



**EKONOMI
HÖGSKOLAN**
Lunds universitet

Företagsekonomiska institutionen

Magisteruppsats, VT 2004

Dramaturgi och kommunikativ rationalitet –

något om professionella serviceföretags externa kommunikation

Författare:
Erik Tarras-Wahlberg

Handledare:
Maria Boklund
Anna Stafsudd

Sammanfattning

- Titel:** Dramaturgi och kommunikativ rationalitet – något om professionella serviceföretags externa kommunikation
- Författare:** Erik Tarras-Wahlberg
- Handledare:** Maria Boklund och Anna Stafsudd
- Syfte:** Att belysa professionella serviceföretags externa (kund)kommunikation, samt att ge ett par reflekterande kommentarer angående denna
- Metod:** Enskild observation med en väl förankrad teoretisk referensram som utgångspunkt både vid insamlingen, sorteringen och tolkningen av det empiriska materialet
- Teori:** Socialkonstruktionistisk utgångspunkt med en goffmanbaserad dramaturgisk rollteori som referensram, en av denna anledning dramaturgisk syn på Impression Management (IM) samt en integrering av dramaturgi och Habermas teori om kommunikativ rationalitet
- Slutsatser:** Uppsatsen pekar på att professionella serviceföretag bör beakta den sociala dominansens betydelse vid kundkommunikation. Kommunikationen bör ses som en sammanhängande enhet, där de enskilda delarna skapar ett helhetsintryck. Behovet av förberedelse, noggrannhet, detaljer etc, poängteras, där den faktiska utformningen i alla avseenden bör vara underlagd en intrycksbaserad (och därmed dramaturgisk) styrning. Det handlar om att behärska och upprätthålla definitionen av situationen och det argumenteras för att ”massmöten” i en inledande kundkontakt kan vara ett lämpligt forum för detta. Vidare poängteras vikten av klart definierade roller för dem som från professionella serviceföretags sida deltar vid ett externt kommunikationstillfälle.
- Nyckelord:** Kommunikation, kommunikativ rationalitet, dramaturgi, jag-presentation, professionella serviceföretag

SAMMANFATTNING	1
1 INLEDNING, PROBLEMATISERING OCH SYFTE	6
INFORMATIONSSPRIDNING ELLER KOMMUNIKATION	6
KOMMUNIKATION I FÖRELIGGANDE UPPSATS	7
<i>Kommunikation: en kort introduktion</i>	<i>7</i>
<i>Hur läsa föreliggande uppsats?</i>	<i>9</i>
PROBLEMATISERING OCH SYFTE	9
<i>Inledning</i>	<i>9</i>
<i>Problematisering</i>	<i>10</i>
<i>Två huvudsyften</i>	<i>11</i>
<i>En teoretisk återblick</i>	<i>11</i>
2 METOD	13
TEORINS BETYDELSE OCH INVERKAN PÅ METODEN	13
<i>Inledning</i>	<i>13</i>
<i>Uppsatsens innehåll och upplägg: svart på vitt</i>	<i>13</i>
<i>Vad är professionella serviceföretag egentligen?</i>	<i>14</i>
DEN TEORETISKA REFERENSRAMEN	15
<i>Den teoretiska referensramens användningsområden</i>	<i>17</i>
<i>Hur tar vi oss vidare härifrån?</i>	<i>17</i>
<i>Metodologisk implikation 1 – definitionsapparaten som positioneringshjälpmedel</i>	<i>17</i>
<i>Metodologisk implikation 2 – sorteringsapparaten som skiljer agnarna från vetet</i>	<i>18</i>
<i>Metodologisk implikation 3 – tolkningsapparaten som ett steg mot analys och slutsats ..</i>	<i>18</i>
OBSERVATION SOM VERKTYG FÖR EMPIRIINSAMLING	18
METODOLOGISK POSITIONERING – GÅR DET ATT PEKA PÅ EN VETENSKAPLIG INRIKTNING? ...	19
3 TEORI	21
DEFINITIONSAPPARATEN: TEORETISK POSITIONERING	21
SOCIALKONSTRUKTIONISM	21
<i>Inledning</i>	<i>21</i>
EXEMPEL PÅ KONKRETA BETYDELSER	21
<i>En kritisk hållning till ”ta-för-given” kunskap</i>	<i>21</i>
<i>Historisk och kulturell specifitet</i>	<i>21</i>
<i>Sociala processer som kunskapens upprätthållare</i>	<i>22</i>
<i>Kunskap och social handling går hand-i-hand</i>	<i>22</i>
SOCIAL TEORI – FOKUS PÅ VARDAGSKUNSKAP	23
<i>Den samhälleliga externaliseringen och objektiviseringen</i>	<i>23</i>
<i>Strykan i rollernas relativa läsningar</i>	<i>24</i>
DRAMATURGISKT PERSPEKTIV – VAD INNEBÄR DET EGENTLIGEN?	25
DEN DRAMATURGISKA GRUNDEN: GOFFMAN SOM KLASSIKER	25
JAGET OCH MASKERNA: ETT PAR EXEMPEL	26
<i>Region- och regionsbeteende</i>	<i>26</i>
<i>Fasad</i>	<i>26</i>
<i>Team</i>	<i>27</i>
<i>Diskrepanta roller</i>	<i>27</i>
<i>Hemligheter</i>	<i>27</i>
<i>Publik</i>	<i>27</i>
HUR SKALL PERSPEKTIVET ANVÄNDAS: METAFORISKT SEENDE	27

4 FRUKOSTSEMINARIUM	30
SORTERINGSAPPARATEN I AKTION	30
EMPIRIBESKRIVNING: FRUKOSTMÖTE HOS CGE&Y	30
<i>Inledning</i>	30
<i>Frukostmötet</i>	30
5 TOLKNING	35
TOLKNINGSAPPARATEN: DRAMATURGISK TOLKNING.....	35
<i>Inledning</i>	35
REGION OCH REGIONSBETEENDE.....	35
FASAD.....	36
TEAMET	37
<i>Björn – regissör</i>	37
<i>Timo – teammedlem?</i>	39
<i>Diskrepanta roller</i>	39
<i>Den mörka hemligheten</i>	39
<i>Bengt – grovarbetaren</i>	40
<i>Timo och Bengt – olika perspektiv</i>	40
PUBLIKEN – DEN UNDERSTÖDJANDE KRAFTEN.....	41
SEMINARIET SOM SÄLJMÖTE	42
<i>Den strategiska hemligheten</i>	42
<i>Frukostseminariet som säljmöte</i>	42
<i>Sammanfattning</i>	42
6 TEORI – ANDRA DELEN.....	44
KOMMUNIKATION I ETT DRAMATURGISKT PERSPEKTIV	44
<i>Kort tillbakablick</i>	44
<i>Impression management</i>	44
<i>Goffmans jag-presentation – uppriktig eller inte?</i>	44
IM, DRAMATURGI OCH TJÄNSTER	46
<i>IM-implikationer</i>	48
HABERMAS OCH STÖRNINGSFRI KOMMUNIKATION: EN INTRODUKTION	48
<i>Habermas praktiska tillgänglighet</i>	49
HABERMAS OCH KRITISK TEORI.....	49
<i>Inledning</i>	49
<i>Fyra kriterier för kommunikativ rationalitet</i>	50
<i>Habermas i ett praktiskt perspektiv</i>	50
<i>Kommunikativ rationalitet som ett redan nyttjat forskningsperspektiv</i>	51
<i>Kommunikation och dramaturgi: ett integrerande och kompletterande synsätt</i>	52
7 TOLKNING – ANDRA DELEN.....	54
INLEDNING	54
KOMMUNIKATIV RATIONALITET VID FRUKOSTSEMINARIET.....	54
<i>Åhörarna som respondenter: på vilket sätt kommunicerar de?</i>	54
<i>Något om den ljudliga uppsluppenheten</i>	55
<i>Ett förtydligande</i>	55
KOMMUNIKATIONSMATRISEN	56
<i>Övre vänstra rutan</i>	56
<i>Övre högra rutan</i>	56
<i>Nedre vänstra och nedre högra rutan</i>	56

<i>Frågor och svar</i>	57
<i>Tekniska termer</i>	57
8 TOLKNING – TREDJE DELEN	58
INTEGRERING AV DE BÅDA FÖRSTA TOLKNINGSAVSNITTEN	58
<i>Impression management i detta sammanhang</i>	58
<i>Metaforiskt seende</i>	58
<i>Kunden Timo i ett nytt perspektiv</i>	60
GAMMAL DRAMATURGI, NYTT PERSPEKTIV	61
<i>Seminarier i ett större perspektiv</i>	61
TRE AVSLUTANDE PUNKTER I DEN TREDJE TOLKNINGSRUNDAN.....	63
9 AVSLUTNING	65
<i>Sammanfattning</i>	65
PROFESSIONELLA SERVICEFÖRETAG, KOMMUNIKATION OCH DRAMATURGI I ETT STÖRRE PERSPEKTIV	66
<i>Varför arrangera frukostseminarium?</i>	66
<i>Styrning och dominans kontra kommunikation och lyhördhet – när vänder det?</i>	68
AVSLUTNING: VAD ÄR EGENTLIGEN UPPSATSENS BIDRAG?.....	68
<i>Inledning: en något dramatiserad sammanfattning</i>	68
<i>Vad bidrar uppsatsen egentligen med?</i>	69
10 REFERENSER	70

1 INLEDNING, PROBLEMATISERING OCH SYFTE

INFORMATIONSSPRIDNING ELLER KOMMUNIKATION

En av de mer avgörande frågorna för mänsklig interaktion både idag och historiskt sett är förmågan till att kommunicera. I ett historiskt perspektiv, när hierarkiska system generellt sett var förhärskande, torde det inte vara alltför djärvt att hävda att kommunikation, i form av korrekt och väl genomtänkt ordergivning, var av yttersta vikt, både på och utanför det slagfält som i denna tid, också i vår närmaste omgivning, tog ett mycket större område i anspråk jämfört med idag.

I ett modernt perspektiv har vikten av informationsspridning (som man också skulle kunna kalla det) knappast minskat, även om det i många avseenden har ändrat karaktär. Där man historiskt sett betraktar informationsspridning mest som ordergivning och därmed de kommunikativa inslagen mest som en bekräftelse på att ordern var mottagen, betonar man idag allt som oftast kommunikation enligt dess egentliga innebörd: tvåvägskommunikation mellan två mer eller mindre jämbördiga parter. Detta har t.o.m. slagit igenom i ett militärt perspektiv, där s.k. goda ledaregenskaper allt oftare förknippas med förmåga att lyssna och då ända ner på menignivå.

En militär organisation i all ära, men behovet av det vi ovan kallade tvåvägskommunikation kommer nog alltid att vara större i en civil dito. Man skulle härvidlag något godtyckligt kunna skilja på den externa och den interna kommunikation. Den sistnämnda, eller snarare bristen på den, kommer tydligt till uttryck i Watsons (2001) bok *In Search of Management*, där författaren beskriver frustrationen inom en organisation över ett antal från varandra helt och hållet separerade avdelningar. Watson (2001) menar att vägen till intern kommunikation och informationsspridning går via en gemensam och samhörighetsskapande kultur.

Om kulturen är ett exempel på en sammanhållande kraft i den interna kommunikationen, så borde kunden vara ett annat vad avser den externa. Allt sedan Jan Carlzons (1984) vision om att sätta kunden i centrum genom att lyssna till hans eller hennes preferenser, har kundfokuseringen upprepats som ett mantra inom företagsledning¹. Den externa kommunikationen har således inte bara betonat vikten av att sätta kunden i centrum, utan har också betonat vikten av att aktivt läsa av eller snarare kommunicera med den samme.

Det bör påpekas att kommunikation, åtminstone inte i föreliggande skrift, ingalunda begränsar sig till det talade ordet, utan likaväl kan handla om gester, minspel etc. Ett perspektiv som på ett utmärkt och slagkraftigt sätt förmår att fånga upp sådan "tyst kommunikation" är det dramaturgiska, eftersom det utgår från att människor intar och spelar roller vid interaktiva situationer av det ena eller andra slaget. En gest eller en suckning blir då inte något anmärkningsvärt, utan snarare ett naturligt inslag i umgänget med andra människor.

¹ Huruvida Carlzon var den förste, får vara en öppen fråga.

KOMMUNIKATION I FÖRELIGGANDE UPPSATS

Det är i denna kontext som föreliggande uppsats kommer in. Intresset för informations-spridning som fenomen växte framför allt fram under magisterkursen i organisation våren 2003. Bl.a. utgjordes kurslitteraturen av Watsons (2001) ovan nämnda bok. Än viktigare för valet av uppsatsämne var en av de inlämningsuppgifter som jag tillsammans med Johan Falk gjorde under magisterkursens gång. Den uppvisar flera likheter med den här och nu föreliggande, och då inte minst vad gäller just ämnesvalet. Den gången beskrev och tolkade vi ett seminarium om outsourcing hållet för Handelns Vänner i Göteborg av en representant från företaget Accenture (dvs ett exempel på ovan definierade externa kommunikation). Eftersom arbetet och framför allt ämnet, lämnade en positiv "eftersmak" beslöt vi oss för att försöka att, med ett par små förändringar, göra ett liknande försök och använda det som basen för vår avslutande magisteruppsats. Att valet återigen föll på ett konsultbolag, den här gången på CGE&Y i Göteborg var naturligtvis delvis ett resultat av det föregående arbetet, men också ett redan sedan tidigare intresse för denna typ av organisationer och deras verksamhet, ett intresse som också det växte under magisterkursens gång, bl.a. efter att ha läst Løwendahls (2000) bok om professionella serviceföretag. Hon beskriver där olika tänkbara tjänstestrategier som beroende av de resurser som det enskilda bolaget har knutit till sig. Vi, dvs Johan och jag, hade då inledningsvis en tanke på att betrakta vårt valda företag utifrån Løwendahls strategiinriktningar, en tanke som vi dock ganska snabbt gav upp.

Av olika anledningar upphörde vårt samarbete efter ett par veckors arbete, men vi hann åtminstone så långt att det inledande arbetet inklusive själva empiriinsamlingen gjordes tillsammans. I detta sammanhang bör det kanske påpekas att mitt skriftspråk, så som jag själv uppfattar det, oftast antar en tämligen resonerande karaktär. Mer eller mindre mot sin vilja blir läsaren därmed indragen i ett skrivarperspektiv, där jag som författare bestämmer vad vi (dvs läsaren och jag) gemensamt har kommit fram till och därmed är eniga om. Det kan tyckas en smula förmätet att redan på de första sidorna av sin egen uppsats så i detalj analysera sin egen berättarstil, men jag gör det alltså enkom av den anledningen att jag för läsaren vill påpeka att det "vi" som genomgående används i texten, allt som oftast är ett uttryck för mig plus läsaren som grupp, och alltså inte för mig och Johan Falk. Det enda "vi" som bör tolkas på detta sistnämnda sätt är den gemensamt gjorda empiriinsamlingen, samt i de fall där texten på ett eller annat sätt ger uttryck för de huvudidéer som har legat till grund för dess egen tillkomst; föreliggande avsnitt är ett nog det bästa exemplet på ett sådant.

Den metodologiska inspirationen för både detta och det föregående arbetet har till stor del hämtats från Alvessons (1991) *Kommunikation, makt, organisation*. Inte bara författarens sätt att medelst en enskild observation göra färgstarka och givande tolkningar, utan också hans sätt att påpeka det teoretiska perspektivets betydelse genom tre vitt skilda tolkningar utifrån samma empiriska material, har varit och förblir viktiga grundstenar i uppbyggnaden av denna uppsats.

Kommunikation: en kort introduktion

En kortfattad teoretisk introduktion till ämnet kommunikation kan redan nu vara på sin plats, även om en sådan positionering naturligtvis återfinns längre fram i uppsatsen. Följande kan därför ses som en sammanfattning.

Tvivelstutan hör ordet eller kanske snarare begreppet kommunikation i första hand ihop med det talade ordet. När två eller flera människor talar till varandra, kommunicerar de. Denna uppsats handlar om kommunikation inom en organisation. Även om detta innebär att vi har

skalat bort en hel del tänkbara kommunikationssituationer, så är ju trots allt begreppet organisation ett tämligen vidlyftigt och allomfattande sådant. Detta problem löses emellertid relativt enkelt genom att jag, enligt tidigare, har valt professionella serviceföretag som organisation.

Begreppet kommunikation kvarstår dock att utreda. Är det talade ordet intressant i detta sammanhang eller är det någon annan typ av kommunikation som är mer intressant? Är det kanske rentav en kombination av dessa som utgör kärnan i min uppsats? Den forskning som hittills har bedrivits på det "talade ordet" får anses vara tämligen allomfattande (se t.ex. Atkinson och Heritage (1984)), både vad gäller den rent retoriska aspekten, dvs där fokus ligger på det sagda ordet i sig, och den mer agerande aspekten, där fokus fortfarande ligger på det sagda ordet, men också på det simultana agerande som den talande personen uppvisar. I en vetenskapsteoretisk kontext representeras den retoriska aspekten t.ex. av hermenutiken, där "dialog med texten" är en viktig aspekt (Alvesson och Sköldberg, 1994:165)².

Den andra sidan, där det sagda ordet s a s rivs ur sin kontext, skulle kanske kunna karakteriseras som att forskningen tar mer av ett "helhetsgrepp" om ämnet kommunikation. Det öppnar helt enkelt upp för nya sätt att se på ordet som fenomen. Kommunikation sker ju förvisso också utan att man nödvändigtvis säger något, tänk blott på vilket sätt blickar, mimik, kroppsställning etc, kan förmedla information.

Av dessa två alternativ ligger föreliggande uppsats mycket närmare det senare än det förra. Jag är alltså också intresserad av hur människor agerar när de talar.

Fortfarande är dock min definition av kommunikation alltför vidlyftig och allmängiltig, särskilt i jämförelse med det syfte jag presenterar i nästa kapitel. Detta innebär nämligen bl.a. att jag vill undersöka den externa kommunikationen gentemot ett antal potentiella kunder, och peka på några av de metoder, medvetna eller omedvetna, som professionella serviceföretag använder sig av för att attrahera och knyta till sig nya kunder.

Det som representanterna (konsulterna) säger, blir därmed viktigt. Det sätt på vilket representanterna för företaget uppträder, blir också viktigt. Ordet "uppträder" blir här faktiskt lite av ett nyckelord. Det är deras framträdande, deras sätt att upprätthålla definitionen av situationen – för att citera ett viktigt uttryck ur Goffman (2000) som vi skall återkomma till – som blir det intressanta. Detta innebär att endast det agerande som ligger inom ramen för själva uppträdandet är det som studeras. Man brukar kalla en sådan forskningsinriktning för dramaturgisk, där man alltså intresserar sig för det teaterspelande som människor uppvisar vid olika interaktionstillfällen. En som har varit något av en pionjär på detta område är alltså Erving Goffman, vars bok *The Presentation of Self in Everyday Life* (utkom första gången 1959) beskriver det teaterspel som ligger till grund för den egna presentationen. Kortfattat menar Goffman att vi, för att presentera oss på ett så utifrån situationen gynnsamt sätt som möjligt, spelar teater för varandra. Vi agerar helt enkelt för att styra och upprätthålla intryck. Vi kommunicerar lika mycket med agerandet som med talet och det är alltså denna typ av dramaturgiska kommunikation som vi kommer att se närmare på i det följande. Exakt vad och hur jag använder dessa idéer kommer att framgå längre fram, men låt mig kort nämna att jag så småningom kommer att lyfta in delar av Habermas teorier om kommunikativ rationalitet i texten. Kort innebär det att jag kommer att peka på utsagors giltighets- eller ärlighetsanspråk, samt att fundera över hur motparten reagerar på dessa utsagor.

² För att nu endast ta ett exempel

Utan att på något sätt gå händelserna i förväg kan jag här och nu inte undlåta mig att konstatera att den externa kommunikation jag har studerat i denna skrift delvis skiljer sig från den gängse uppfattningen om att lyssna till kunden; åtminstone skiljer den sig så till vida att det inte är förrän man själv har påverkat (någon kanske skulle vilja säga manipulerat) kunden som man är beredd att lyssna till den samme.

Låt oss emellertid nu inte hasta i väg; skynda långsamt är i sanning ett motto som får stå som ett slags outtalad överskrift för detta arbete. Innan vi går närmare in på syftet, vill jag kort säga något om hur man skall eller kanske snarare bör läsa denna uppsats.

Hur läsa föreliggande uppsats?

I sin struktur följer denna uppsats i stort sett det ”vanliga” mönster för uppsatser av den här typen. Efter detta inledningsavsnitt följer en kort sammanfattning av det vi hittills har sagt som ett slags problematisering, samt därefter en presentation av syftet. Därför följer ett metodkapitel och ett teori- och tolkningskapitel. Därpå, och här skiljer sig uppsatsen nog något från det gängse mönstret, följer ytterligare ett teori- och tolkningskapitel. Det därpå följande, tredje tolkningskapitlet, är tänkt att fungera som en integrering av de båda tidigare. Det hela avslutas med sammanfattning, där en diskussion om uppsatsens innehåll i ett större perspektiv förs. I detta avslutande kapitel diskuteras också uppsatsens bidrag. Det går utmärkt att läsa det sista kapitlet som ett fristående kapitel; tanken är att man, trots avsaknad av kännedom om uppsatsens innehåll dessförinnan, snabbt skall kunna ”komma in” i resonemanget: den lilla sammanfattning som återfinns på sidan 65, dvs som en inledning till avslutningskapitlet, borde också kunna vara en hjälp i detta.

