kap. 1 i Alrø, H. (red.) (1996). *Organisationsudvikling gennem dialog*. Aalborg Universitetsforlag.
- Willert, S. & Madsen, B. (1996). Kontraktens funktion i supervision. *Pædagogisk Psykologisk Rådgivning, vol.33 (2)*, 99-107.
- Madsen, B. (2000). *Dialog og gensidig forståelse. Om klar kommunikation i organisationer*. Frederikshavn: Forlaget Dafolo.
- Madsen, B. (2002). Kommunikationstrekanten. Indhold, forhold og kontekst. Pp. 152-170 i Løw, O. & Svejgaard, E. (red.). *Psykologiske grundtemaer*. Århus: KvaN.
- Madsen, B. (2002). *Samtalestyring og brug af kontraktredskabet i konsultation, supervision og coaching*. Upubliceret arbejdspapir, 8 sider. Psykologisk Instituts Center for Systemudvikling, Aarhus Universitet.
- Madsen, B. (2008). Gruppe- og organisationsdynamik – med afsæt i Bions teoretiske univers. Pp. 65-93 i H. Alrø & S. Frimann. (red.), *Kommunikation og organisationsforandring*. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag. (Relevant fordi kommunikationen er afhængig af, om den finder sted "over eller under strengen" i disse systemer).
- Madsen, B. (2011). Kommunikation og konflikt i skolens relationer. Pp. 275-294 i Mads Hermansen (red.), *Lærerenes psykologibog. Læringsledelse, didaktik og samarbejde*. København: Akademisk Forlag.
- Madsen, B. (2012). *Conversation management and use of the contract tool in conversation, supervision and coaching*. Unpublished working paper. Psykologisk Institut, Aarhus Universitet.

10. Kilder i øvrigt

- Bertelsen, P. (2000). *Antropologisk psykologi. En almenpsykologisk opfattelse af den frie vilje, bevidstheden og selvet*. København: Frydenlund.
- Bertelsen, P., Høgh-Olesen, H. & Katzenelson, B. (2001). Hvad er antropologisk psykologi? *Bulletin fra Forum for Antropologisk Psykologi*, 2001 (9).

Brown, P. & Levinson, S.C. (1978). *Politeness. Some universals in language usage*. UK: Cambridge University Press.

Fog, J. (1994). *Med samtalen som udgangspunkt. Det kvalitative interview*. København: Akademisk Forlag.

Franzoi, S.L. (2009). *Social Psychology*. Fifth Ed. New York: McGraw-Hill.

Goffman, E. (1955/1964). On face-work: An analysis of ritual elements in social interaction. Pp. 226-249 in: Bennis, W.G. et al. (Eds.), *Interpersonal Dynamics. Essays and Readings on Human Interaction*. Homewood, Ill.:Dorsey Press, 1964.

Katzenelson, B. (1994): *Homo Socius: Grundlaget for menneskeligt samkvem*. København: Gyldendal.

Katzenelson, B. (2000). *Psykologisk indblik. Artikler gennem tyve år*. Især artiklerne Moralens inderside fra 1985 og Spiren i kornet: Med Løgstrup og Kierkegaard mod en naturalistisk moral. København: Dansk Psykologisk Forlag.

Visholm, S. (2004). Organisationspsykologi og psykodynamisk systemteori. Pp. 36-48 i Heinskou, T. og Visholm, S. (red.), *Psykodynamisk organisationspsykologi. På arbejde under overfladen*. København. Reitzel.