Anledningen till att det finns två teorikapitel och tre tolkningskapitel (”första, andra och tredje tolkningen”) är rent praktisk. Det var helt enkelt enklare för mig som författare att skriva det på det sättet. Samtidigt är det min förhoppning att detta också skall göra det lättare för läsaren. Något förenklat har det första teori- och tolkningspaketet ett dramaturgiskt perspektiv över sig, medan det andra paketet har ett kommunikativt perspektiv över sig. Tanken är sedan att alla intrycken skall samlas i det sista kapitlet, där alltså också en kort sammanfattning återfinns.

PROBLEMATISERING OCH SYFTE

Inledning

Ordet problemformulering är egentligen ett något olyckligt ordval i detta sammanhang. Icke desto mindre är det så pass vedertaget att det är svårt att undgå det, så även här. Det är dock inte här frågan om att identifiera ett problemområde i ordets egentliga betydelse, dvs en situation där två mot varandra stående krafter eller intressen kan identifieras. Den situation som man som forskare väljer, bör inte (eller kanske till och med skall inte) – givet den tolkningsansats jag i det följande ger mig i kast med – på något sätt sökas med utgångspunkt i konfliktsituationer eller dylikt. Det är inte, vill jag påstå, det som avgör en uppsats kvalitet. I princip kan alla tänkbara områden undersökas – det viktigaste är emellertid istället att få en intressant ”vinkling” på uppsatsen, dvs ta upp ämnet i ett mer eller mindre nytt perspektiv, samt att få uppsatsen att ”hänga samman”, dvs använda teori och metod på ett sådant sätt att

syftet uppfylls. Av denna anledning vill jag hellre tala om problematisering än problemformulering. Emedan det senare mer antar karaktären av ett problem som skall lösas, framstår det förra mer som ett vanligt område som skall ”spetsas till” för att passa in i en uppsatskontext. Uppsatsämnet väljs för att sedan göras ”beforskningsbart”, med andra ord.

Märk väl att jag inte, när jag började skriva denna uppsats, hade identifierat ett konkret problemområde av typen: ”hur arbetar professionella serviceföretag med sin externa kundkommunikation och vilka strategier behövs för att bli ett lönsamt företag?”. Detta synsätt, som något vänder sig emot ett alltför praktiskt resultatorienterat synsätt, är något jag kommenterar närmare i nästa kapitel.

Naturligtvis har jag kunnat dra intressanta slutsatser också i min uppsats, men det är alltså något som växt fram efter hand, mer som en process än ett redan från början intressant definierat och avgränsat problemområde. Tanken är med andra ord att även om jag strax kommer att specificera syftet, så kommer det slutgiltiga syftet och de slutgiltiga frågorna att anta en allt mer klar och framträdande skepnad efter hand, där inte minst den teoretiska positioneringen i kapitel 3 och 6 förhoppningsvis skall skärpa konturena avsevärt.

Låt mig avslutningsvis påpeka att det finns en ”pedagogisk” tanke bakom idén att låta det hela framstå som en process, en tanke som ligger i linje med t.ex. Holme och Solvangs (1997:47), om det kvalitativa forskningsarbetets successiva framväxt genom en växelverkan mellan teori och problem. Tanken är således att det hela skall ge en bild av det praktiska tillvägagångssättet, dvs den metod jag har använt mig av. I själva verket är uppsatsens struktur tillrättalagd enligt ett slags integrerat synsätt där det är svårt att isolera ett tematiskt område, som t.ex. ”metod”, på ett bestämt ställe i texten. Istället blandas korten något och detta lilla påpekande skall förhoppningsvis förbereda läsaren på detta upplägg så att förvirringen senare i texten inte blir alltför stor. Ett annat exempel på detta integrerande synsätt är att jag t.ex. inte ägnar ett speciellt avsnitt av texten åt ”kritisk granskning” eller ”källkritik” utan hoppas att jag istället, i förekommande fall, regelbundet har kunnat redogöra för ett sådant perspektiv.

När jag därför problematiserar min uppsats så sker detta egentligen vid mer än ett tillfälle. Dels här och nu som ett slags inledande eller kanske snarare grundläggande problematisering, men det sker alltså också längre fram, efter hand som teorin utvidgas. Av denna anledning bör läsaren alltså också ta rubriken ”problematisering” med en viss nypa salt, åtminstone så till vida att den inte utgör en fullständig sådan.

Problematisering

Utifrån det vi har sagt i dessa inledande sidor, bör det stå klart att föreliggande uppsats behandlar professionella serviceföretags (psf) externa kommunikation, och då i ett kundperspektiv. Kommunikationen handlar i detta sammanhang inte enbart om det sagda eller talade ordet, utan också – eller kanske t.o.m. snarare – om den ”agerande” kommunikationen, dvs den kommunikation som öppnar upp för aktion i ett dramaturgiskt perspektiv. *Hur kommunicerar psf med sina (blivande) kunder, om kommunikationen fokuserar på dessa dramaturgiska områden*, är den fråga som på ett grundläggande sätt skapar ett (inledande) ”problem” av det vi hittills har sagt. Till detta skulle man också kunna fråga sig *vad ett habermasianskt giltighetsanspråk på kommunikationen kan öppna upp för perspektiv*. Utifrån detta kan vi se närmare på uppsatsens syfte.

Två huvudsyften

Föreliggande uppsats kan sägas ha två på varandra följande syften. För det första är syftet med uppsatsen att på ett delvis nytt sätt belysa professionella serviceföretags externa kommunikation. Den externa kommunikationen riktar sig här till potentiella kunder och syftet blir därmed att belysa på vilket sätt denna typ av företag agerar för att knyta till sig nya kunder. För det andra är syftet att ge ett par reflekterande kommentarer angående denna, t.ex. vad avser förändringar som skulle tänkas kunna vara aktuella utifrån det som undersökningen av den externa kommunikationen har visat.

Som ett klargörande vill jag här påpeka att syftet inte är att närmare *utvärdera* den externa kommunikation som jag identifierar i uppsatsen, åtminstone inte så till vida att jag företar ett kvantitativt uppföljningsarbete vad avser t.ex. ökad kundtillströmning eller liknande. De kommentarer som syftet ovan indikerar, är således mer uttryck för funderingar än kvantitativt baserade ”åtgärdsförslag”.

Uppsatsens första syfte tas upp i kapitel 3-8 och det andra i det avslutande kapitlet (kapitel 9). Man skulle med lite god vilja kunna säga att det första syftet är av mer akademisk karaktär och det senare av mer affärsrelaterad sådan. Det är nämligen i det första som kraven på akademisk stringens infinner sig, medan jag i det andra har möjlighet, givetvis baserat på det jag har funnit tidigare, att ge uttryck för mer praktiskt orienterade tankegångar. Om det stämmer att man inom affärslivet i första hand (eller t.o.m. endast), bryr sig om resultat, så borde alltså enbart det avslutande kapitlet vara intressant ute i den ”bistra verkligheten”.

En teoretisk återblick

Det kan vara på sin plats att se lite närmare på vad ”litteraturen” ställer för krav på syftet. Holme och Solvang (1997) menar att problemformuleringen bl.a. bör ge svar på frågorna: vad, hur, och varför. I termer av det vi ovan har sagt kan följande lilla ”skiss” ställas upp:

Vad (skall undersökas)? – extern kommunikation som fenomen i professionella serviceföretag, samt det arbete som ligger till grund för tillknytningen av nya kunder

Hur (skall undersökningen göras)? – enstaka observation med en väletablerad teoretisk referensram (dramaturgisk)

Varför (skall undersökningen göras)? – för att jag anser mig kunna belysa detta viktiga ämne i ett delvis nytt perspektiv, därför jag själv tycker att ämnet är intressant, därför att ämnet är, vilket jag pekade på alldeles i inledningen, ett mycket viktigt inslag i professionella företags näringsverksamhet och därför att mina praktiskt orienterade förslag kan få professionella företag att fokusera på viktiga och kanske delvis nya områden av deras externa kommunikation.

Två saker bör poängteras i uppställningen ovan. För det första gav svaret på frågan ”hur” en liten antydning om hur jag har gått tillväga för att undersöka informationsspridning, något som jag kommer gå in närmare på i nästa kapitel. För det andra är svaret på frågan ”varför” tämligen oförargligt och därför också en smula intetsägande. Det ligger en bit ifrån de svar som Holme och Solvang (1997) ger som exempel, där de mer tydligt fokuserar på ett explicit problemområde, som t.ex. arbetslösheten i en viss kommun. Svaret på frågan ”varför” blir då att undersökningen skall göras för att arbetslösheten har stigit, tillsammans med ett par andra identifierade faktorer. Som jag dock nämnde inledningsvis i detta kapitel, är kravet på ett

sådant uttryckligt definierat problemområde knappast nödvändig, åtminstone inte i den kontext som föreliggande uppsats befinner sig. Med andra ord: jag skriver inte om extern kommunikation i ett professionellt serviceföretag, för att jag råkar ha identifierat ett samband mellan kommunikation och t.ex. företagets intäkter; det finns alltså inga sådana klara och tydliga kvantitativa utgångspunkter.

2 METOD

TEORINS BETYDELSE OCH INVERKAN PÅ METODEN

Inledning

I föregående kapitel bestämde vi uppsatsens ämne som extern kommunikation. Detta kan vi kalla för det fenomen som skall undersökas. Frågan i det här kapitlet blir då: på vilket sätt skall fenomenet undersökas?

”Innan jag vet vad jag ska undersöka, kan jag inte veta hur jag ska göra det”. (Holme och Solvang, 1997:75). Detta citat får utgöra ett slags stöttepelare i min syn på metod och teori. Teorin kommer alltid före metoden och beroende på vilken teori man väljer, så kan metoden se radikalt annorlunda ut, även om fenomenet man undersöker är det samma. Av denna anledning kommer jag här att varva teori- och metodgenomgång, men jag hoppas att jag genom tydliga rubriker, på ett relativt klagörande sätt, skall kunna lotsa läsaren igenom detta kapitel. För ordningens skull, men också som ett slags guide i det fortsatta läsandet, presenterar jag, utan närmare fördjupning, här först en metodologisk sammanfattning av tillvägagångssättet

Uppsatsens innehåll och upplägg: svart på vitt

Uppsatsen är en dramaturgisk tolkning av en enskild observation gjord vid ett frukostseminarium hos Cap Gemini Ernst&Young (CGE&Y)³ i Göteborg, maj 2003. Uppsatsen betonar den teoretiska referensramens betydelse, som i mitt sammanhang är en socialkonstruktionistisk sådan, sett ur ett dramaturgiskt perspektiv. Efter en introduktion av detta perspektiv tolkas den beskrivna observation i en första tolkningsrunda. Därefter byggs det dramaturgiska perspektivet på med, och vävs in i, en kommunikationsteori som sedan får vara utgångspunkt för den andra tolkningsrundan. Det hela avslutas med en diskussion kring de kommunikativa roller som har identifierats.

Till en ”svart-vit” metodologisk redogörelse hör också en diskussion om valet av företag samt hur detta gick till. Eftersom jag först senare diskuterar lämpligheten i att endast använda sig av en enskild observation, lägger jag det åt sidan här och ämnar istället fundera över valet av just CGE&Y i förhållande till det syfte jag tidigare har presenterat. Syftet var ju att studera extern kommunikation i professionella serviceföretag. Frågan blir då: är CGE&Y ett bra exempel på ett sådant, dvs är CGE&Y en god representant för denna typ av företag? För att besvara denna fråga, är kanske en redogörelse av frågan varför vi – och nu handlar det alltså om Johan Falk och jag – valde just CGE&Y, på sin plats. Våra premisser eller krav om man så önskar, innebar att vi dels ville ha ett företag med verksamhet i Sverige samt att det skulle vara ett av de stora konsultbolagen. Det förra kravet har att göra med rent praktiska orsaker, men hade också att göra med att vi, i en situation där kommunikation skulle studeras, måste hålla oss till det språk som vi båda behärskade bäst; konsultbolag i t.ex. det jämfört med Göteborg närbelägna Köpenhamn var av denna anledning inte aktuellt. Att det sedan skulle

³ Från och med april 2004 är företagets namn enbart Cap Gemini, men eftersom min studie förtogs före denna tidpunkt, kommer jag även fortsättningsvis tala om CGE&Y.

vara ett av de större konsultbolagen hade naturligtvis mycket att göra med den ökade representativitet ett sådant val skulle innebära. Det hade av uppenbara orsaker varit svårt att hävda syftet, om valet av företag hade fallit på ett enskilt, nationellt bolag placerat i mellanstor svensk stad.

Varför då just CGE&Y? Av tillgänglighetsskäl; vi hade också andra seminarium ”på gång”, men i den begränsade tidsrymd vi levde i vid denna tidpunkt, ledde det positiva bemötandet samt datumet för seminariet, till att vi helt enkelt ”slog till”. Mötets innehåll eller ämne spelade mindre roll; i själva verket skulle man kunna se det som en fördel att vi kände till så pass litet om ämnet eftersom vi då inte behövde distraheras av eller fundera på den faktiska riktigheten i det som sades. Att vi dessutom inte visste speciellt mycket mer om ämnet validering (som mötet alltså handlade om) efteråt, ser vi som ett bevis på att vi har fokuserat på rätt händelser under det samma, dvs rätt i förhållande till vårt uppsatsarbete.

Mötet ägde alltså rum i Göteborg en torsdagsmorgon i maj och varade i cirka två timmar. Inga ljudupptagningar gjordes, utan den empiribeskrivning som presenteras i kapitel 4 bygger helt på våra egna anteckningar. För oss var detta det mest lämpliga observationsmetoden, eftersom det gav oss en möjlighet att blanda dramaturgiska intryck med direkta citat. De ljudupptagningar som hade erbjudits på ett band hade troligtvis varit svåra att passa in med de ”dramaturgiska” anteckningar som vi själva samtidigt hade gjort.

Vad är professionella serviceföretag egentligen?

Vi har nu redan flera gånger talat om professionella serviceföretag (psf) och en definition kan därför vara på sin plats. Som nämndes i inledningskapitlet har jag hämtat uttrycket från Løwendahl (2000). Hon nämner följande kriterier för ett psf (Løwendahl, 2000:20):

1. It is highly knowledge intensive
2. It involves a high degree of customization
3. It involves a high degree of discretionary effort and personal judgement by the expert(s) delivering the service
4. It typically requires substantial interaction with the client firm representatives involved
5. It is delivered within the constraints of professional norms of conduct, including setting the client needs higher than profits

Løwendahl (2000) anger som exempel på psf bl.a. advokatkontor, revisionsfirmor, management konsultbolag, investment banker, arkitektkontor m.fl.

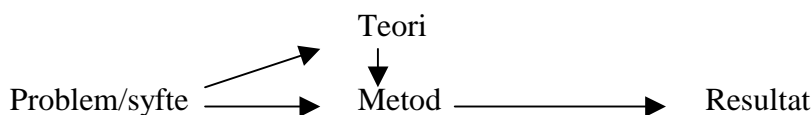
Ett par saker är värda att notera i detta sammanhang:

- För det första: CGE&Y:s konsultverksamhet kan sägas passa väl in på ovanstående kriterier⁴
- För det andra: emedan punkt 1 och 2 i vårt sammanhang blir mer av definierande utgångspunkter, så kommer punkt 3 och 4 att mer aktivt, om än indirekt, användas i den fortsatta framställningen, inte minst i det avslutande kapitlet

⁴ Av olika anledningar så väljer jag att inte närmare gå in på detta; jag kan emellertid hänvisa till den (mycket) korta presentation av CGE&Y som återfinns i kap 4 – till dess får läsaren nöja sig med att Løwendahl anser det vara ett psf

- För det tredje: Løwendahl påpekar att inte alla sk kunskapsintensiva företag nödvändigtvis är exempel på psf. Kunskapsintensiva företag är för henne en bredare kategori som också inkluderar t.ex. skolor och (finare) restauranger. För en genomgång av kunskapsintensiva företag, se t.ex. Alvesson (1995)
- För det fjärde: mot bakgrund av ovanstående definition av psf, kan (åtminstone) en invändning resas mot mitt användande av uttrycket. Om vi ser till de exempel på psf som Løwendahl (2000) själv pekar på, så kan man fundera över hur många av dessa företag som arrangerar informationsmöten av ”masskaraktär”, som min observation koncentrerar sig kring. Utan att närmare ha undersökt det, kanske det inte är helt obefogat att anta att de informationsmöten (eller klientmöten överhuvudtaget) som t.ex. advokat- eller arkitektkontor arrangerar, oftast inbegriper ett färre antal kunder än de cirka 40 som var närvarande vid mitt aktuella frukostseminarium. Med detta sagt, så vill jag ändå hålla fast vid psf; av skäl som kommer att framgå senare så har jag mer eller mindre valt att betrakta åhörarna vid frukostseminariet som en grupp eller massa, och alltså inte så mycket som individuella kunder.

Så långt en mycket praktiskt beskrivning av hur själva empirin samlades in plus en närmare presentation av begreppet psf. Låt oss nu i lite mer generella termer fundera över vad som avgör valet av metod. Följande bild ger oss lite vägledning⁵:



Enligt bilden är påverkas metoden både direkt och indirekt av syftet. Den indirekta vägen går via teorin och låt oss därför se lite närmare på den

DEN TEORETISKA REFERENSRAMEN

Min utgångspunkt har varit att det inte endast är fruktbart utan också nödvändigt att ha en teoretisk referensram eller perspektiv att förhålla sig till, när man ”samlar in” empiriskt material på det sätt jag har gjort. Idén om att t.ex. kunna företa en observation utifrån något slags *tabula rasa*-synsätt, så som det framställs i Alvesson och Sköldberg (1994), avvisas alltså härmed.

Huvudanledningen till detta är att den teoretiska utgångspunkt som jag använder mig av – att världen är socialt konstruerad – inte är förenlig med ett sådant synsätt. Som vi senare kommer att se innebär denna utgångspunkt att mänskliga ting eller fenomen inte existerar oberoende av oss människor. Ett exempel är en marknad som helt och hållet definieras av de människor som handlar på den och alltså inte är något objektivt existerande i sig; på samma sätt då med en forskare som samlar in empiriskt material – situationen som studeras existerar inte oberoende av forskaren, utan han eller hon blir en del av den. Det är således omöjligt att tro

⁵ Uppritad under handledarträff av A. Stafsudd, mars 2004

att forskaren så att säga skulle kunna stå ”utanför” undersökningen som en objektiv observatör⁶.

Detta resonemang ligger i linje med det synsätt som Alvesson och Sköldberg (1994) lägger fram angående begreppet reflexiv tolkning. En av deras viktigaste poäng är synen på all insamlad empiri som tolkad. Författarna menar att det inte går att undvika egna värderingar och uppfattningar, oavsett hur noggrann och fördomsfri man anser sig vara. Med andra ord: det går inte att samla in empiri på ett entydigt, objektivt sätt. (De reserverar termen tolkning för denna ståndpunkt som är det ena av två begrepp som bokens titel består av; detta för att visa hur central ståndpunkten är i bokens uppbyggnad och innehåll.)

Man skulle därmed kunna säga att mitt användande av en teoretisk referensram är resultatet av ett passivt åliggande, där argumentet ungefär skulle lyda att ”eftersom jag ändå inte kan göra det objektivt, så kan jag lika väl förbereda mig lite före observationen”. Ett sådant argument äger kanske en viss giltighet, men speglar förvisso inte hela verkligheten; poängen med referensramen är ju istället att förberedelser skapar bättre förutsättningar för att lyckas med observationen, där det insamlade materialet inte är ett resultat av fragmenterade, osammanhängande händelser, utan istället är en sammanhängande enhet som dels underlättar för observatören i dennes vidare arbete, men också för den utomstående i dennes läsning av det färdiga arbetet.

Samtidigt som man framhäver referensramens positiva sidor bör man också beakta de negativa. Alvesson (1991) intar i detta sammanhang en postmodernistisk mellanposition – vilken jag också ansluter mig till – i det han avvisar den i dess mer renläriga form, som han karakteriserar enligt följande:

De sk postmodernisterna eller poststrukturalisterna har argumenterat mot värdet av väl integrerade teoretiska system och referensramar i forskning och mot att texter förmedlar en totaliserande eller t.o.m. totalitär syn på hur fenomenet kan förstås. Istället förespråkas att texter skall uttrycka mångfald: flera röster skall komma till tals, heter det. Alvesson (1991:16)

Alvesson menar dock att det finns viktiga perspektiv eller insikter i detta, varför han fortsätter:

En delvis kritisk inställning till poststrukturalism/-modernism hindrar dock inte att jag menar att en viktig lärdom kan vara viss försiktighet i förhållande till en väl integrerad teoretisk referensram som ideal och ett erkännande av att en sådan kan begränsa förståelse och missleda forskaren/läsaren genom sin totaliserande inverkan och genom tendensen att presentera verkligheten som entydig och möjlig. Alvesson (1991:17)

En viss försiktighet vid användandet av referensramen krävs alltså. Alvessons (1991) sätt att låta denna försiktighet lysa igenom är att göra tre olika tolkningar av samma material.

Alvesson och Sköldberg (1994) går ett steg vidare och menar att pluralism också kan komma till uttryck genom växelverkande tolkningar inom ramen för en enda dito, där de olika tolkningsskikten får möjlighet att reflekteras i varandra, s.k. reflexiv tolkning. Ett sätt att göra detta kan vara att ifrågasätta sina egna tolkade positioner, dvs att vända på perspektivet och fråga sig vad man ”får ut” av ett omvänt synsätt. Det är min avsikt och förhoppning att läsaren längre fram i denna uppsats skall få en känsla av vad detta kan innebära praktiskt.

⁶ För en allmän och överskådlig genomgång av socialkonstruktionismen, se t.ex. Burr (1995)

Holme och Solvang (1997) berör också detta ämne genom att de, vid kvalitativa studier, avvisar kravet på giltig eller valid information (det som då och då lite slarvigt går under begreppet ”validitet”). Det är enligt dem en felaktig utgångspunkt när information (empiri) skall utvärderas, eftersom en forskare alltid är påverkad av sin egen för-förståelse av, och sina fördomar om, ett problem. En viktig uppgift för forskaren blir därför att integrera sin egen uppfattning och föreställning tillsammans med de eller det som undersöks. Författarna föreslår i det sammanhanget ett slags hermeneutisk växelverkan mellan dessa båda enheter. I många avseenden ligger en sådan tankegång alltså nära min egen position om den teoretiska referensramen och dess betydelse. Skillnaden ligger framför allt i att jag aktivt har valt att förtydliga min för-förståelse så att det tydligt framgår för läsaren vad denna innebär. I första hand innebär alltså min för-förståelse det dramaturgiska perspektiv som jag har valt att applicera som ett ”filter” över min uppsats. Detta skall dock inte förringa min för-förståelse på det sätt som Holme och Solvang (1997) definierar begreppet; mina tidigare år på universitetet, mina uppväxtförhållanden, min umgängeskrets etc, bidrar i mer eller mindre utsträckning till att forma den information som jag presenterar. Man skulle med andra ord kanske kunna skilja på allmän och specifik för-förståelse, av vilket jag här, genom den teoretiska referensramen, har fokuserat extra mycket på den sistnämnda.

Nu är det emellertid inte enbart i tolkningsfasen som referensramen spelar roll och låt oss därför se närmare på alla de områden där den har en avgörande inverkan på forskningsprocessen.

Den teoretiska referensramens användningsområden

Diskussionen ovan har föranlett mig att, kanske något våghalsigt, definiera tre huvudsakliga användningsområden för den teoretiska referensramen. Läsaren ombeds att hålla i minnet att följande, förhoppningsvis praktiskt användbara och för sammanhanget klargörande, definitioner alltså är ”hemmagjorda”.

I ett inledande skede fungerar referensramen som ett slags ”definitionsapparat” som strukturerar upp grundläggande begrepp och inriktning. I ett observerande skede fungerar den som ett slags ”sorteringsapparat” som sorterar och kategoriserar de omedelbara intryck som ges vid observationen. I ett därefter inledande, tolkande skede fungerar den som ett slags initial ”tolkningsapparat” med vilken grundläggande tolkningar fastställs. Med andra ord så blir valet av detta teoretiska perspektiv avgörande för uppsatsens fortsatta framställande och bör därför företas med noggrannhet.

Hur tar vi oss vidare härifrån?

Genom detta kanske läsaren börjar ana ett allt starkare samband mellan teori och metod. De tre ”apparaterna” ovan kommer faktiskt att ytterligare hjälpa oss i förståelsen av detta samband och låt oss därför använda oss av dem som orienteringsredskap i resten av uppsatsen.

Metodologisk implikation 1 – definitionsapparaten som positioneringshjälpmedel

Det är alltså ovanstående som har fått stå som utgångspunkt för min uppsats. De metodologiska implikationerna ges av de tre ”apparaterna” ovan. Definitionsapparaten innebär att jag som ett första steg valde ett perspektiv ur vilket jag önskade studera mitt ämne.

Som läsaren kanske inser är detta val inte oväsentligt: vikten av att undersöka ämnet i ett nytt perspektiv, bör inte underskattas. När alltså nu en redogörelse för mina teoretiska utgångspunkter företas, kommer en genomgång av hur andra har valt att belysa kommunikation att vara nödvändig. Det är med andra ord nödvändigt att positionera min uppsats, vilket nästa kapitel skall handla om

Metodologisk implikation 2 – sorteringsapparaten som skiljer agnarna från vetet

Jag har redan tidigare sagt att man inte värderingsfritt kan samla in empiriskt material. Till detta skall läggas att man omöjligt kan "ta med" allt från en observation, än mindre observera allt. Det är i detta sammanhang som referensramen som ett slags sorteringsapparat kommer in. Om man på förhand har bestämt sig för en sådan vet man som observatör vad i studien man skall rikta in sig på. I mitt fall innebar det dramaturgiska perspektiv som jag hade valt (och till vilket vi snart skall återkomma), att jag inriktade mig på själva framförandet och de dramatiska effekter som kunde tänkas uppstå. Jag var således i princip helt ointresserad om själva ämnet som sådant, och lyssnade enbart till det sagda i den mån det på ett eller annat sätt kunde bidra till den dramaturgiska effekten eller stämningen. Min empiri-redogörelse är något vi återkommer till i kapitel 4.

Metodologisk implikation 3 – tolkningsapparaten som ett steg mot analys och slutsats

Den tredje och sista metodologiska effekten som den teoretiska referensramen ger upphov till är att den ligger till grund för den tolkning som jag gör. Precis som sorteringsapparaten, fungerar här tolkningsapparaten som ett dramaturgiskt filter, där mötets teatraliska inslag poängteras och utvecklas. Tolkning och analys kommer att belysas närmare i denna uppsats femte, sjunde, åttonde och nionde kapitel.

OBSERVATION SOM VERKTYG FÖR EMPIRIINSAMLING

Vi skall alltså i kapitel 4 få en beskrivning av frukostseminariet i CGE&Y lokaler i Göteborg. Ett par korta kommentarer angående observation som forskningsmetod, kan därför vara på sin plats.

Den första gäller det faktum att empirin består av en enda observation. Ett sådant fokuserande perspektiv innehåller naturligtvis både för- och nackdelar. För att identifiera dessa är det återigen fruktbart att se vad Alvesson (1991) säger. Han pekar på den uppenbara nackdelen att representativiteten blir tämligen svag, eftersom en given situation är begränsad både i tid och rum. Den kan således knappast användas för stora och breda organisationsberättelser, där kausala samband leder fram till praktisk orienterade "åtgärdsförslag". Eftersom detta emellertid inte är mitt syfte, utgör det inte något större problem i mitt sammanhang. Desto viktigare är det istället att lyfta fram de positiva aspekterna, som enligt min åsikt – naturligtvis kopplat till mitt syfte – klart överväger.

Grundläggande handlar det om att man som forskare kan gå på djupet och därigenom utvecklar en dialog med observationen. Tolkningen sätts med andra ord i centrum, där ett slags hermeneutiskt växelverkan mellan forskare och det material som beforskas, kan utvecklas. Det är också detta som bör känneteckna en forskningsprocess med de syften som föreliggande uppvisar. Det handlar inte om att fastslå och generalisera, utan istället mer om att, med ett allmänt fenomen för ögonen, peka på processer och sociala interaktioner av svårkaraktäriserad natur. Ett exempel på detta är det syfte som vi inledningsvis nämnde:

ärligheten i arrangerandet av informationsmötet, de kommunikativa inslag som motivet implicerar, de kommunikativa roller som uppstår härvidlag samt utnyttjandet av det hela i ett större sammanhang.

Om man betraktar observationen som arbetsmetod och jämför med intervjuer (vilken får sägas vara det andra viktiga tillvägagångssätt vid kvalitativas studier av sociala fenomen, se t.ex. Alvesson och Sköldberg (1994)), så är åtminstone en fördel uppenbar. Alvesson (1991) hänvisar till Silverman (1989) och menar att man som forskare undgår beroendet av intervjupersonens medvetande. Silverman (1989) menar att värdet av intervjuutsagor oftast är begränsat, eftersom de intervjuades utsagor oftast är mer relaterade till den konkreta intervjusituationen än den situation om vilken forskaren hoppas få lite upplysningar. Vad gäller det empiriska urvalet, dvs vad som slutligen tas med eller inte tas med i uppsatsens empiribeskrivning, så är det, vilket jag redan tidigare har påpekat, naturligtvis underlagt godtyckliga val också vid en observerande insamling, men icke desto mindre är jag överens med Alvesson (1991) att detta "problem" är ännu större vid intervjuer: det empiriska materialet är helt enkelt oftast mycket omfattande.

METODOLOGISK POSITIONERING – GÅR DET ATT PEKA PÅ EN VETENSKAPLIG INRIKTNING?

Att fråga sig vilken vetenskaplig inriktning som följande uppsats ger uttryck för eller representerar, är enligt min mening en något förmäten fråga. Det är inte alls min mening att strikt följa, än mindre göra anspråk på att följa, en enskild inriktning. Detta framför allt av praktiska skäl. Det skulle helt enkelt ställa alltför höga krav på belästhets och kunskap, krav som aldrig fullt ut skulle kunna mötas. Emellertid så återfinns (exempel på) vetenskapliga skolor också i min text, men då mer i form av inspiration och grundläggande idéer. En sådan är t.ex. genomgången av den teoretiska referensramen ovan. Att den finns med är ju i sig ett resultat av att en eller flera vetenskapliga skolor förespråkar en sådan. Någon har ju trots allt formulerat idén sedan tidigare och genom att jag har valt att på ett så tydligt sätt lyfta fram referensramen, har jag givit uttryck för denna "någon". Det är alltså på detta sätt jag vill att man skall uppfatta följande avsnitt: val av vetenskapliga inriktningar är inte så mycket ett ideologiskt, strikt val där teorin följs till punkt och pricka, utan mer ett praktiskt orienterat, inspirationsbaserat val, där idéer främst har valts utifrån tillgänglighet och användbarhet.

Den grupp – låt oss hålla oss till denna nivå – av vetenskapliga skolor som jag kanske mest har tagit intryck av i föreliggande uppsats är de som Alvesson och Sköldberg (1994) sorterar in under reflekterande tolkning. Gemensamt för alla dessa inriktningar är att de i en tolkande kontext sätter det kritiska förhållningssättet främst. Detta gäller t.ex. gentemot ta-för-given kunskap. Grundläggande för de fyra huvudinriktningarna (grundad teori, hermeneutik, kritisk teori och postmodernismen) är att de på ett eller annat sätt betonar just kontextens betydelse för forskningsresultatet. Detta gäller också den personliga kontext som forskaren själv befinner sig i; på vilket sätt påverkar det ens forskning att man är den man är, skulle man kunna sammanfatta det med.

Vilken av dessa inriktningar som min uppsats ligger närmast, är svårt att säga; en viss vägledning har jag funnit i Alvesson och Deetz (2000). Författarna redogör där för kritisk metod och detta i kombination med mitt användande av Habermas teorier om kommunikativ rationalitet, skulle kunna sägas utgöra en predisposition för kritisk teori. Med detta sagt så vill jag återigen be läsaren att det med en nypa salt – det skall framför allt inte uppfattas som en

uppmaning till att jämföra mitt tillvägagångssätt med en lärobok i kritisk teori: diskrepansen mellan dem skulle bli alltför stor och jämförelsen skulle knappast bidra med något.

3 TEORI

DEFINITIONSAPPARATEN: TEORETISK POSITIONERING

SOCIALKONSTRUKTIONISM

Inledning

Att på en sida eller två försöka sig på en redogörelse av det vetenskapliga begrepp som går under benämningen socialkonstruktionism, kanske kunde vara en lämplig definition av uttrycket "ta sig vatten över huvudet". Icke desto mindre är detta vad jag ämnar ge mig i kast med i det följande. Härav följer dock att jag med följande genomgång på en gång avsäger mig alla intentioner eller ambitioner på att göra detta på ett heltäckande sätt. Istället kommer de områden som är viktiga i mitt sammanhang att tas upp och belysas och läsaren slipper därmed en mot den övriga uppsatsen icke-korresponderande belysning av ämnet. Som alltid öppnar en sådan icke heltäckande bild upp för frågor kring urval och tillvägagångssätt, och rätt så. Det viktiga för mig i mitt sammanhang har varit att belysa socialkonstruktionism i ett dramaturgiskt perspektiv, så att båda dessa kan tjäna som redskap för framväxten av den fortsatta uppsatsen. Återigen: en genomgång av socialkonstruktionism och dramaturgi, sker inte som ett uppfyllande av ett mål i sig, utan står med för att de på ett förhoppningsvis intressant sätt kan belysa fenomenet kommunikation. Av denna anledning kan vi nu t.ex. slippa en genomgång av socialkonstruktionismens historia och tidiga framväxt och istället på en gång se på några av begreppets konkreta innebörder.

EXEMPEL PÅ KONKRETA BETYDELSER

En utmärkt bok i mitt sammanhang är Burr (1995). Författaren frågar sig inledningsvis om det finns en definition av socialkonstruktionism och konstaterar själv att det egentligen inte gör det, det är helt enkelt svårt att peka på definitioner som alla forskare (och andra) som säger sig representera socialkonstruktionismen, kan ställa sig bakom. Burr ställer emellertid upp fyra punkter och beskriver dessa som "things you would absolutely have to believe, in order to be a social constructionist" (Burr, 1995:3) och erbjuder därmed en något mer pragmatisk eller praktisk definition av begreppet. När dessa återges är det alltså ett övervägande enligt resonemanget ovan; att gå djupare in på socialkonstruktionismen är helt enkelt inte nödvändigt i mitt sammanhang.

En kritisk hållning till "ta-för-given" kunskap

Detta är Burrs (1995) första punkt och kanske också hennes viktigaste. Hon avser med den att "tillintetgöra" tron på att kunskap baseras på objektiva observationer av verkligheten. Som nämdes tidigare, var detta en av huvudanledningarna till att jag ville bestämma en teoretisk referensram som en utgångspunkt för mitt arbete.

Historisk och kulturell specifitet

Burr (1995) avser med ovanstående rubrik att fånga det faktum att olika begrepps definitioner är bundna till tid och rum. Ett ords innebörd är olika beroende på var i världen man befinner

sig (kulturellt specifik) samt när i tiden man betraktar det (historiskt specifikt). Burr (1995) nämner barnuppfostran och barndom i stort, som ett exempel härpå och med lite fantasi kanske läsaren, utan närmare fördjupning, inse vad hon avser med detta. Det är viktigt att här förstå att detta inte enbart betyder att förståelse av olika fenomen är historiskt ock kulturellt relativa, de är i sig själva produkter av dessa båda begrepp. Eftersom dessa i sin tur, till sin karaktär får räknas som sociala, har vi här kommit begreppet socialkonstruktionism tämligen nära. En implikation som Burr (1995) pekar på är att tron på säker och överlägsen kunskap frångås. Som vi närmare skall se så småningom ligger detta i linje med denna uppsats; i kapitel 1 beskrev vi vårt syfte som att belysa processer och peka på (sociala) samband.

Sociala processer som kunskapens upprätthållare

Denna tredje punkt tar egentligen upp det vi nämnde i slutet av föregående punkt, nämligen att kunskap om världen eller vår förståelse av den härrör ur sociala processer och konstellationer. Kunskap är alltså inte en avspeglning av en objektiv verklighet utan snarare en avspeglning av den i en given situation rådande sociala ordningen och är således konstruerad av den samma. Av den anledning blir sociala interaktioner intressanta att studera, vilket Burr (1995) också påpekar; interaktion i form av språk och uppförande är så att säga inte enbart en avspeglning av en annan objektiv verklighet, utan detta blir istället i sig självt "verkligheten". Att verkligheten i detta sammanhang bör stå inom citationstecken följer naturligtvis av den första punkten ovan. Av detta resonemang följer dessutom, vilket skall kommenteras ytterligare i nästa kapitel, att en enskild observation som grundval för en senare tolkning, inte bara är en accepterad tanke, utan också i visa avseenden en fördelaktig sådan. Om det nu är den givna sociala processen eller ordningen som bestämmer den verklighetsuppfattning som skapas vid en studie av ett interaktionstillfälle av ett eller annat slag (som t.ex. i mitt sammanhang), varför jämföra två studier av likartad karaktär? Dessa kommer ändå att uppvisa helt unika sociala sammansättningar eller mönster och kan därför vara ack så likartade utan att ha något med varandra att göra. Tanken på att en uppmålad och beskriven verklighetsbild skall bli mer "sann" genom flera observationer som kan bekräfta varandra, avvisas här alltså. (Detta skall dock inte ställas i motsättning till att flera observationer kan innebära vissa fördelar; det avgörande är alltså dock att förstå utifrån vilket syfte och vilka bevekelsegrunder man som forskare företar en sådan multi-observationsstudie.)

Kunskap och social handling går hand-i-hand

Denna den fjärde och sista av Burrs (1995) punkter blir en sammanfattning av de övriga tre, men icke desto mindre är hennes exempel här synnerligen illustrativt och lättbegripligt. Burr (1995) nämner alkoholism och menar att i takt med att kunskapen om denna, som vi numera vet, sjukdom har ändrats, har också den (sociala) handlingen eller agerandet förändrats. Medan man tidigare betraktade alkoholism som ett resultat av dålig karaktär och ringa självdisciplin som skulle bestraffas med t.ex. fängelse, ser man idag alkoholisten som en sjukling i behov av omvårdnad.

Så långt Burr (1995). Två saker kan vara värda att lyfta fram efter genomgången ovan. För det första, att vi har talat om social handling och interaktion som om det vore något självklart och otvetydigt och för det andra, att vi uttryckligen, i punkt tre ovan, har bestämt kunskap om världen som vår förståelse av den. Att detta är intressant har att göra med att nästa bidragsgivare till vårt socialkonstruktionistiska "paket" på ett grundläggande sätt (bl.a.) just intresserar sig för dessa båda frågor.

SOCIAL TEORI – FOKUS PÅ VARDAGSKUNSKAP

Berger och Luckmann (1991) teorier framstår som, och är i högsta grad, en ”klassiker” inom socialkonstruktivistisk teori. Redan på 60-talet utkom deras bok *The social construction of reality*. Boken rör mycket av det som ”vanliga” människor sysselsätter sig med, dvs sk ”vardagskunskap”.

Berger och Luckmann (1991) inleder sin bok med att i en sociologisk kontext definiera grundläggande och senare i boken ständigt återkommande begrepp. Verklighet är enligt författarna ”a quality appertaining to phenomena that we recognize as having a being independent of our volition” och kunskap är ”the certainty that phenomena are real and that they possess specific characteristics” (Berger och Luckmann, 1991:13). På detta sätt menar författarna att man ställer sig någonstans mitt emellan ”mannen på gatan” och ”filosofen” i synen på dessa grundläggande begrepp. Möjligen kan man hävda att mannen på gatan skulle kunna känna sig mer hemma i definitionerna, eftersom författarna inte bryr sig om att besvara de två grundläggande ”filosofiska” frågorna i detta sammanhang: ”What is real? How is one to know?” (Berger och Luckmann, 1991:13). Detta har säkerligen till viss del att göra med författarnas intresse för ”vardagskunskap” (common sense) som i sin karaktär knappast kräver svar på de dessa båda frågor.

Enligt Berger och Luckmann är kunskap i ett sociologiskt perspektiv det som *anses* vara kunskap i ett samhälle, oberoende av kriterier och relevans. Ingenting är för dåligt eller för ringa i detta sammanhang, vilket medför ett tydligt fokus på ”common sense-kunskap”. I den utsträckning mänsklig kunskap utvecklas i sociala situationer, bör också kunskapssynen utgå från analyser av sociala konstruktioner av verkligheten. Författarnas syn på kunskap är därför en högst empirisk sådan; låt vara att den samtidigt är teoretisk, för, som författarna skriver:

...our theorizing refers to the empirical discipline in its concrete problems, not to the philosophical investigation of the foundations of the empirical discipline. In sum, our enterprise is one of sociological theory, not of the methodology of sociology. (s 26)

Den samhälleliga externaliseringen och objektiviseringen

Med dessa grundläggande definitioner i ryggen är vi redo att se på det centrala i Berger och Luckmanns teorier. I detta sammanhang blir Wennebergs (2001) idéer användbara och jag kommer i det följande delvis att använda mig av hans struktur. Källhänvisningar kommer dock enbart att ges från Berger och Luckmann (1991), varför jag här nämner de aktuella sidorna i Wenneberg (2001) som återfinns från 70 till 75.

Det är för det första viktigt att förstå att Berger och Luckmann (1991) utgår från två vitt skilda typer av (samhällelig) socialkonstruktion. Det ena rör det som Wenneberg (2001) kallar för externalisering och som kortfattat innebär att människor formas av de ärvda vanor som andra (äldre) människor utövar. Detta kallar Berger och Luckmann (1991) för ”conceptual machineries of universe-maintenance (s 122)”, eftersom det bidrar till att skapa, och inte minst upprätthålla och legitimera, en grundläggande världsbild. På samma sätt som Alvesson och Sköldberg (1994) förklarar acceptansen av det ”förtryck” som beskrivs i avsnittet om kritisk teori, så menar Berger och Luckmann (1991) att människan som social varelse har ett grundläggande behov av en sammanhängande världsbild. Wenneberg (2001) använder uttrycket kognitiv dissonans i detta sammanhang, något som människan alltså försöker överbygga. Wenneberg (2001) definierar uttrycket som ”den osäkerhet som vi upplever då vi

befinner oss i situationer som vi inte är bekanta med och i vilka vi inte vet hur vi ska bete oss” (s 72).

När människor accepterar denna externalisering från andra (äldre) människor i samhället sker en objektivisering av dem, vilket leder till att samhället eller den sociala verkligheten existerar oberoende av de människor som lever i den. Det råder alltså konsensus om dessa begrepp och samstämmigheten har skapats genom socialt definierade begrepp. Konsensus leder också till att barn lär in, dvs externaliserar, dessa begrepp och institutioner och blir därmed sociala varelser.

Mycket av detta pekar på övertygelsen om att människor, för att undvika kognitiv dissonans, accepterar de normer som finns och därmed också påtar sig vissa roller i samhället.

Wenneberg talar om att typifiera sina handlingar och han skriver:

Människors handlingar betår inte av en oändlig räckta aktiviteter utan kan kategoriseras i ett antal typiska aktiviteter (vilket är vad typifiering innebär). Dessa typifieringar leder således till att man börjar spela roller gentemot varandra. Roller utgör ett slags färdigtillverkade sociala fack som man agerar inom. (Wenneberg 2001 s 73)

Med andra ord återigen ett uttryck för externaliseringen av vanor och därmed samhället som en social produkt.

Alltså: som ovanstående visar talar Berger och Luckmann (1991) om den vardagliga kunskapens sociala fortplantning och nedärvande där typifieringar (rollbesättningar) blir ett viktigt resultat. Berger och Luckmann (1991) menar att samhället blir en objektiv verklighet genom att det ständigt sker en legitimering av de institutioner som det uppvisar. Författarna skiljer på kunskap och det vi uppfattar som kunskap. Det senare är gott nog för dem och därför det som intresserar dem – dvs intresse för ”common sense” enligt tidigare. Vi återkommer till Berger och Luckmann (1991) i det avslutande analyskapitlet.

Strykan i rollernas relativa låsningar

Jag vill avsluta den socialkonstruktionistiska delen med säga något om vad jag skulle vilja kalla för den relativa låsningen. Winther Jørgensen och Phillips (2000) resonerar kring detta, genom att de talar om det problem som många tycks se i samband med sociala och socialkonstruktionistiska teorier, nämligen den kontingenta karaktären hos kunskap och identiteter i stort. Detta är ett problem som de emellertid inte anser existera, p.g.a. de relativa låsningar som den *konkreta* situationen alltid ger upphov till. Författarna skiljer således på allmänna sociala teorier och den enskilda, konkreta situationen. Den senare ger upphov till relativt få – i idealtillståndet endast ett – alternativ, både vad gäller ”vilka identiteter en individ kan anta och vilka utsagor som kan accepteras som meningsfulla”. (Winther Jørgensen och Phillips 2000:12). På samma sätt med de goffmanska rollerna vi snart skall se närmare på: i teorin kan en aktör i princip spela upp ett oändligt antal rollkaraktärer där varje karaktär är både kontingent och diskret justerbar. Men i den konkreta, enskilda situationen är karaktären mycket mer given: aktörens position, tidigare erfarenheter, uppväxt, värderingar etc tillsammans med andra eventuella aktörers agerande och påverkan gör att många av de i teorin påhittade rollkaraktärerna sällas bort som mer eller mindre omöjliga alternativ. Den sociala kontexten betonas alltså återigen och den relativa karaktären blir här en styrka, inte en svaghet.

DRAMATURGISKT PERSPEKTIV – VAD INNEBÄR DET EGENTLIGEN?

Ordet dramaturgi hänger som läsaren säkert anar, ihop med teater och teaterspelande. Att använda detta som ett tolkningsperspektiv innebär därför, kort sagt, att man observerar genom att identifiera eller betona de teatraliska inslagen i en given situation. (Se t.ex. Clark och Salaman, 1998) Om man som forskare gör detta, skall man kunna observera (är det tänkt) saker som man kanske annars inte hade lagt märke till och framför allt, lägga märke till saker på ett nytt sätt. Med detta sagt bör man komma ihåg att den dramaturgiska ”skolan” är stor och tämligen omfattande. Det verk som jag kommer att använda mig av i den fortsatta framställningen (*The presentation of self in everyday life* av Erving Goffman) kom, som tidigare nämnts, ut redan 1959. Mycket har naturligtvis hänt sedan dess, också inom den dramaturgiska forskningen. Som vi kommer att se närmare på längre fram föreligger det strider enbart kring frågan hur man bör tolka detta verk, stridigheter som kommer att ge oss intressanta tolkningsperspektiv. När jag således kommer att utvidga mitt dramaturgiska perspektiv längre fram, så vill jag att läsaren bör ha följande punkter i åtanke:

- De utvidgade diskussioner som företas angående Goffmans ovan nämnda bok, står med enbart för att ge intressanta infallsvinklar i den andra tolkningsrundan. Det står alltså inte med för att diskutera Goffmans idéer i sig.
- Som den första punkten antyder, intresserar jag mig alltså inte för en, av kanske många ansedd nödvändig, uppdatering av Goffmans under 1959 utkomna bok, för att därigenom göra anspråk på en mer modern definition av begreppet dramaturgi. Mitt syfte med ett dramaturgiskt perspektiv är alls icke att gå igenom begreppet noggrant ur alla möjliga perspektiv. Detta av två skäl. För det första ligger det långt utanför syfte; dramaturgin står inte med som ett mål i sig, utan som ett medel för min uppsats fortsatta framskridande; enligt mitt förmenande erbjuder Goffmans teorier en tillräckligt rik flora för detta ändamål. För det andra därför att uppsatsens skrivs som en avslutning på en företagsekonomisk utbildning, varför min kunskap inom (social)psykologi är kraftigt begränsad. Av dessa anledningar lämnar jag med varm hand över till andra att fundera över om t.ex. Goffmans, enligt Scheibe (2000) negligierande av psykologiska aspekter, är ett problem som måste rättas till. (För den läsare som är intresserad av detta så kan jag här påpeka att detta är en av Scheibes (2000) åsikter.)
- Jag vill också här påpeka att emedan läsaren här närmast tvingas acceptera det dramaturgiska perspektivets förekomst i denna uppsats, så kommer närmare förklaringar till användandet av det, att dyka upp i ett senare kapitel. Att här och nu introducera också detta skulle bli lite för mycket på en gång, vilket skulle göra det svårt att hålla isär begreppen, framför allt för mig som författare.
- Som en sammanfattning av ovanstående punkter vill jag påpeka att dramaturgi i föreliggande uppsats i stort sett innebär Goffmans (2000) idéer. Utvidgande diskussioner om dessa idéer tas upp enbart för att de, som vi kommer att se, kan ge intressanta tolkningsaspekter i den andra tolkningsrundan.

DEN DRAMATURGISKA GRUNDEN: GOFFMAN SOM KLASSIKER

Erving Goffmans viktigaste verk var hans under 1959 utkomna bok *The Presentation of Self in Everyday Life* (på svenska *Jaget och maskerna*). En närmare presentation av bokens huvudsakliga idéer följer nedan. Dessa kommer i sin tur att byggas ut i tolkningsavsnitt. Med andra ord kommer detaljerna att vara utelämnade nedan, för att sedan tas upp i tolkningskapitlet, där de då skall sammanfogas med den empiri som dessförinnan har presenterats.

Goffmans samhällssyn i boken *Jaget och maskerna*, kan karaktäriseras som dramaturgisk. Goffman menar att vi som människor i allmänhet försöker kontrollera och styra den information som överförs till andra och som ligger till grund för andras intryck.

Sammanfattningsvis utgår Goffman alltså från att när en individ framträder inför andra människor, kommer han att ha motiv till att försöka kontrollera det intryck som ges av situationen. Författaren utgår från att människor ikläder sig vissa roller eller tar på sig vissa bestämda masker, när de möts och umgås. Dessa masker talar om för den andre vem man är eller, om motparten inser att det bara just är en mask, vem man önskar vara. *Jaget och maskerna* tar upp en del av de vanliga metoder som individen använder sig av för att hålla sådana intryck vid liv och några av de situationer som hör ihop med användandet av dessa. Goffman presenterar sina rollkaraktärer närmast i cirkusmetaforer, där han grundläggande skiljer på den som agerar (aktören), den som lyssnar eller bevittnar (åskådaren) och den som inte deltar (utomstående).

Innan vi närmare ser på de situationer som kan uppstå mellan dessa så bör man ha klart för sig den vikt som Goffman fäster vid att inte tappa masken och då i bokstavlig betydelse. Cirkusspelet handlar med andra ord alltid om att sätta sin roll på första platsen, att inte avslöja sig som någon annan än den motparten tror man är. Med andra ord handlar det om att upprätthålla definitionen av situationen och det är endast på detta sätt man fullt ut kan styra andra människors uppfattning om sig själv.

JAGET OCH MASKERNA: ETT PAR EXEMPEL

Följande avsnitt kommer att ge en liten teoretisk introduktion till det dramaturgiska perspektivet som kommer att användas senare i uppsatsen. En fullständig genomgång redan nu vore i det närmaste meningslös; alldeles oavsett en sådan behöver en ny göras senare och bortsett från det i och för sig riktiga med att repetition sällan är skadligt, tror jag att läsaren håller med mig häri. Istället sker genomgången här och nu genom en i punktform uppställd sammanfattning, där punkterna utgörs av de helt centrala begrepp som gång på gång (det försäkras jag!) kommer att dyka upp i uppsatsen framöver. Eftersom Goffmans teorier är de som utgör kärnan i vårt dramaturgiska tänkande, får också dessa störst spelrum här, men jag har i förekommande fall kompletterat dessa med ett par andra dramaturgiska inslag.

Region- och regionsbeteende

Goffman lägger stor vikt vid det han kallar för regioner och regionbeteende. Med region menar Goffman den plats på vilken en interaktion utspelar sig. Man kan här skilja på främre och bakre region, där Goffman i huvudsak intresserar sig för den bakre och det beteende som sker där. Den skulle också kunna definieras som den region till vilken publiken ej har tillgång eller insyn och med andra ord det område i vilket aktörerna kan släppa på sina masker. Till skillnad från den bakre regionen så är den främre det område i vilket aktören måste agera och Goffman inför i detta sammanhang en del intressanta beteckningar till vilka vi återkommer längre fram.

Fasad

Begreppet fasad kan hos Goffman verka en aning flytande. Goffman (2000) skriver: "Fasaden är alltså den expressiva utrustning av standardtyp som avsiktligt eller omedvetet används av

individens under hans framträdande” (s 28) Vi kommer dock ha god nytta av detta begrepp längre fram, och jag kommer då också att specificera begreppet något.

Team

Ett team är den grupp människor som på ett gemensamt sätt genomför ett framträdande av ett eller annat slag. Det som skiljer teamet från andra i interaktionen deltagande personer, är att teamet oftast besitter kunskap i form av hemligheter som inte bör nå ut till övriga. De övriga karakteriseras ofta som publik

Diskrepanta roller

När en teammedlem av en eller annan anledning inte spelar den roll han eller hon är ämnad att göra, t.ex. genom att gå in i en roll som publikmedlem, spelar han eller hon en diskrepant roll. Diskrepansen föreligger således i relation till övriga i teamet förekommande rollgestalter.

Hemligheter

Det finns två hemligheter: den ena är den mörka hemligheten och den andra den strategiska. Den förra definierar Goffman (2000) helt enkelt som information som teamet känner till och som av en eller annan anledning vore olämpligt om publiken fick kännedom om. Den senare betecknar istället sådan information som är teamets avsikter eller intentioner med interaktionen/mötet och som därför bör hållas dold för publiken.

Publik

Publikens roll i sammanhanget är viktigt för Goffman. Inte enbart för att denna måste vara på plats för att framträdandet skall kunna genomföras, utan också för att den, som en enhet, intar rollen av en understödjande kraft, genom att de är med att upprätthålla den definition av situationen som teamet upprättar.

HUR SKALL PERSPEKTIVET ANVÄNDAS: METAFORISKT SEENDE

En avgörande fråga rör användandet av det dramaturgiska perspektivet. Enligt Oswick et al (2001), som har intresserat sig för organisationsforskning och dramaturgi, går en avgörande skiljelinje mellan de forskare som menar att en organisation är som en teater och de som menar att en organisation är en teater. Medan de första alltså betonar dramaturgin som en ”genererande metafor” (Schon 1993) finns det andra som hävdar att organisationen är en teater i sig själv (t.ex. Maital 1999).

I mitt sammanhang bör det stå klart att jag utgår ifrån det förra perspektivet, dvs dramaturgin som en metafor, eftersom jag uppsatsen igenom använder det som ett perspektiv för att undersöka något annat. Hade jag istället hävdad att den organisation som jag har observerat var en teater, så hade också detta, och därmed inte kommunikation, varit det fenomen som jag skulle ha samlat mig kring. Nu betraktar jag istället min organisation som en ”informationsspridande” sådan och använder mig av dramaturgiska metaforer för att komma detta ämne närmare. Det kan vara värt att notera att Oswick et al (2001) menar att Goffman står för det senare perspektivet – dvs att organisationen är en teater – men så vitt jag kan se utgör detta inget problem i mitt sammanhang om så skulle vara fallet. Även om Goffman menade något mer med det dramaturgiska perspektivet än ett rent metodologiskt-metaforiskt (vilket det i och för sig föreligger goda skäl att tro) så behöver jag som forskare inte anamma Goffmans intentioner bara för att jag använder mig av hans idéer som en teoretisk referens- eller tolkningsram. Det är i själva verket detta som kan göra ett arbete spännande, d.v.s. att

använda sig av teorier på ett nytt sätt, och jag lämnar därför Goffmans eventuella avsikter åt sitt öde.

Oswick et al (2001) nämner bl.a. följande dramaturgiska organisationsmetaforer: Crossan (1998), som betraktar ledning som en improvisation, Mangham (1990), som istället identifierar ledning som en utövande konst, Gardner och Avolio (1998) som håller ledare eller chefer för aktörer och åhörare för efterföljare eller anhängare, Boje (1995) som använder sig av en specifik teaterpjäs för att beskriva organisationer och Czarniawska-Joerges och Wolff (1991) som, enligt Oswick et al (2001) menar att organisationsforskare kan betraktas som teaterkritiker. Låt oss lite mer ingående se på några av dessa skrifter⁷.

Crossan (1998), vars arbete ligger tämligen långt från föreliggande, ser närmare på hur en organisation kan beskrivas som ett slags improviserande verksamhet, ("Improvisation in Action"). Som vi kommer att se längre fram, så kommer den organisation som jag ser närmare på i denna skrift inte att kallas för en improviserande verksamhet, snarare tvärtom. Dessutom ligger min metod tämligen långt från Crossans; medan Crossan använder sig av ett integrerande synsätt med avseende på olika improvisationsområden, där det tematiska samverkandet mellan dessa betonas på ett synnerligen strukturerat sätt, fokuserar jag inte, vilket nämnts tidigare, på så stora frågor på en gång och särskilt inte på ett så pass integrativt sätt. Intresset för det "lilla" som kan växa sig stort i en utvecklande tolkningsprocess, är i mångt och mycket en metodbeskrivning som stämmer in på mitt arbete men alltså inte på Crossans (1998).

Gardner och Avolio (1998) försöker genom sitt "aktör-efterföljare-synsätt" explicit beskriva den karismatiska koppling som finns mellan ledare och publik, en koppling som alltså bygger på att publiken agerar efterföljare till den aktörskonst som de ställs inför. De är alltså "interested in the dramaturgical processes whereby leaders and followers jointly construct their identities" (Gardner och Avolio, 1998:34). Mitt synsätt, såsom det kommer att framgå, är inte att betrakta den dramaturgiska processen mellan aktör och åskådare på ett sådant integrerat sätt; emellertid håller jag med författarna i att publiken – och här hämtar de också sina tankar från Goffman (2000) – agerar understödande kraft under själva framträdandet

Boje (1995) använder sig alltså av specifik teaterpjäs, Tamara, i sin organisationsforskning. Boje menar att denna teaterpjäs erbjuder en metafor för en historieberättande organisation och ser organisationen (precis som pjäsen) som bestående av flera olika scener och nivåer som pågår samtidigt. Eftersom åskådaren endast kan se en scen åt gången, kan denne också följa endast en historia av alla de som pågår samtidigt. Det kan vara värt att notera att detta synsätt ligger tämligen nära min (socialkonstruktionistiska) syn vad gäller säker kunskap. Min uppsats, och då framför allt min tolkning i den, skall endast ses som en av många möjliga tolkningar. Återigen: poängen är inte att återge en så objektiv eller sanningsenlig bild av verkligheten som möjligt, utan istället att utifrån ett givet perspektiv, erbjuda ett par (förhoppningsvis) intressanta tolkningar.

Förhoppningsvis har ovanstående exempel gett en liten inblick i hur brett ett metaforiskt perspektiv kan användas, också inom ett begränsat område som t.ex. det dramaturgiska. Utan att i övrigt gå händelserna i förväg, kan jag här avslöja min metaforiska position som informationsspridning som ett trolleritrick, vilket jag naturligtvis återkommer till i längre fram i uppsatsen.

⁷ Urvalet baserar sig nästan uteslutande på tillgänglighetsskäl.

Utöver ovan nämnda dramaturgiska skiljelinje, nämner också Oswick et al (2001) syftet med och resultatet av dramaturgisk organisationsforskning som en annan vattendelare. Författarna pekar på det uppsving som dramaturgins praktiska användbarhet har fått. Studier av bl.a. Clark och Salaman (1998) (till vilken vi skall återkomma) visar att organisationer i allt högre utsträckning utnyttjar dramaturgin i deras strategiska arbete. Chefer blir helt enkelt undervisade i att agera och dessa organisationer kan därigenom skapa för dem själva fördelaktiga verklighetsuppfattningar. Detta synsätt som också kan kallas för *impression management*, är något vi skall återkomma till senare.

Det bör noteras att detta praktiska perspektiv inte står i motsättning till valet att i ett dramaturgiskt perspektiv betrakta en organisation på ett metaforiskt sätt. Det senare valet är av enbart metodologisk karaktär och även om medarbetarna i en organisation utnyttjar dramat för att manipulera verkligheten i egna syften, behöver ju organisationen i sig inte vara en teater, även om de som väljer detta som perspektiv naturligtvis lättare kan identifiera tolkningar för detta i deras empiriska material.

4 FRUKOSTSEMINARIUM

SORTERINGSAPPARATEN I AKTION

EMPIRIBESKRIVNING: FRUKOSTMÖTE HOS CGE&Y

Inledning

Frukostseminariet, som det kallades i inbjudan, avhölls i CGE&Ys lokaler i Göteborg en torsdagsmorgon i maj 2003. Inbjudan var dels, genom en skriftlig inbjudan, riktad till vissa, inom läkemedelsindustrin verksamma, företag som på ett eller annat sätt kunde tänkas ha något intresse av att närmare höra om ämnet validering och dels öppen, genom att information om seminariet hade lagts ut på CGE&Ys hemsida, där man genom att, vilket vi gjorde, ringa upp angiven kontaktperson (Björn), kunde få sitt namn uppskrivet som deltagare vid mötet.

Det kan vara värt att kort nämna att CGE&Y är en sammanslagning av de båda företagen Cap Gemini och Ernst&Youngs konsultavdelningar. Företaget, som sedan april 2004 enbart heter Cap Gemini, är ett av de större bolagen inom management consulting. Enligt seminarieerbjudandet är företaget dessutom ”en av världens största leverantörer av konsulttjänster inom både management och IT”.

Frukostmötet

Efter att i tid ha anlänt till CGE&Ys lokaler och hittat fram till platsen för seminariet och hälsat på de ansvariga, skall vi, liksom alla andra åhörare, bli avbockade på en lista samt erhålla en förtryckt namnskylt, innan vi går in i föreläsningssalen. En av oss försökte, utan att tänka på det, gå in utan namnskylt men blev då stoppad av en kvinna (härefter kallad ”Kvinnan”) som sa att man inte fick gå in i lokalen utan namnskylt. Namnskylten bär CGE&Y:s logotype och är i stort sett identisk med de namnskyltar som CGE&Ys konsulter bär.

Lokalen påminner om ett något större och välutrustat klassrum. Det är en cirka 50 kvm stor lektionssal med en plats för talarna (scen) längst fram. På whiteboarden hänger en talarlista. I lokalen finns även en powerpointprojektor, en overheadprojektor, utplacerade frukosttallrikar (paketerad av Gourmetbutikens Sofina), nya spännande sorters mineralvatten och en publik på cirka 30 till 40 personer. Bänkarna är utplacerade parvis med plats för fyra till fem personer vid varje bänk. Förutom ca 30 frukostplatser finns det även stolar utan tillhörande skrivplats (bänk) utmed bakre väggen samt de båda sidoväggarna. Dessa är i första hand avsedda för deltagande konsulter, men dessa intages också av några åhörare trots att frukostplatser fortfarande var tillgängliga. En av oss hittade också en plats utmed ena kortväggen, precis bakom Kvinnan, medan den andra intog en frukostplats och fick därmed tillfälle att närmare studera en frukosttallrik: förutom två frallor och ett paket smör fanns en tillsluten tallriken (som öppnades med viss möda), innehållande alla tänkbara pålaggsalternativ och förefaller därför förhållandevis påkostad.

Emedan konsulterna genomgående har mörk kostym eller dräkt (dock med något undantag i form av manchesterjacka) så är åhörarna tämligen alldagligt klädda där de sitter tysta med en

framdukad tallrik framför sig.

Seminariet börjar utsatt tid (klockan åtta) genom att Kvinnan hälsar alla välkomna. Hon berättar snabbt om seminariets program, vilket också en handskriven agenda på ena sidan av över head-skärmen avslöjar. Förste talare är Anders.

Anders börjar med att ge en kort introduktion kring validering och ”CFR 21 Part 11” inom CGE&Ys affärsområde *Life Science*. Anders börjar med att tala om att hans föredrag egentligen skulle hållits av Hugo, som dock har uteblivit p.g.a. pappaledighet. Anders fortsätter att tala om CGE&Ys tre olika affärsområden: Life Science, Finance och Telekom. Främst hjälper man andra företag med kvalitetssäkring, kvalitetstänkande och certifiering av olika standarder. Anders menar att ”vi har olika testcenters... och vi har bred och djup kunskap och erfarenhet inom Life Science”. Under Anders inledning ramlar ett par ytterligare åhörare in, varvid bl.a. Kvinnan ser bort mot de nyanlända med en lätt min. Anders berättar vidare att ”vi jobbar med i kundens projekt... Vi tar med den person som är mest lämplig att hjälpa er med att komma framåt i processen att förbättra er valideringsprocess”. Anders jämför CGE&Y med andra konsultbolag och säger: ”Vi på CGE&Y ser för ovanlighetens skull till att lämna så mycket som möjligt kvar efter oss.” Efter Anders inledande ord, som varar knappt femton minuter, reser sig Kvinnan upp och tackar honom och lämnar över ordet till seminariets näste talare, Bengt.

Bengt inleder med att säga att han är imponerad över att så många har kommit för att höra om validering. ”Wow validering, inte så kul men massor med konstiga papper brukar man ju säga”. På denna kommentar följer ett skratt från Kvinnan. Bengt använder sig redan från början av diverse småskämt. Kvinnan småskattar och ser sig lite omkring. Bengt formulerar sig i allmänna ordalag om valideringens betydelse, där detta gång på gång framstår som nyckelordet. Han talar bl.a. om ”en väldigt stor trend mot datorisering” och att det handlar om att ”säkerställa” sin interna informationshantering. Han kommer sedan in på själva orsaken till validering som är, menar han, part 11. Trots att denna bestämmelse är relativt gammal ”skapar den genomslagskraft på allting”. I detta sammanhang nämner Bengt en annan lag som han menar kom 99. Bengt rättas då av en man i publiken (som vi senare skall kalla för Timo) som påpekar att den kom 97. Bengt går sedan genom syftet med part 11 och den därpå följande valideringsprocessen och menar att ”syftet som med alla andra myndigheter är att skapa säkerhet.”

När Bengt ser att de flesta åhörare sitter och skriver flitigt under hans inledning säger han ”alla skriver, jag har ju inte sagt något intressant så det är väl för att ni ska hålla er vakna”. De flesta av deltagarna drar på munnen, vissa så att det hörs. Den som skrattar längst och högst är dock Kvinnan som samtidigt antecknar flitigt.

Bengt kommer därefter in på ”begrepp som man skall ha klart för sig” varefter en powerpointbild med sammanlagt 12-15 ord dyker upp på skärmen. Exempel på ett sådant ord är metadata som enligt Bengts definition betyder ”data om data”. Bengt frågar sedan åhörarna vad som hände den 20 februari. Ingen svarar, varpå Bengt svarar att de regler som han gått igenom togs bort av myndigheterna (drogs tillbaka). Dock påpekar han, följdes dessa av nya som han därefter går igenom.

Bengt står tämligen avslappnad och framför sitt budskap; god ögonkontakt, lite gestikulerande med händerna, allt på ett väl avvägt sätt.

Efter en stund avbryter Kvinnan Bengt genom att säga ”jag märker att många av er antecknar febrilt, det behöver ni inte göra då vi tänker skicka powerpointpresentationerna till er”.

En av medarbetarna, personen i manchesterkostym (härefter kallad ”Manchesterkonsulten”) längst ner i hörnet, lämnar rummet. Samtidigt skriver Kvinnan mer än någonsin. Bengt fortsätter med att säga att ”ni får avbryta om ni tycker att jag pratar” och slutar meningen lite dröjande ut i tomma intet med det sista ordet knappt hörbart. Han höjer dock återigen rösten och frågar publiken om de tycker det är svårt med validering. En kort paus följer på frågan, varefter Timo svarar att det inte är svårt. Bengt drar lite på munnen och mumlar något i stil med ”alla utan Timo tycker det är svårt” varpå Timo verkligen betyder att det inte är svårt. Bengt säger sedan några ytterligare meningar om validering och klickar fram nästa powerpointbild. Hans introducerande fråga till denna bild är: ”Varför tycker man att det är så svårt?” Av bilden framgår det att finns fyra svar på denna fråga.

Bengt går sedan över att till att tala om de straff som man kan råka ut för som företag om man inte uppfyller de krav på validering som myndigheterna ställer. Han ger ett exempel på ett företag som i USA fick böta 500 miljoner dollar ”så här lite lätt” och knäpper med fingrarna i luften. Manchesterkonsulten kommer nu tillbaka in i salen.

Bengt fortsätter nu att ställa frågor till åhörarna. Det första han frågar om är om de mäter hur mycket pengar ni lägger ner på validering. Något enstaka ja hörs från publiken varpå Bengt snabbt replikerar med ett tydligt ”bra”. Bengt konstaterar därefter att mindre företag inte har tillräckligt pengar för att ha råd med validering och frågar därefter: ”hur skall dessa göra för att få råd?” Denna fråga besvaras inte utan Bengt ställer istället en ny fråga: ”är det någon som tycker att det blir bättre med validering?” Ingen säger något. Bengt frågar: ”Menar ni att ni validerar utan att ni tycker att det blir bättre?” Lite allmän rörelse i salen, Kvinnan är nog med på noterna. Bengt säger att ”årsredovisning inte är så dj-a viktigt”

Nu tar en norsktalande kvinna till orda. Hon säger att man gör det för att myndigheterna säger att man skall, men att man också gör det för att det förbättrar för företaget. Hon avlossar ett skämt varpå Kvinnan skrattar. Bengt står lugnt och lyssnar på det hon har att säga; ”ja, mmm, precis” är de ord han använder när han lyssnar. En kvinna med östeuropeiskt utseende och lätt brytning tar sedan orda. Bengt lyssnar med armarna i kors och säger sig inte hålla med henne. Den östeuropeiska kvinnan säger något nytt och nu håller Bengt helt med, ivrigt understödd med ljudliga ”mmmm” från Kvinnan. Efter denna diskussion om valideringens för- och nackdelar så presenterar Bengt det han kallar för CGE&Y:s syn på ämnet. Han säger att det förekommer mycket prat fram och tillbaka om validering och att CGE&Y:s syn i detta sammanhang står för det balanserade. Det skall vara en balans mellan risk, säkerhet och kontroll. Bengt uppmanar åhörarna att få till stånd diskussionsform ute på deras företag, så att man kan ”komma överens”, inte minst eftersom ramverket enligt Bengt är otydligt. Det krävs därför ”tydliga och bra krav för hur det här skall göras”.

När Bengt har nått så här långt är det endast tre eller fyra stycken som sitter och antecknar. Samtidigt är det knappt någon som dricker kaffe. Plötsligt är det dock någon som hugger tag i en termokanna och håller upp kaffe i sin kopp. Detta verkar närmast ge en dominoeffekt; plötsligt är många kaffesugna och minst fyra andra följer den förstes exempel och slår upp lite nytt kaffe i sina muggar. Eftersom termoskannan (kannorna) således måste cirkulera runt i salen, blir situationen något rörig.

Åhörarna sitter i övrigt nästan andäktigt tysta och ”uppför” sig väl. Alla lyssnar mer eller mindre på Bengt och de som i förekommande fall kanske inte gör det, ser åtminstone ut att göra det.

Bengt efterlyser en åtgärdsplan och nämner något av det som bör ingå. ”Man gör sin inventering, man gör sin gapanalys”, säger han bl a. Bengt vänder sig sedan åter till åhörarna med en fråga. ”Är det tungt? frågar han och eftersom ingen svarar fortsätter han: ”antingen har ni somnat eller så tycker ni att det här är otroligt intressant”. Han omformulerar sin fråga till: ”är det någon som tycker det är fel?”. Ingen respons. ”Är det någon som tycker det är rätt?” Inget svar. Efter detta påpekar Bengt att meningen med föredraget är att det skall sätta igång lite funderingar och efter att Kvinnan har efterlyst frågor kring ämnet, utan att någon nappade, avbryts det hela med en kort paus eller ”bensträckare” som det kallas av Kvinnan. Klockan är då nio och Kvinnan uppmanar alla att vara på plats tio minuter över nio.

De flesta lämnar lokalen och småpratar lite i smågrupper. Några få stannar kvar och dricker lite mer kaffe. Vid de tomma platserna framgår det att det inte är så många som verkligen har *ätit* av sin frukost, däremot har i stort sett alla smakat på åtminstone någonting från den framdukade tallriken. Timo (näste talare) står framme vid tavlan och projektorn för att kolla att allt fungerar. Han står och småpratar lite med Kvinnan.

Alla är tillbaka på sina platser inom utsatt tid; tidsschemat har hållit så långt, således. Näste talare är Timo (som redan tidigare har yttrat sig under seminariet) Han börjar med att presentera sig som representant för Astra. Även Timo skall tala om validering, men som det verkar på ett mer praktiskt orienterat sätt än Bengt, i det skall handla om hur valideringsprocessen går till på AstraZeneca. Relativt snabbt nämner Timo förkortningen PApOD, varpå norskan ber Timo förklara denna förkortning ”för det vet dom inte”.

Inledningsvis vänder sig Timo mycket mot Bengt och Kvinnan när talar. Kvinnan verkar dock mindre engagerad nu jämfört med Bengts föredrag. Hon räcker sig nu efter termokannen och dricker lite mer kaffe samtidigt som hon inte alls antecknar lika mycket som tidigare.

Stämningen framstår som något mer uppsluppen jämfört med före pausen, t.ex. är det nu fler som ordentligt avnjuter den frukosttallrik som de före paus endast i ringa omfattning hade engagerat sig i.

Timo avbryter plötsligt sitt föredrag och frågar angående powerpointbilderna: ”ser ni där bak, jag tyckte själv att det lyste” Kvinnan reser sig omedelbart upp och går tvärs igenom rummet och släcker några lampor och bilderna framträder naturligtvis skarpare i och med detta. Timos budskap verkar ganska enkelt: ”gör en plan och arbeta enligt den” säger han och fortsätter i samma andetag: ”det är ej svårare än så”. ”Oj vad enkelt” mumlar en åhörare lite tyst. Bengts fot skakar oavbrutet. Timo fortsätter sin framställning och når så småningom fram till en punkt där han först håller med Bengt i hans föredrag men därefter, som han säger, vill gå emot honom lite i hans uppfattning. Kvinnan närmast fnissar lite och vänder sig om mot Bengt.

Två åhörare ur publiken lämnar lokalen. Timo ser lite undrande ut och frågar: ”Ska ni redan gå?”. ”Ja, vi ses sen” är det korta svar som följer.

De gånger Timo kommer in på som han tycker svåra frågor och begrepp, påpekar han för åhörarna att dessa kommer att få materialet senare. Han ursäktar sig också vid ett tillfälle och säger: ”nu tänker jag bli väldigt teknisk”.

När klockan börjar närma sig tio i tio blir Kvinnan väldigt orolig. Hon reser sig lite i stolen och suckar tyst. Bengt skakar numer inte endast på foten, utan gungar nu med hela kroppen (foten skakar dessutom mer än någonsin). Kvinnan avbryter Timo och konstaterar mer än frågar att antingen måste Timo sluta nu så att Monika snabbt kan hålla sin genomgång eller så får publiken nöja sig med att få Monikas material hemskickat. Ingen bland publiken säger något. Plötsligt reser sig Björn upp från sin position längst bak i salen och bestämmer att Timo skall fortsätta sin framställning och att Monikas skall hoppas över. Timo tittar sig något osäkert omkring och säger lite tyst: "ledsen Monika". Monika mumlar ännu tystare något i stil med "det är ok". Timo är klar till klockan tio och avslutar sitt föredrag med ett citat av Francis Bacon, som han även inledde med.

Efter detta är det dags för Björn att avsluta frukostseminariet. Han gör det genom att gå fram och berätta om det tjänsteerbjudande som CGE&Y har tagit fram i samband med seminariet. Björn tackar därefter alla som har kommit och lyssnat. Också kvinnan reser sig upp och tackar och passar samtidigt på att presentera sig. Hon passar också på att ge en present till Timo, "vår externe talare" som hon kallar honom.

5 TOLKNING

TOLKNINGSAPPARATEN: DRAMATURGISK TOLKNING

Inledning

Tolkningen av frukostseminariet sker i tre omgångar. Den första delen baserar sig främst på dramaturgisk teori såsom den introducerades i kapitel 3. I den andra delen (kapitel 7) inkluderar jag också en kommunikationsaspekt i tolkningen, något som jag teoretiskt redogör för i kapitel 6. Tanken är sedan att kapitel 8, dvs den tredje omgången, skall sammanfoga dessa båda tolkningsdelar till en helhet och därigenom kunna ge en förhoppningsvis genomarbetad bild av hur den externa kommunikationen fungerar i sådana här sammanhang, sett både utifrån styrkor och svagheter.

Låt oss nu tolka frukostseminariet på CGE&Y enligt goffmansk dramaturgi. Som tidigare nämnts, så utgjordes min teoretiska referensram av Goffmans bok *Jaget och maskerna* och det var alltså utifrån denna som vårt empiriska material samlades in. Detta betydde att jag, när insamlingen gjordes, såg det som skedde med Goffmans bok som "glasögon". Som också tidigare nämnts, utgjorde därmed detta perspektiv det som jag, bl.a. enligt Alvesson och Sköldberg (1994), kallade för min för-förståelse. Eftersom vi redan har haft en utläggning och diskussion om denna, så går vi inte närmare in på det här utan fortsätter alltså nu istället med tolkningen.

För att förstå följande bör man naturligtvis ha en viss kännedom om Goffmans teorier. Det är min förhoppning att den i denna skrift tidigare framlagda presentationen, skall utgöra en fullt tillräcklig introduktion till boken för att läsaren skall kunna förstå och följa med i min tolkning. Tolkningen, liksom den teoretiska introduktionen, är uppbyggd kring ett antal huvudbegrepp som i detta sammanhang närmast tjänar som rubriker.

REGION OCH REGIONSBETEENDE

Regionen är i vårt sammanhang den mest lämpliga utgångspunkten. Jag nämnde tidigare att regionen utgörs av det rum eller den lokal i vilken interaktionen sker. I vårt fall markerades regionen med en namnskylt som alla skulle bära. "Ingen får gå in utan namnskylt" var ju Kvinnans budskap, när en av oss försökte. Regionen fick därmed en tydlig avgränsning, ungefär som vid en konsert: för att nå in till konsertsalen krävs en biljett. Alla är inte välkomna in, men alla är däremot välkomna att köpa biljett och därigenom välkomna in. Vid en konsert är detta naturligtvis ett sätt att vara säker på att alla har betalat medan det i vårt fall, eftersom seminariet var avgiftsfritt, var ett sätt att kontrollera åhörarna.

Som tidigare nämnts, såg alla namnskyltar likadana ut, dvs det var ingen skillnad mellan de namnskyltar som åhörarna bar och de som konsulterna gick runt med. På håll suddades plötsligt gränsen mellan aktör och åhörare ut och en känsla av förvirrande delaktighet spreds sig bland åhörarna. Vem var nu med i teamet och vem var "bara" åhörare? Denna gränsfördunklande gärning underströks dessutom av de stora antal konsulter som fanns med i regionen, samt deras positionering i den samma. Låt oss innan vi går in på detta dock först bestämma den främre och bakre regionen.

Som nämndes tidigare så bestod rummet (eller regionen som vi numer är benägna att kalla det), av ett antal frukostplatser (28 st) samt en rad med stolar längst bak (ungefär tio stycken). Vid frukostplatserna fanns det en frukosttallrik med lock på, samt anteckningsblock med CGE&Y:s logotype. Jag tycker mig kunna identifiera en bakre och främre region i detta sammanhang.

Enligt Goffman (2000) är ju den främre regionen den plats där aktören fram- eller uppträder, medan den bakre är den plats där aktören kan ”slappna av” och ta av sig sin mask. Den senare faller i teatersammanhang oftast in under begreppet ”bakom scenen”. Även om den bakre stolsraden i strikt goffmansk tolkning faller in under den främre regionen, så tycker jag att den här också kan fungera som den bakre. De tre eller fyra konsulter som satt här bak hade ju trots allt inga åskådare bakom sig och kunde av denna anledning slappna av mer vad avsåg deras roller. De kunde ju ha suttit längre fram, t.ex. framme vid scenen, men hade då varit tvungna att mer aktivt försöka upprätthålla den mask som deras roll krävde. Ett tydligt exempel härpå ges ju i Kvinnan som satt långt fram till vänster i salen och som trots att hon inledningsvis hade påpekat att det inte var nödvändigt att föra anteckningar, eftersom materialet ändå skulle skickas ut via e-post, satt och antecknade flitigt, ja flitigast av alla, framför allt när Bengt talade. Hon var dessutom den som tydligast skrattade åt hans skämt och som med sina ”mmm” hela tiden verkade intresserad och uppmärksam på det som sades. När vi istället riktade våra blickar mot Manchesterkonsulten nere i högra hörnet kunde man se en tillbakalutad person som inte verkade rikta någon större uppmärksamhet mot det som sades framme på scenen.

Emellertid torde konsulternas positionering inte endast vara resultatet av en önskan om att kunna slappna av i en bakre region, eftersom deras sätt att placera sig bland åhörarna ytterligare suddade ut den gräns mellan dem som vi tidigare talade om. Det var alltså inte endast namnskyltarna utan också de många konsulterna och deras utplacering i rummet som suddade ut gränsen mellan åhörare och aktörer. I och med detta satt ju alla tillsammans med likadana namnskyltar och det enda som omedelbart kunde särskilja konsulterna var deras något mer högtidliga klädsel. Samtidigt med, eller kanske snarare i och med, denna sammanblandning skapades också möjligheter för ökad kontroll av åhörarna.

Man skulle kunna tala om dels en kontrollerande effekt och dels en utsuddande. Exempel på den kontrollerande effekten ges i de tre konsulterna längst bak som härifrån hade utsikt över samtliga deltagare, både åhörare och aktörer, medan exempel på den utsuddande effekten ges i Kvinnan som med sitt agerande påtog sig rollen som åhörare. Vi reserverar uttrycket ”infiltrerande kontroll” för ovan nämnda, när vi senare kommer tillbaka till mer explicita och praktiskt orienterade tolkningar av detta.

FASAD

Vi har redan varit inne på begreppet fasad och gav som exempel härpå de frukostplatser som fanns färdigställda för deltagarna. Goffmans beteckning eller snarare definition av det han kallar en fasad, kan vid en första anblick verka en smula gummiaktig. Inte desto mindre är det ett i vårt sammanhang användbart begrepp och ett par bemerkningar görs därför i det följande. Goffman menar att fasaden är till för att definiera situationen för åskådaren. Den kan som tidigare nämnt bestå av ren ”rekvisita” men också av en mer social inriktning där det pågående framträdandet talar om för åskådaren hur situationen skall tolkas. Jag tolkar Goffman som om fasaden egentligen är en alltid existerande, definierande referensram som den enskilde åhöraren kan vända sig till för att skapa sammanhang i den situation han befinner

sig i, oavsett vad som sker eller när det sker. Så länge åhörarna sitter med inne i regionen finns fasaden där alltid, den kan inte tas bort eller undångömmas. Genom denna blir det dels lätt att förklara relevanta delar av rummets beskaffenhet och samtidigt, vilket är viktigt i detta sammanhang, tillföra dessa till den nyss definierade ”infiltrerande kontrollen”.

Inramningen i detta sammanhang kan därför alltså t.ex. bestå av frukosttallrikarna. Vilken definierande roll har dessa? För det första får man inte glömma bort att seminariet kallades för ett frukostseminarium. Enligt denna beteckning så är seminariets syfte lika mycket att frukostera som att fortbilda sig. Därför var mötet också förlagt till klockan åtta på morgonen. De fint förpackade frukosttallrikarna talade om för åhörarna att här skall ni sitta och här skall ni också äta. Åskådarna blev hela tiden påmind om sin roll som frukostande åskådare och av denna anledning åt eller drack de flesta av deltagarna åtminstone något från tallriken, dvs för att uppfylla eller spela sin roll eller för att inte tappa sin mask. Många gjorde det nog mest p.g.a. plikt känsla; det är ju inte otroligt att de flesta trots allt hade ätit frukost redan innan de anlände till seminariet.

Jag har tidigare indirekt påpekat att det förekom inslag av diskrepanta roller vid frukostseminariet och vi skall nu se närmare på några sådana. För att kunna göra detta måste vi dock ha klart för oss teamets sammansättning och först därför ett par ord om detta.

TEAMET

Goffmans definition av ett team är ”en samling individer som samarbetar vid framställningen av en rutin” (Goffman 2000:75) och hans definition av en teammedlem är ”en individ vars dramaturgiska samarbete man är beroende av för att skapa eller frambesvärja en given definition av situationen” (s 78). Goffmans (2000) utgångspunkt vid en teamsammansättning är att deltagarna eller medlemmarna i teamet förmår lägga sina personliga åsikter eller karaktärer åt sidan för att kunna möta teamets krav på uppträdande. Detta betyder enligt Goffman att den enskildes agerande eller sätt att vara på, inte skall ses som ett resultat av dennes personliga uppfattningar eller som ett uttryck för dennes personlighet. Skapandet och uppehållandet av ett team bygger på det ömsesidiga beroende som föreligger teammedlemmarna emellan. Detta utspringer dels från det faktum att den enskilde teammedlemmen kan sabotera eller fördärva framställningen, t.ex. genom ett olämpligt uppträdande, men det utspringer också från det förtrolighetsband som upprättas inom teamet. Goffman kallar dessa för ”medbrottslingar” eftersom de alla försöker att medverka till att upprätthålla en fasad utåt.

För att kunna göra detta krävs dock att de inte upprätthåller masker internt. De är enligt Goffman helt enkelt tvungna att betrakta varandra som initierade för att kunna skapa den förtrolighet som krävs om man gemensamt skall kunna hålla fast vid fasad utåt sett.

Vikten av fasaden utåt innebär t.ex. att bestraffningsåtgärder gentemot en medlem som begått något fel, måste vänta tills efter det att interaktionen är avslutad och publiken har lämnat regionen. Intill dess är det viktigt att de övriga håller god, eller åtminstone oförändrad, min.

Björn – regissör

Av de cirka sju-åtta konsulter som deltog vid seminariet kan man, om man så vill, karaktärisera samtliga som teammedlemmar. Man kan alltid diskutera huruvida detta är riktigt eller ej, men om man ser till den breda definitionen så som den är refererad ovan

(individer som samarbetar vid framställningen av en rutin) så är karakteristiken inte orimlig. Naturligtvis deltar vissa mer än andra (Bengt) men övriga sitter ju knappast med för nöjes skull (de har alla en uppgift eller en roll att fylla). Detta har vi delvis varit inne på i samband med vårt uttryck ”infiltrerande kontroll” ovan och det är dessutom något som Goffman (2000) explicit tar upp i sitt kapitel om team. T.ex. kan nämnas att Manchesterkonsulten efter seminariets slut hade till uppgift att samla in frukosttallrikarna och i princip skulle man kunna upptäcka explicita uppgifter även för de övriga konsulterna. De är alltså alla konsulter på CGE&Y och ingick alla i det team som bolaget, troligtvis genom Björn, hade satt samman för frukostseminariet.

Just Björn är extra intressant i ett goffmanskt perspektiv, eftersom han är vad Goffman kallar för regissören i teamet. Goffman (2000) skriver:

När man undersöker ett teamframträdande finner man ofta att någon ges rätt att regissera och kontrollera den dramatiska handlingens utveckling[...] I många framträdanden måste två viktiga funktioner uppfyllas, och om teamet har en regissör kan han få den speciella uppgiften att realisera dem. För det första kan regissören särskilt få i uppgift att se till att varje teammedlem vars framträdande visar sig vara olämpligt återförs till ordningen. Att lugna och bestraffa är de botemedel som man i allmänhet tar till[...]För det andra kan regissören speciellt få i uppgift att fördela rollerna i framträdandet...(s. 89-90)

Regissörens andra roll, såsom den beskrivs ovan, kan lätt identifieras i Björns enda egentliga framträdande under mötet. När Timo drar ut på tiden och lite tveksamt undrar om han skall fortsätta, reser sig Björn upp och stryker den sista presentationen. Han gör det bestämt med en i och för sig mild ton. Ingen ifrågasätter hans beslut; han är regissören, den som håller i trådarna. På ett ögonblick har han strukit ett framträdande som säkerligen har varit planerat och förberett sedan lång tid tillbaka. I och med detta ingripande uppfyller Björn också regissörens första, bestraffande roll. Ingen i möteslokalen torde ha sett mer miserabel ut än Timo, när Björn majestätiskt reste sig upp och tillkännagav sitt beslut. Hans svagt ”ledsen Monica” var nog den yttre, bleka avspeglings av vad han egentligen kände. Det är emellertid värt att i detta sammanhang notera att Björns bestraffning, om än kännbart, till sin form endast är av indirekt karaktär, vilket också är vad Goffman (2000) föreskriver:

När en teammedlem gör ett misstag i publikens närvaro måste de andra teammedlemmarna ofta undertrycka sin lust att bestraffa och uppfostra syndaren tills publiken har avlägsnat sig. För en omedelbar bestraffning och tillrättavisning skulle i många fall bara störa interaktionen ännu mer och, som tidigare nämnts, låta publiken ta del av något som borde förbehållas teammedlemmarna (s 83)

Inte på något sätt tillrättavisar eller, än mindre, skäller Bengt ut Timo; den sublimes bestraffning som framträder genom Björns beslut förblev troligen fördold för de allra flesta i lokalen.

Goffman fortsätter med att påpeka att det inte nödvändigtvis är regissören som explicit dominerar framträdandet, även om så oftast kanske är fallet. Att Björn här dominerar, råder det i sig ingen tvekan om, men han spelar, för att använda sig av Goffmans metaforiska termer, mer rollen av den tillbakadragne begravningsentreprenören som före den omedelbart förestående begravningsakten regisserar det sista avskedet de anhöriga tar med den döde. Den avlidne spelar, av naturliga skäl, rollen av en som befinner sig i dvala, medan de anhöriga, tyngda av sorg – eller åtminstone spelande rollen som sorgtyngda människor – är oförmögna att göra något annat, allra minst leda hela sammankomsten till dess slut. Nej, detta är begravningsentreprenörens uppgift: samtidigt som han till det yttre intar den lågmälda och ödmjuka rollen som en tillbakadragen figur i ena hörnet, så är det ändå han som de facto regisserar akten. Likheter mellan begravningsentreprenören och Björn är således slående:

liksom begravningsentreprenören deltar Björn inte aktivt i mötet, utan kan till skillnad från Bengt, lugnt sitta tillbakadragen, beredd att rycka in om något inte går enligt hans planer. Precis som begravningsentreprenören hade nog Björn också helst undvikit att ingripa överhuvudtaget. Icke desto mindre är det hans viktigaste uppgift om någonting mot förmodan inte skulle utfalla till belåtenhet.

Timo – teammedlem?

Låt oss nu se på Timo och hans vara eller icke-vara i teamet.

Eftersom denna inledande ”tolkningsrunda” har som syfte att definiera och tolka seminariet utifrån Goffman lämnar vi tillsvidare frågan om varför Timo deltog som talare och genom detta deltog som en teammedlem och funderar här istället på hur hans roll, uppträdande och ställning ser ut i teamet.

Timo omnämndes av Kvinnan som ”vår externe talare” vilket här är en passande utgångspunkt. Förvisso var han ”extern”, i det han till vardags arbetar som valideringssamordnare på AstraZeneca och alltså den ende bland talarna och bland övriga konsulter, som inte var anställd på CGE&Y. I den inbjudan som återfanns på CGE&Y hemsida sägs det att bl.a. att ”en av våra kunder” skall delta i seminariet och i en resumé av mötet (också den på hemsidan) står det att ”en av våra kunder, AstraZeneca” deltog vid mötet. Samtidigt kallas han av Kvinnan för ”vår” talare vilket också är riktigt eftersom han ju de facto deltog som talare på CGE&Y frukostseminarium. Uttrycket fångar alltså den dubbelhet som Timos roll uppvisar och frågan blir: deltar han i teamet eller inte? Enligt tidigare definitioner är jag benägen att säga ja. Visserligen kan man fundera över huruvida han åtnjuter den förtroelighet hos sina teamkamrater som Goffman talar om, men detta är svårt att uttala sig om utifrån vår observation. Enligt Björn var han dessutom en välkänd figur på CGE&Y och det var inte heller hans första framträdande inom företaget. Låt oss därför hålla Timo för en medlem av teamet och som sådan betrakta de diskrepanta roller han framvisar. Jag skall i ett senare kapitel säga något om det faktum att Timo var där i egenskap av kund från AstraZeneca – låt oss dock lämna det tills vidare.

Diskrepanta roller

Goffman (2000) talar i *Jaget och maskerna* om destruktiv information och menar med detta sådan information som endast teammedlemmarna känner till och som, om den skulle komma till publikens kännedom, skulle spräcka eller ta hål på den mer eller mindre bräckliga fasad som byggts upp. Det gäller med andra ord att bevara sådana hemligheter och som vi såg, delade Goffman upp dessa hemligheter i ett par olika punkter. I vårt fall är särskilt två stycken intressanta, nämligen den mörka och den strategiska hemligheten.

Den mörka hemligheten

Som framgår av rubriceringen är denna hemlighet av dunkel karaktär och som vi tidigare har sett definierades den som sådan information som teamet självt känner till och som vore olämpligt för publiken att få kännedom om. Om vi ser Bengt och Timos budskap i detta sammanhang så kan vi klassificera hemligheten som att validering i själva verket är lättare än vad teamet vill ge sken av.

Bengt – grovarbetaren

Den teammedlem som framför andra har fått i uppgift att underbygga och upprätthålla den mörka hemligheten är Bengt. Det är utifrån detta som hans roll i teamet kan definieras. För att uttrycka sig i klassamhällets gängse accepterade språkbruk är Bengt arbetaren som får göra grovarbetet till normal arbetarlön, medan Björn är direktören som ser till att allt fungerar och som därmed får allmänhetens uppmärksamhet och respekt. De av läsarna som har sina politiska åsikter åt vänster, tycker kanske att liknelsen är speciellt träffande med tanke på det, genom Timo uppkomna och på Bengt indirekt pålagda, extra arbete för att försvara den mörka hemligheten och därmed göra bra ifrån sig inför sin regissör. Låt oss se lite närmare på Bengt och hans roll.

Det är intressant att notera alla de, vad jag vill kalla för komplicerande, omständigheter som Bengt framställer begreppet validering i. För det första powerpointbilderna. Dessa är oftast tämligen plottriga med mycket text på varje bild. När de dessutom skiftar mellan svenska och engelska, innehåller många olika förkortningar och är många till antalet så ger det sammantaget en ganska komplicerad bild av validering. När Bengt t.ex. klickar fram 12-15 mer eller mindre svåra begrepp och säger att ”det här är sådant som man måste veta”, så är det bara ett av många exempel på hur han försöker konstruera en bild av valideringen som svår och komplicerad.

Timo och Bengt – olika perspektiv

När Bengt frågade åhörarna om de tyckte att validering var svårt, förefaller Timos nekande svar ha förekommit honom något. Först var Bengt benägen att vifta bort det med något i stil med ”att alla utan Timo” tycker det är svårt. Men när Timo då framhårdar i sin hållning att validering är enkelt, ser Bengt ut att ändra taktik. Hans nästa powerpointbild innehåller ju fyra punkter som talar om varför åhörarna *tycker* att det är svårt. Innan han kan plocka fram denna, måste han därför försöka återställa ordningen, dvs han måste återigen försöka skapa en komplex bild av validering. Han gör detta genom att på ett sätt ge Timo rätt men samtidigt lägga till och framhäva andra mer komplicerande omständigheter vid processen. Efter att gjort detta klickar han fram nästa bild och frågar: ”varför tycker man det är så svårt med validering?” Bengt har med detta uppfyllt det som Goffman skriver under rubriken *dramatiskt förverkligande* och som innebär att aktören måste ge avkall på varje ögonblick av eftertanke för att framstå som säker i sin bedömning. Bengts hanterande av situationen framställer honom därmed som en sann goffmanaktör. Timo däremot har uppfyllt det som Goffman kallar för en diskrepant roll, i det han som teammedlem har avslöjat en s.k. mörk hemlighet.

Det kan vara värt att poängtera att man i Timos agerande tydligt kan se ett misslyckande i Björns arbete som regissör. Goffman (2000) skriver:

En självklar sak som måste påpekas i det sammanhanget är att om teamet ska kunna bevara det intryck som har skapats måste det finnas vissa garantier för att ingen individ ges tillfälle att vara med både i teamet och bland publiken. (s 86)

Sådana garantier har inte funnits med den externt inkallade teammedlemmen Timo sittandes mitt bland publiken. Ett enkelt drag hade från Björns sida varit att erbjuda Timo en stol ute vid ena sidan av möteslokalen, så att Timo därigenom mer hade blivit påmind om sin roll som teammedlem och därigenom hållit tyst.

För att ytterligare understryka Timos diskrepanta roll kan även andra exempel ges. När Timo håller sitt eget föredrag är hans budskap tämligen enkelt och okomplicerat: gör en plan och arbeta enligt den säger han och fortsätter i samma andetag: ”det är ej svårare än så”. Detta är alltså det rakt motsatta budskapet jämfört med Bengts fyra punkter om varför det är svårt med validering. Effekten låter inte heller vänta på sig: ”oj vad enkelt” mumlar en åhörare omedelbart. Som framgår av empiribeskrivning var det svårt att se Bengts reaktion, men foten skakade dock tämligen friskt vid detta tillfälle. Vid andra tillfällen i sitt föredrag säger Timo direkt emot Bengt, vilket ytterligare visar hans förmåga och nära på önskan om att gå emot den officiella bilden av valideringsarbetets komplicerade karaktär.

PUBLIKEN – DEN UNDERSTÖDJANDE KRAFTEN

Efter att ha betraktat de tre teammedlemmarna Björn, Timo och Bengt och deras roller ur ett goffmanskt perspektiv, kan det vara på sin plats att göra det samma med publiken och alltså närmare betrakta den roll som den spelar.

Goffman menar att det inte enbart är andra teammedlemmar som räddar ett framträdande om detta mot förmodan skulle utveckla sig i fel riktning. På samma sätt som t.ex. Bengt på ett utmärkt sätt behöll lugnet, trots Timos oväntade svar på hans fråga, menar Goffman att publiken också ofta gör sitt till för att få framträdandet att fortlöpa friktionsfritt. Goffman (2000) talar om att publiken sysslar med *beskyddande åtgärder* och han menar att denna sida av framträdandet oftast är underskattat, vilket naturligtvis gör det än mer intressant att studera lite närmare⁸. Goffman skriver följande:

Det finns en i detalj utformad etikett som individerna har att rätta sig efter i sin egenskap av publikmedlemmar. Den inbegriper: att man ska visa en lämplig grad av uppmärksamhet och intresse; villighet att tygla sitt eget framträdande så att man inte kommer med alltför många motsägelser, avbrott eller krav på uppmärksamhet; att man avhåller sig från alla handlingar eller påståenden som kan leda till ett felsteg, och framför allt att man ska undvika att ställa till med en scen. (Goffman, 2000:200-201)

Genom detta får t.ex. den tidigare beskrivna fasaden en ny innebörd: namnskyltar, frukosttallrikar etc är en del av den etikett eller fasad som CGE&Y har utformat och som publikmedlemmarna har att rätta sig efter. Många av deltagarna såg också ut att av ren pliktskyldighet åtminstone stoppa i sig en halv bulle samt dricka ett par klunkar kaffe. Därmed har CGE&Y också lyckats med att styra publikmedlemmarna och dessutom gjort det från början; ingen fick ju träda in i lokalen utan namnskylt.

Att spela en roll för någon annan handlar om att övertyga den andre och just därför är rekvisitan nödvändig. Precis som på en riktig teaterföreställning, där en scen hjälper till att understödja aktörerna i deras roller, hjälper torra frukostbullar och obligatorisk appelsinjuice till att stödja konsulterna i deras roller. Från första början lär sig deltagarna att här är det konsulterna som serverar oss något och det har vi att rätta oss efter. Om detta inte ”lärs in” i början av seminariet finns det kanske risk för desillusionerade deltagare, som efter hand känner en ökad frihet och som därmed vågar gå emot den styrande eliten, dvs konsulterna. Därför också flera, till publiken riktade, idoga påtryckningar från bl.a. Kvinnan om att hugga in på frukosttallriken. Publikens välvilliga inställning cementeras därför redan från början och de skyddande åtgärder som Goffman räknar upp är sedan inte svåra att identifiera: alla visar

⁸ Det bör påpekas att Goffman utkom med sin bok första gången 1959 och att mycket torde ha hänt på forskningsfronten sedan dess, också när det gäller publikens roll i en goffmansk interaktion.

åtminstone en rimlig grad av uppmärksamhet och intresse, ingen kommer med några allvarliga invändningar eller fräcka påståenden etc.

SEMINARIET SOM SÄLJMÖTE

Den strategiska hemligheten

Strategiska hemligheter definierar Goffman (2000) som avsikter och intentioner som teamet har för avsikt att åstadkomma och av den anledning ej önskar skall komma till publikens kännedom. På samma sätt som vi argumenterade för den mörka hemligheten kan vi argumentera för den strategiska. Sambandet mellan dessa begrepp är viktig i sammanhanget: vi har genom ett par exempel pekat på, och till sist uttryckligen bestämt, den mörka hemligheten som valideringsprocessens relativt enkla och enkla arbetsprocess⁹. Konsekvensen av detta är att validering som begrepp skall framstå som komplicerat, något som Timos diskrepanta roll gång på gång avslöjade. Vad vi hittills inte närmare har funderat över är *varför* denna mörka hemlighet har blivit upprättad och, på olika sätt, upprätthållen. Svaret på detta *varför* är det som vi skall kalla för den strategiska hemligheten. Alltså: den mörka hemligheten har avslöjat eller demaskerat det egentliga syftet med frukostseminariet. Det är nu dags att fundera över *varför* den mörka hemlighet har uppkommit. Detta görs genom att bestämma den strategiska hemligheten.

Frukostseminariet som säljmöte

I ett initialt skede kan man naturligtvis betrakta seminariet som ett PR-möte, där CGE&Y marknadsför sig inför allmänheten. Per definition så borde alla tillfällen där kontakt med allmänheten arrangeras kunna vara PR¹⁰ och eftersom ett företag aldrig kan få mycket av PR så är väl syftet gott nog? Nja, detta något naiva sätt att resonera kanske äger en viss giltighet, men jag tror absolut inte att frukostseminariet var ett resultat av en allmän önskan om att träffa nya människor, utan tror istället att det var resultat av ett medvetet, väl genomtänkt försäljningstillfälle från CGE&Y:s sida; jag menar alltså att det hela egentligen handlade om ett säljmöte, där målet var att hjälpa de representerade företagen med deras valideringsarbete. Efter allt det jag har sagt om de olika rollerna och på det sätt jag har visat dels på hur rollfördelningen förelåg samt hur de arbetade för att komplicera begreppet validering – och vad som hände när någon gick emot denna bild - är det inte speciellt förvånande att det efter seminariets slut låg ett seminarieerbjudande¹¹ vid utgången, ett erbjudande som ju Björn under de avslutande fem minuterna majestätiskt stegade fram och reklamerade för.

Sammanfattning

En kort sammanfattning: Jag menar att konsulterna har försökt spela en roll där man igenom komplicerade omständigheter har velat framställa ämnet (validering) som komplicerat. Samtidigt som man officiellt sagt sig vilja ge lite ökad information om validering så har man pekat på allt det svåra i detta för att därigenom kunna sälja sin valideringsprodukt. Jag tycker alltså att konsulterna, p.g.a. det underliggande syftet, har försökt konstruera en komplicerad bild av validering, både genom tal och skrift. Med andra ord: när de har pekat på alla

⁹ Ordet relativt fångar här en viktig nyans: i denna uppsats är validering enkelt relativt den bild som konsulterna försöker måla upp. Huruvida validering är enkelt objektivt sett, är en helt annan sak som dessutom är ointressant i sammanhanget.

¹⁰ Enligt den engelska betydelsen *public relations*.

¹¹ Erbjudandet innebar att för en kostnad av 25000 kr få sitt företags valideringsarbete granskat av CGE&Y

komplicerade processer vid validering har deras egentliga avsikt varit att peka på dem för att få kunderna att köpa deras tjänster snarare än för att peka på dem i rent informationssyfte, vilket alltså skulle kunna vara den omedelbara avsikten. Framför allt har vi kommit fram till detta genom att ha identifierat en extern talare (Timo) som i ett goffmanskt perspektiv utgjorde en diskrepant roll. Han var inte på samma sätt medveten om det egentliga syftet och hade därför inga problem med att ge en annorlunda, mer avslappnad och mindre komplicerad, bild av validering, något som då ”hetsade upp” övriga konsulter (framför allt Bengt).

6 TEORI – ANDRA DELEN

KOMMUNIKATION I ETT DRAMATURGISKT PERSPEKTIV

Kort tillbakablick

Det är nu lämpligt att i mer konkreta termer introducera en teori om det kommunikativa. Denna kommer att bygga på den första tolkningsrundan ovan och vi måste börja med att fortsätta vår dramaturgiska positionering, ungefär från den position där vi senast diskuterade det dramaturgiska perspektivet.

Impression management

Som läsaren kanske kommer ihåg diskuterade vi huruvida det dramaturgiska perspektivet och då framför allt Goffmans jag-presentation, skulle ses som uppriktig och ärlig eller mörk och falsk.

Vi skall i det följande utveckla ett resonemang om impression management (IM) och se på vilket sätt detta uttryck kan passa in i mitt syfte och därmed föra uppsatsen framåt. Låt mig till att börja med definiera begreppet IM, för att sedan kunna väva in det i resonemang om huruvida Goffmans jag-presentation är uppriktig eller ej.

Impression management skulle närmast kanske kunna översättas med intrycks-baserad ledning. Det handlar alltså om att styra genom att skapa intryck. Därmed ligger uttrycket nära det dramaturgiska perspektiv som används i denna uppsats, vilket jag också skall kommentera närmare om en liten stund. Den ”ledning” som avses med begreppet IM, är i vårt fall den externa ledningen gentemot främst kunder.

Goffmans jag-presentation – uppriktig eller inte?

Vi såg i föregående kapitel ett par exempel på ofta förekommande uttryck i Goffmans värld (region, team, fasad etc). Dessa var alla mer eller mindre medel för att skapa den presentation av det egna jaget som man önskade att andra skulle se framför sig. I själva verket döljer sig en inom forskarkretsar tämligen stor fråga i detta sammanhang: om man nu försöker presentera sig själv på ett så fördelaktigt sätt som möjligt, är denna presentation då verkligen äkta eller den falsk? Denna fråga, som alltså handlar om manipulativ dramaturgi, skall vi syna lite närmare i det följande.

En som har verkligen funderat över frågan om manipulativ dramaturgi är Chriss (1995). Chriss (1995) har kopplat samman manipulativ dramaturgi med IM. Han ifrågasätter den manipulativa syn på presentationen av det egna jaget som vissa forskare menar att Goffman står för. Chriss menar att man inte alls behöver uppfatta Goffmans dramaturgiska kommunikation som manipulativ och falsk. Han menar visserligen att det förekommer inslag av sådant i Goffmans teorier, men att dessa på ett onödigt sätt har blivit uppförstorade och markerade. Chriss ger ett exempel i Goffmans främre och bakre regionsuppdelning, som han menar att IM-företrädarna felaktigt har tolkat som medel för att dölja djupare, privata avsikter. Eftersom det först är i den bakre regionen som aktören vågar vara sig själv, skiljer IM-förespråkarna på ”äkta privata jag och falska offentliga jag”. (Chriss 1995:561) Chriss själv

menar dock att det inte är fråga om ett falskt offentligt jag, utan snarare om ett försök att i alla lägen försöka ”upprätthålla definitionen av situationen” (Ibid:561). För att ytterligare kasta ljus över denna kanske något dunkla åtskillnad är det lämpligt att se på vad Tseelon (1992) säger:

The Goffmansque approach views people’s presentational behaviour as a process of negotiation. It is a game of *representation*. In contrast, the position advanced by IM researchers views presentational behaviour as manipulative. According to this view people present various images of themselves as a strategic move. Unlike Goffman’s approach, this ‘game’ is not an end in itself but a *means to an end* of gaining benefits. It is a game of *misrepresentation*. (Tseelon, 1992:116)

Medan Chriss (1995) och Tseelon (1992) representerar den ena sidan är det inte så svårt att finna representanter för den andra. Några har redan nämnts och till dem kan läggas ytterligare en under lång tid inflytelserik forskare, nämligen Habermas¹². Denne avfärdar, enligt Chriss (1995), konsekvent Goffmans jag-presentation som manipulerad och därför oförenlig med hans egna idéer, till vilka vi senare skall återkomma.

Frågan gäller alltså: hur skall man tolka den jag-presentation som man enligt Goffman i varje enskild situation eftersträvar? Är den falsk eller är den sann, är den oärlig eller ärlig? Är Goffmans dramaturgi manipulativ eller inte? Chriss (1995) och Tseelon (1992) menar alltså att det inte är Goffmans dramaturgi som är manipulativ, utan IM-förespråkarnas. Enligt dem skulle det med andra ord vara omöjligt att kombinera Goffman med IM. Emellertid är det precis det som jag ämnar göra. Hur hänger det ihop? Tja, inte alls, åtminstone inte förrän vi har belyst ämnet något ytterligare.

Låt mig börja med att säga att jag inte heller ser Goffmans jag-presentation som oärlig. Precis som Chriss (1995) tycker jag att det handlar om att upprätthålla definitionen av situationen. Om vi ser tillbaka något, så resonerade vi under avsnittet om socialkonstruktionism, om styrkan i den relativa låsningen. Jag menade där att de valmöjligheter som en individ möter är begränsade i en given situation. Den relativa låsningen är därför kontextberoende och i ett dramaturgiskt perspektiv gäller detta också rollkaraktärerna. Om definitionen av situationen skall upprätthållas så är valet givet: den konkreta, enskilda situationen begränsar valmöjligheterna. Att detta val, dvs denna rollgestalt, sedan *kan uppfattas* som manipulativ eller t.o.m. falsk, är enligt min åsikt en annan sak, liksom det faktum att *den definition* av situationen som skall upprätthållas i sig likaledes kan vara falsk eller manipulativ. För att exemplifiera det senare utifrån min egen empiri, så kan vi se hur Bengt, som reaktion på Timos nekande svar angående valideringens enkelhet, svarar ”varför tycker ni det är svårt?”. Detta är den definition som han försöker att upprätthålla och den konkreta situationen ger honom få andra svarsalternativ. Denna definition är i sin tur, vilket vi har redan har sagt, ett uttryck för regissören Björns önskningsar, och dessa kan då mycket väl vara manipulativa i sin läggning. Bengt är således inte direkt manipulativ, han agerar istället som den konkreta situationen bjuder och det är alltså på detta sätt jag uppfattar Chriss (1995) när han säger att det inte är fråga om ett falskt offentligt jag, utan snarare om ett försök att i alla lägen försöka ”upprätthålla definitionen av situationen” (Ibid:561).

Låt oss gå tillbaka till frågeställningarna vi ställde tidigare. Hur är det då med IM och Goffman, är de verkligen oförenliga som Chriss (1995) och Tseelon (1992) menar? Nja, de intar kanske en något obalanserad hållning, de finns andra som menar att inte heller IM

¹² Jag vill redan nu påpeka att några direkta referenser till Habermas teorier inte kommer att göras; min väg till dessa har istället gått via andra forskare, där Alvesson (1991) och Alvesson och Sköldberg (1994) är de viktigaste

behöver vara manipulativ på det som dessa båda herrar ger uttryck för. Tidigare nämnda Gardner och Avolio (1998) talar om ett smalt eller brett IM-seende där de angående den breda skriver följande:

Scholars having a broader view examine IM as a ubiquitous element of social behavior and see nothing inherently superficial or deceitful about IM – it simply involves the packaging of information in order to lead target audiences to desired conclusions. (Gardner och Avolio, 1998:33)

Clark och Salaman (1998) intar i denna fråga en mellanposition; de avvisar inte tanken, men anser heller inte den vara nödvändig. De har här tagit intryck av Schlenker och Weigold (1992) som menar att ”there is nothing nefarious or superficial about impression management. It involves packaging information in ways designed to lead audiences to a particular conclusions.” (Schlenker och Weigold, 1992:137 citerade av Clark och Salaman, 1998:26).

Återigen: att föra åhörare till en viss ståndpunkt behöver inte vara manipulerande, än mindre falskspel. När allt kommer omkring så är det väl detta som allt (företags)ekonomiskt arbete i en kapitalistisk kontext handlar om: att övertyga andra om att de produkter som man erbjuder att värda att konsumeras. Om inte den enskilde konsumenten är övertygad om detta, så gäller det att göra honom eller henne övertygad. På samma sätt som Goffmans jag-presentation inte (nödvändigtvis) är falsk eller manipulativ, så är IM inte heller (nödvändigtvis) det. Jag anser därför att perspektiven är förenliga och låt oss därför gå vidare och se närmare på vad IM egentligen innebär.

IM, DRAMATURGI OCH TJÄNSTER

Clark och Salaman (1998) är en i mitt sammanhang mycket intressant artikel. Inte enbart för att de som sagt intar en tilltalande mellanposition i fråga om IM utan också för att deras intresseområde är managementkonsulter. Författarna hävdar att det, p.g.a. den produkts egenskaper som professionella serviceföretag levererar, är omöjligt att komma ifrån att konsulterna bedriver IM. Det skall dock påpekas att det inte är just konsulternas produkter som i sig är unika, utan snarare det faktum att de utgörs av tjänster. Att tjänster på flera sätt skiljer sig från varor är naturligtvis inte Clark och Salaman (1998) först om att påpeka, men att på ett så distinkt sätt koppla detta samman med dels IM och dels fördelarna med att nyttja dramaturgi som forskningsperspektiv genom detta, gör deras arbete mycket användbart. Låt oss se närmare på vad dessa båda herrar skriver.

Clark och Salaman (1998) identifierar fyra punkter, där tjänster skiljer sig från varor på ett sådant sätt att de ”rättfärdigar” en IM- baserad syn på konsulters arbete.

Det första gäller tjänsters obestämbarhet (*intangibility*). Det faktum att en klient (kund) inte i förväg kan syna den vara som konsulten önskar leverera, utgör enligt författarna själva grundbulten i synen på konsultens arbete som varande IM-baserad. De hänvisar i detta sammanhang till Alvesson (1994) som menar att klienterna förlitar sig på ”mental pictures” när de utvärderar den service som de tar emot. På detta sätt blir det möjligt för konsulterna att styra intryck genom signaler och symboler, vilket t.ex. kan innefatta konsulternas ”officiella” kompetens, statistiska beräkningar, trovärdiga analyser, dresscode etc. Klienten kan således inte bestämma produktens beskaffenhet genom att studera den närmare på samma sätt som man gör när man köper en bil, ett hus, en bok etc. Istället måste han eller hon (delvis) förlita sig till den bild som konsulterna själva målar upp: upplagt för impression management med andra ord.

Den andra punkten som skiljer tjänster från varor och som samtidigt uppmuntrar till IM, är enligt Clark och Salaman (1998) den interaktion som krävs vid konsumtionen (*interaction*). Kvaliteten på varan bestäms under en interaktiv process där konsulten alltså deltar. Clark och Salaman skriver:

There is nothing to evaluate until the client and the consultant interact to produce the service. This suggests that at the pre-purchase stage there will be a tendency for clients to emphasize the quality of the interaction over other criteria...The collaboration, or interaction, between the two parties is both the central and consistent feature of a consultancy service. This implies that a client's experience of this, and the way in which it is managed by the consultant, will be an important factor in the initial selection decision and subsequent evaluation of service quality. (Clark och Salaman, 1998:22)

Den tredje och fjärde punkten har att göra med tjänsters unika egenskaper (*heterogeneity*) samt deras förgänglighet eller ömtålighet (*perishability*). Tjänster är, påpekar Clark och Salaman (1998), aldrig identiska, vilket också är något som konsulten kan utnyttja genom att alltid kunna hävda att "vi har den unika lösningen för just dig". Att tala om att skraddarsy speciallösningar för den enskilde klienten är således ytterligare ett exempel på hur IM används för att knyta till sig och skapa nöjda klienter. Vilken klient kan i efterhand förneka det unika i en servicereport eller dyl.? Att det sedan beror på att tjänster aldrig helt identiska är ju en annan sak.

En annan viktig aspekt av att tjänster skiljer sig från varor, vilket är en följd av det jag nyss har sagt, är att Clark och Salaman (1998) menar att just därför att IM är ett så viktigt inslag i professionella serviceföretags arbete så blir det dramaturgiska perspektivet, främst företrätt av Goffman, särskilt lämpligt att använda vid forskning. Detta innebär att jag i och med detta har gett en rimlig förklaring till varför det dramaturgiska perspektivet är användbart i mitt sammanhang. Detta har egentligen inte kommenterats tidigare (förutom att jag i uppsatsens inledning just sa att jag skulle återkomma till frågan), utan den undrande läsaren har snällt fått ge sig till tåls ända tills nu. Anledningen till att jag inte närmare har tagit upp detta har helt enkelt berott på att jag har önskat att sätta in det hela i en IM-kontext, något som alltså inte har låtit sig göras förrän nu.

Jag ansluter mig alltså till Clark och Salaman (1998) i deras syn på IM. Jag tycker deras, med utgångspunkt i tjänsters unika natur, framlagda förklaring på många sätt känns rimlig och tilltalande. Jag tycker dessutom att IM inte nödvändigtvis innebär att den verklighetsbild (jag-presentation) som målas upp är ett uttryck för falskhet eller manipulation.

Diskussionen ovan handlar således inte om att bestämma Goffmans egna avsikter – jag lämnar åt andra att bestämma det; jag har istället en egen position som jag vill sammanfatta i ett par punkter.

Att jag, givet min utgångspunkt i Goffman, ansluter mig till IM-sidan beror således på tre saker:

1. Clark och Salaman (1998) resonemang känns övertygande; det är svårt att motsäga dem i deras, till tjänster kopplade argumentation.
2. De visar på att ett ställningstagande för IM inte nödvändigtvis behöver betyda att konsulter är oärliga, dvs att deras syfte är manipulativt eller rent av falskt: IM är snarare ett uttryck för en för vissa produkter nödvändig offensiv marknadsföring. Detta visade Clark och Salaman (1998) punkter ovan. Detta är viktigt för fortsättningen av detta kapitel, eftersom jag önskar introducera Habermas i kombination med Goffman. Om det

vore så att den sistnämnda verkligen enbart stod för förljugna, oärliga jag-presentationer skulle denna kombination, av skäl som kommer att framgå, vara mer eller mindre omöjlig.

3. Jag har själv, redan i mitt första tolkningsavsnitt, sett ”tendenser” till IM. Eftersom begreppet inte har införts förrän nu, är kanske detta inte är helt uppenbart för läsaren; vi har emellertid sett att Bengt och Björn, i högre utsträckning än Timo, på ett aktivt sätt just arbetat med sina potentiella kunder genom att skapa intryck. Detta är något jag önskar återkomma till längre fram.

Emedan jag accepterar IM som fenomen och dessutom själv har sett inslag av det, så är jag dock mer intresserad av att mer i detalj undersöka och beskriva på vilka sätt det tar sig i uttryck. Det är också här som min uppsats skiljer sig från Clark och Salaman (1998); medan dessa båda herrar använder sig av dramaturgin för att mer i generella termer bevisa och beskriva begreppet IM, önskar jag att mer konkret visa hur den tar sig i uttryck. Detta ligger nämligen mer i linje med syftet att studera professionella serviceföretags externa kommunikation. Alltså: om IM nu är en viktig del i detta sammanhang, hur tar den sig då i uttryck? Jag önskar göra det med en mer specificerad teatermetafor i nästa kapitel, enligt mitt ”löfte” i kapitel 4.

IM-implikationer

Genom ovan nämnda teoretiska dispyt beträffande Goffmans presentation av det egna jaget som varande uppriktig eller inte, har jag kunnat få en tolkningsinriktning på min uppsats som känns relevant och angelägen i sammanhanget. Frågan blir alltså: vilka motiv, om några, ligger, i ett dramaturgiskt perspektiv, bakom när CGE&Y arrangerar ett frukostseminarium? Är den externa informationsspridningen just enbart informationsspridning och om den inte är det, var är det i så fall? Förekommer det inslag av IM eller inte (denna fråga har vi i princip redan besvarat) och om sådan ”verklighetsstyrning” förekommer, vilka är orsakerna till det och vilka uttryck tar det sig?

Min avsikt har således varit att i en första omgång tolka det empiriska materialet i dramaturgiska termer och att nu snart ge exempel på hur detta kan ses ur båda vinklarna så som det har presenterats ovan. Som läsaren kanske anar kommer det finnas möjlighet att genom en distinkt tolkning peka på kommunikationen under frukostseminariet som varande å ena sidan ett uttryck för IM och å andra sidan inte. Om läsaren inte riktigt inser hur detta är möjligt, så vill jag lugna förekommande person genom att påpeka att det ”teoripaket” som skall användas för en sådan tolkning ännu inte är färdigpaketerat. Det återstår ett par viktiga aspekter att lyfta fram, varav den aspekt som integrerar kommunikation med ett dramaturgiskt perspektiv (dvs integrerar mitt undersökningsområde med mitt teoretiska perspektiv) absolut får sägas vara det viktigaste.

Habermas och hans teorier om uppriktig och ärlig kommunikation ligger nära till hands.

HABERMAS OCH STÖRNINGSFRI KOMMUNIKATION: EN INTRODUKTION

Det är en inte utan en viss vända jag ger mig in på Habermas. Den största orsaken är att jag i flera avseenden finner honom otillgänglig, inte minst i ett praktiskt, tillämpat perspektiv. Dessutom är han som sagt relativt flitigt använd i organisationsforskning (se t.ex. Schroyer (1973), Felts (1992) och Hakel (1994)), varför frågan snabbt infinner sig: är det verkligen någon idé att göra något som många andra redan har gjort? En tredje invändning är rent

personlig: jag anser att den skola (Frankfurtskolan) som han, om än i en moderniserad form, företräder, på ett genomgripande sett har bidragit till att väsentligen ha förstört grundläggande och väl fungerande samhällsinstitutioner. Emedan min tredje invändning får anses vara tämligen irrelevant i sammanhanget, avser jag här att närmare kommentera de övriga två.

Habermas praktiska tillgänglighet

Frågan om praktisk tillgänglighet är ett i mitt sammanhang svårbemästrat problem.

”Problemet” med Habermas är hans teoriers höga teoretiska abstraktionsnivå. Även om de vid en genomgång kan tyckas vara lättillgängliga och riktiga, inställer sig frågan: hur skall man gå till väga för att applicera dessa i en konkret forskningssituation? Chriss (1995:548) menar att ”Habermas has faced the difficulty of making his abstract theory relevant to the empirical social world.”

Eftersom min kunskap om Habermas teorier uppgår till högst ett uns av vad som krävs för att kunna utveckla en egentlig forskningsansats av hans idéer, erkänner jag härmed min tacksamhet över andra som har gjort det, och då framför allt Alvesson (1991) (i sin tur delvis baserad på Forester (1983, 1989)), Alvesson och Sköldberg (1994), men också Chriss (1995). Min fortsatta genomgång kommer alltså vara inspirerad av Habermas, genom att det är ett slags tolkning av tolkning. Detta är något som vi dock, på ett grundläggande plan, redan tidigare har sagt inte är ett egentligt problem, eftersom man kan betrakta allting för tolkat, vilket alltså också hade gällt för en egen genomläsning av Habermas, om en sådan nu hade företagits. Låt oss därför se närmare på Habermas idéer om kommunikation, såsom de presenteras i Alvesson (1991) och Alvesson och Sköldberg (1994).

HABERMAS OCH KRITISK TEORI

Inledning

Habermas står enligt Alvesson och Sköldberg (1994), för en något mer positivt präglad kritisk teori. Till dels torde detta ha göra med att Habermas är senare än de ”stora” kritiska teoretikerna; medan Marx, Weber, Hegel m.fl. arbetade för att förändra det samhälle som de till stora delar skydde, kunde Habermas ägna sig åt mer förfinande varianter när den äldre generationen hade ”sopat gatan” åt honom. (För en lättfattlig översikt över den kritiska teorins breda genomslagskraft, se Buchanan (2002)). Detta är också vad Habermas själv menar, åtminstone enligt Alvesson och Sköldberg (1994), i det de skriver: ”Viktigt för Habermas är att de samhällen som har kommit längst i samhällsutvecklingen, har passerat auktoritära sociala relationer, religiösa dogmer [...] Politisk demokrati, ökad utbildning och information samt en ekonomisk utveckling som medfört att man knappast behöver kämpa för överlevnad, har lett till ett modernt medvetande”. Alvesson och Sköldberg (1994:184). Det är slående hur väl den sista meningen stämmer in på västvärlden idag – det moderna medvetande har så att säga också trätt i kraft i och med detta: att jämföra väst idag med väst på 50-talet, är som att jämföra natt och dag (Se återigen Buchanan (2002)).

Habermas ser alltså den moderna samhällsutvecklingen som i grunden något positivt. Att fokus flyttas från mänsklig överlevnad, öppnar upp för andra, nya möjligheter, där en viktig sådan är kommunikation och då en störningsfri sådan. Habermas menar att kommunikativ rationalitet (som är fulländad vid störningsfri kommunikation) är den högsta formen av rationalitet. (Att Habermas överhuvudtaget talar om rationalitet är enligt Alvesson och Sköldberg (1994) ett tydligt exempel på hans annorlunda inriktning jämfört med tidigare

kritiska teoretiker). Allt annat är underordnat denna. Makt, prestige, ideologi, manipulation etc faller så att säga till jorden och underordnar sig därmed styrkan i ett argument. I sin tur innebär detta att en blind tilltro till s.k. expertvärde och vetenskap avvisas; allting bör enligt Habermas provas förutsättningslöst utifrån de argument och utsagor som framlägges.

Fyra kriterier för kommunikativ rationalitet

För att kommunikativ rationalitet skall kunna uppnås, anger Habermas fyra kriterier eller villkor som måste uppfyllas. Dessa kan sammanfattas genom att säga att varje utsaga skall vara:

1. Begriplig
2. Trovärdig
3. Legitim
4. Uppriktig

När dessa är uppfyllda finns (förutsättningar för) störningsfri kommunikation.

Invändningar mot Habermas idéer om störningsfri kommunikation baserat på ovanstående kriterier, saknas inte. Alvesson och Sköldberg (1994) nämner för det första det faktum att störningsfri kommunikation i sig sällan förekommer. Dels så finns det många situationer där kommunikativ ärlighet oftast inte eftertraktas (t.ex. i politiska sammanhang) och dels finns det sammanhang där situationen eller miljön runt omkring omöjliggör uppfyllandet av kriterierna ovan (ovänskap ett självklart exempel). Alvesson, Sköldberg (1994) nämner också det faktum att det är långt ifrån alla som låter sig övertygas av ett bättre argument. Dessutom framhäver de värdet av dissensus, dvs oenighet.

Dessa invändningar till trots; enligt Habermas bör alla utsagor värderas och granskas utifrån kriterierna ovan. Enligt Alvesson (1991) betonar Habermas, som en konsekvens av kriterierna, vikten av individens reflektiva förmåga, eller kompetens till att kunna lyssna och ta till sig ett argument och därefter besvara det. Habermas talar om "a symmetrical distribution of chances to choose and to apply speech-acts". (Thompson, 1982:123, citerad av Alvesson, 1991)

Habermas i ett praktiskt perspektiv

Hur skall vi då konkret gå tillväga för att använda oss av Habermas idéer? Uppgiften kan tyckas svår, eftersom de allra flesta inser att de kriterier som Habermas anger, ytterst sällan, om ens aldrig, uppfylls. Dock, det finns praktiska implikationer; som tidigare nämnts utarbetade av Forester (1983 och 1989) och därigenom också av Alvesson (1991).

Det viktiga i sammanhanget är att komma bort ifrån tanken att försöka göra Habermas idéer strikt applicerbara i social forskning. Tanken enligt Alvesson (1991) är istället att se Habermas idéer mer som ett ideal. Alvesson (1991) skriver:

Att en hel del aspekter ej kan infångas av teorin och att den ej kan fungera som lösning på alla problem eller undgå motsägelser hindrar dock inte att den belyser ytterst viktiga aspekter av sociala förhållanden. Teorin fungerar som ett ideal och en tolkningsram med vars hjälp vi kan förstå graden av kommunikativ rationalitet i diverse sammanhang och anger därmed centrala (om än inte uttömmande) dimensioner av såväl emancipatoriska som repressiva villkor. Som Wellmer (1985:62) påpekar är det av mindre intresse om ideala kommunikativa

situationer är historiskt möjliga, det viktiga är 'hur grammatikens djupstruktur i våra historiska projekt kan förstås'. Alvesson (1991:86)

Hur ser detta ideal ut rent praktiskt? Forester (1983, 1989) genom Alvesson (1991) kommer oss här till hjälp.

Alvesson (1991) menar att ett första steg är att skilja på olika grader av störning. Istället för att betrakta all form för kommunikativ störning som allvarlig, bör man se på anledningen till dess uppkomst. Härvidlag är det enligt Alvesson fruktbart att skilja "mellan ofrånkomliga störningar och onödiga sådana, mellan ad hoc problem och mera strukturellt betingade störningar". (Alvesson, 1991:86) Eftersom Alvesson själv definierar dessa begrepp på ett utmärkt sätt, kan vi låta honom fortsätta:

Ofrånkomliga störningar är inte mycket att göra något åt. De hänger samman med olika slags svårfrånkomliga begränsningar, slumpmässiga problem och asymmetrier som följer av att folk i olika frågor har olika mängd kunskap och att informationsöverföring inte alltid fungerar perfekt (ens om det finns vilja därtill). *Onödiga störningar* kan dock motverkas då dessa är en följd av påverkbara sociala arrangemang och av individuellt handlande. *Ad hoc problem* har en mera tillfällig karaktär och är kopplade till individer snarare än sociala förhållanden medan *strukturellt betingade störningar* s a s är inbyggda i en viss social ordning. (Alvesson, 1991:86, mina kursiveringar)

Alvessons (1991) resonemang leder fram till nedanstående schema, som vi kan kalla för kommunikationsmatrisen:

STÖRNINGENS NATUR	BAKGRUND TILL STÖRNINGEN	
	Socialt adhoc-mässigt	Socialt systematiskt eller strukturellt
Ofrånkomlig störning	Personliga egenskaper på- verkar kommunikationen	Informationsassymetri
Socialt onödig störning	Intentionell avsaknad av responsivitet	Ensidigt skapande av falska behov

Kommunikationsmatrisen. Efter Alvesson (1991) s 87. Bilden visar de fyra olika typer av kommunikativ störning som Alvesson (1991) har identifierat genom Habermas

Vi skall strax återkomma till bilden ovan, men först vill jag avsluta detta teorikapitel, genom att sätta in Habermas i ett dramaturgiskt perspektiv

Kommunikativ rationalitet som ett redan nyttjat forskningsperspektiv

Flera är de forskare som har använt Habermas idéer i sin forskning, varav några dessutom gjort det i forskning bedriven i konsultorganisationer. Redan nämnda Forester (1983, 1989) som alltså har utarbetat en modell för hur Habermas idéer kan omsättas till praktisk forskning. Något liknande har Schroyer (1973) gjort, och gemensamt för dessa båda är att de enligt

Chriss (1995) har bedrivit en kontinuerlig forskning på deras dagliga konsultarbetsplatser. Chriss (1995) nämner också Felts (1992) och Hakel (1994) som inriktar sig på att ge rekommendationer som kan förbättra organisationens kommunikativa inslag. Skillnaden mellan dessa skrifter och min egen är, av det jag kan utläsa från Chriss (1995), det mer konkret specificerade synsättet, i betydelsen att de är inriktade mot resultat och handling. Av naturliga skäl så är det inte min önskan att plocka fram en ”handlingsplan” eller dyl., eftersom min tolkning baserar sig på en enda observation. Istället för att fastslå orsaker och föreslå åtgärder, vill jag belysa kommunikationsprocesser på ett mer allmänt plan, där processer och samband betonas mer än en, genom omfattande empiri, fastslagen organisationsdiagnos. Av denna anledning ansluter min uppsats sig mer till Alvessons (1991) tolkning av ett enskilt observationsmöte och eftersom detta redan har poängterats i de första kapitlen i denna uppsats går jag inte närmare in på det här. Det intressanta blir istället att nu se på hur min studie kan tänkas skilja sig från Alvessons (1991) och då särskilt hans kapitel om Habermas.

Kommunikation och dramaturgi: ett integrerande och kompletterande synsätt

Vi har tidigare nämnt hur Chriss (1995) betraktar Goffmans jag-presentation som uppriktig och ärlig och han därmed avvisar de manipulerande sidorna av den samma. Vad vi hittills inte har diskuterat är orsakerna till denna hållning. I princip skulle man ju kunna tänka sig att han gör det som ett bidrag till den relativt omfattande forskningen om Goffmans forskning (se t.ex. Lemert och Branaman (1997) Manning (1992) bland många andra), men Chriss (1995) syfte är dock uppenbart ett annat.

Chriss ämnar nämligen sammanföra Goffman och Habermas som ett slags redskap vid kommunikativ forskning. Efter vad vi har sagt ovan går han därmed uttryckligen emot Habermas egen syn på Goffman. Chriss (1995) skriver:

In fact speakers do indeed attempt to achieve understanding through talk – Habermas’s communicative action – and they utilize the props, mechanisms, and processes that Habermas erroneously condemns as evidence of a speaker’s strategic or coercive intent. Chriss (1995:557)

I och med detta kompletterande synsätt av ord och gester, så har Chriss skapat förutsättningar för att bättre kunna använda Habermas kommunikativa teorier, för, som Chriss (1995) säger:

Additionally, Habermas says very little about what Goffman refers to as the ”ritual frame of talk”. This is when listener provides to speaker an intermittent stream of supportive gestures: ”uh-huhs,” ”yeahs,” nods of the head, sustaining eye contact so as to signal interest in the talk, and so forth. This ritual frame reflects the accommodating pattern of face-to-face interaction. (Chriss, 1995:556)

Med andra ord blir Goffman och därmed dramaturgin ett redskap för att bättre belysa kommunikationen i en given kontext. I vårt syfte ovan blir det frågan om att genom Goffman och Habermas tillsammans, belysa frågan huruvida öppen och ärlig eller fördold och hemlig kommunikation föreligger.

Det är min önskan att detta skall bidra till ett nytt sätt att se på kommunikation och då framförallt en habermasiansk sådan. Som vi har sett tidigare lägger Habermas stor, för att inte säga avgörande, vikt vid att båda parter verkligen ges och utnyttjar möjligheten till att på ett rationellt sätt bemöta motpartens argument. I samband med undersökningar av det slaget som presenteras i denna skrift – ett informationsmöte där den ena parten, sett till antal sagda eller uttalade ord, intar en dominerande ställning – är risken stor att analysen av den störningsfria kommunikationen blir ofullständig. Som vi har sett öppnar det dramaturgiska perspektivet

upp för andra kommunikativa handlingar än enbart det verbala och den kommunikation som förut uppfattades som störd och obalanserad kanske vid närmare eftertanke inte är det. Låt mig ta ett exempel för att illustrera detta.

Alvessons (1991), i många avseenden utmärkta och för denna uppsats flera gånger om hjälpsamma, tolkning av informationsmötet utifrån ett habermaskt perspektiv innehåller exempel på det författaren menar vara låg grad av kommunikativ rationalitet. Alvesson (1991) skriver i sin tolkning apropå kommunikativ rationalitet bl.a. följande:

Att det inte sker något aktivt ifrågasättande av giltighetsanspråk som uppenbarligen är problematiska – i meningen att de mycket väl skulle kunna utmanas, ifrågasättas, modifieras, etc – pekar på låg grad av kommunikativ rationalitet i den sociala institutionen. Alvesson (1991:91)

Alvesson (1991) fortsätter:

I viss mån har den kommunikativa störningen uppstått redan då mötet börjar: [...] genom att placera dem i positionen som publik (massa) har ett så pass starkt 'kommunikativt underläge' skapats att detta delvis bestämmer utfallet. Dagordningen förstärker så detta. Genom sättet att ställa frågor blir bara vissa slags svar möjliga och dessa kräver att man har facit på hand. Alvesson (1991:93)

Åhörarna beskrivs här som en massa, oförmögen att respondera på det som sägs vid mötet. Det är alls inte min uppgift eller avsikt att på något sätt betvivla denna observation och tolkning. Vad jag ämnar göra är att visa på den skillnad som ett dramaturgiskt perspektiv kan spela i sammanhanget. Mitt möte är inte olik Alvessons (1991) och låt oss nu åter – efter mycket om och men – se närmare på frukostseminariet hos CGE&Y.

7 TOLKNING – ANDRA DELEN

INLEDNING

Vi har nu utrustat oss för att kunna göra en habermasinspirerad (inte habermasiansk) tolkning av vår text. Innan vi gör det bör vi emellertid fundera något ytterligare på vad det egentligen är vi önskar att tolka. Att det är en form för kommunikation är uppenbart. Att det dessutom rör sig om kommunikation mellan å ena sidan "teamet" och å andra sidan publiken, bör (förhoppningsvis) inte heller någon ha något emot. (Man hade ju i och för sig kunnat tänka sig att studera kommunikationen inom teamet, men jag väljer alltså här att enbart fokusera på den kommunikation som sker mellan team och åhörare; skäl till detta kommer att framgå senare). Att vi önskar sammanfoga kommunikation och dramaturgi till en enhet, ja det är det vi har argumenterat för i föregående kapitel. Men ännu återstår frågan: på vilket sätt skall vi välja bland den omfångsrika empiri som står till vår rådighet? För att besvara denna fråga (vilket faktiskt är mycket enkelt) bör vi fundera över det empiriska urval som vi hittills har gjort.

Vi har ju, som nämnts ett par gånger nu, närmat oss detta arbete utifrån ett dramaturgiskt perspektiv och det är också utifrån detta som vi har företagit vår inledande tolkning. Urvalet är därför givet: vi önskar se närmare på kommunikation med dramaturgiska inslag. Någon kanske då invänder att det finns dramaturgiska inslag vid i stort sett all kommunikation. Ja det är möjligt, men vi har faktiskt tillåtit oss att ha en något smalare definition av ämnet, i det vi, genom Goffman, har bestämt de dramaturgiska inslagen till det agerandet som bidrar till att upprätthålla definitionen av den givna situation som föreligger i ett enskilt fall. Denna definition upprätthålls, som vi har sett, genom att människor intar och spelar roller inför andra. Vi har därigenom sedan tidigare bestämt t.ex. publikens roll som att vara den understödjande kraften vid frukostseminariet.

Sett ur detta perspektiv kan vi utesluta en hel del av alla de mer eller mindre dramaturgiska ageranden som förekommer under seminariet. Generellt sett blir det i vårt sammanhang således inte intressant att fundera över varför någon i publiken byter kroppsställning under seminariet, eller varför Bengt kliar sig på hakan när han skall berätta om CFR 21 Part 11 (såvida inte en sådan detalj sammanfaller med en "speciell" situation, som t.ex. Bengts skakande fot under Timos något naiva exposé). I sig kan sådana studier vara nog så intressanta (se t.ex. Atkinson och Heritage (1984) för en genomgång av sådan forskning) men alltså inget jag tar upp här.

KOMMUNIKATIV RATIONALITET VID FRUKOSTSEMINARIET

Vid en omedelbar anblick kan graden av kommunikativ rationalitet synas vara lika låg under både Bengts och Timos föredrag: åhörarna sitter i stort sett tysta hela tiden och uppdelning av den främre och bakre region är den samma, för att nämna något. Likt en grå massa sitter de som kollektivt dömda fångar, dömda till att sitta av ett seminarium under två timmars tid.

Åhörarna som respondenter: på vilket sätt kommunicerar de?

Låt oss emellertid mer exakt fundera över hur publiken agerar under Bengts och Timos föredrag. En sak som de i mer eller mindre grad sysselsatte sig själva med, var att frukostera. Vi bestämde ju tidigare frukostinslaget som ett sätt att styra publiken, med vilket dessutom publiken kunde agera ett slags understödjande kraft. Det är således en sådan typ av

”agerande” kommunikation vi intresserar oss för (till skillnad från alltså att klia sig i håret, rätta till stolen etc) och frågor blir därför: fanns det skillnader i det ”fikabeteende” som publiken uppvisade? Svaret på den frågan bör nog vara ja.

Under Bengts föredrag såg vi att publiken närmast pliktskyldigast verkade öppna sina frukosttallrikar. I pausen kunde vi notera att många inte hade ”huggit in” speciellt mycket på den samma. En intressant händelse under Bengts föredrag var dock det kaffesug som plötsligt gjorde sig gällande. I och med att en slog upp kaffe åt sig, så skapade detta ett slags dominoeffekt där plötsligt tre, fyra andra i publiken också ville ha kaffe. Jag skulle vilja tolka detta på följande sätt:

Betrakta Bengts föredrag i sig som en utsaga. Betrakta åhörarna som respondenter, som inte i ord utan i handling, besvarar det som sägs. Kaffee exemplet visar den olägenhet som flera av åhörarna befann sig i. Flera av dem var uppenbart kaffesugna, men ingen ville (eller kanske vågade) slå upp kaffe åt sig själv. Först när en av dem ”bröt isen” kunde andra också tillfredsställa sitt kaffebehov. Med andra ord så befann sig de i ett underlägset förhållande till Bengt, och om vi vill kalla våra dramaturgiska inslag för ett slags kommunikation – och det vill vi ju – så innebär detta att det här förelåg en låg grad av kommunikativ rationalitet. Här har vi alltså ett uttryck för att den ringa grad av rationalitet, som man vid ett första anblick kunde misstänka förelåg, faktiskt också gjorde det. Hade däremot åhörarna visat en mer avslappnad inställning där de var och en, på ett avslappnat sätt, hade serverat sig själva och andra kaffe, hade saken naturligtvis varit annorlunda. Det intressanta är att det var faktiskt så det var under Timos föredrag.

Här infann sig en allmän känsla av avslappnad stämning, ja nästan en uppsluppen sådan. Förvisso avspeglade detta sig också i publikens fikaagerande. Nu var det inte bara kaffe som dracks utan det var en allmän åtgång på både annan dryck och frukostbullar. Responsen på Timos framträdande var således: ”vi känner oss avslappnade, du har stor trovärdighet och verkar vara en sjsyst kille” (för att nu uttrycka sig lite modernt).

För den läsare som nu kanske tycker att uppsatsen börjar bli väl vidlyftig och spekulativ, kan följande kanske kännas lugnade. Det är nämligen inte så att vi endast behöver titta på det dramaturgiska ”fikakommunikationen”.

Något om den ljudliga uppsluppenheten

Min poäng är således att man genom detta, möjligen nya, perspektiv, kan nyansera synsättet något. Alvesson (1991) talar om att hans möte framstår som direkt ”anti-kommunikativt” (s. 100) och i egentlig mening har han ju rätt; det är uppenbart anti-kommunikativt att dela upp människor i två grupper, där den ena talar och den andra lyssnar, men det betyder inte, enligt det synsätt som har framförts här, att kommunikation inte förekommer. Inget av föredragen (Bengts eller Timos) är naturligtvis något skolexempel på kommunikativ rationalitet á la Habermas, men icke desto mindre uppvisar de olika grad av sådan.

Ett förtydligande

Nästa avsnitt skulle kunna utgöra ett bevis för en hos mig som författare återkommande strävan att idealisera min uppsats, där jag genom en förfinad process försöker ”passa in” min empiri i ett lättöverskådligt, men samtidigt misstänkt välutformat schema. En sådan kritik kan kanske delvis vara berättigad. Inte så till vida att det skulle vara sant i sig, utan snarare att

uppfattningen om arbetet ändå kan anta en sådan karaktär. En anledning till detta är att forskningsarbetet är en process, där inte minst tolkningen börjar på ett ställe för att sedan ständigt fördjupas utifrån denna inledande position. Detta kanske kan liknas vid den process som många romanförfattare upplever i deras arbeten. Romanen påbörjas utan att slutet (eller ens större delen av berättelsen) är fastlagt eller likaledes: karaktärer introduceras utan att deras egentliga syfte är klarlagt (som exempel på detta, se Kocher, 1973). På samma sätt med föreliggande uppsats och då framför allt det nu lästa tolkningskapitlet; det skall med andra ord ses som en möjlig tolkning och för att visa (på medvetenheten om) detta, kommer jag – vilket vi har diskuterat i ett tidigare kapitel – senare – låt vara i en mindre utsträckning – att vända på mitt tolkningsperspektiv genom att helt enkelt ifrågasätta mina egna slutsatser. Ett sådan försök – vilket vi också har konstaterat tidigare – ligger tämligen nära det som Alvesson och Sköldberg (1994) avser med begreppet reflexiv tolkning. Dock, nog om detta och tillbaka till kommunikationsmatrisen som jag introducerade i slutet av föregående kapitel.

KOMMUNIKATIONSMATRISEN

Övre vänstra rutan

I kommunikationsmatrisen på sidan 51 förekommer i den övre vänstra rutan sådant som vi kan karakterisera som ofrånkomliga störningar på grund av tillfälliga eller situationsbundna orsaker. Alvesson (1991) menar att detta helt enkelt kan handla om att ”personliga egenskaper påverkar kommunikationen” (s. 87). Att sådan säkert förekommer är ju tydligt men inget vi berör här; åhörarna har alltså ”lov” att undlåta att yttra sig p.g.a. t.ex. blyghet, stamning etc; vi kan ändå inte, så att säga, göra något åt det.

Övre högra rutan

På samma sätt får vi här hantera den ofrånkomliga störningen till följd av socialt strukturella missförhållanden. Sådana kan t.ex. uppkomma till följd av att kommunikationen sker ”över organisatoriska gränser” (Alvesson, 1991:87), som i vårt fall t.o.m. utgörs av externa sådana. Att kommunikationen i detta sammanhang blir störd beror helt enkelt på att Bengt och Timo i de allra flesta fall vet mer om validering än åhörarna. Samma sak vid en universitetsföreläsning: att läraren talar under 99 procent av föreläsningstiden är ju blott ett uttryck för att han eller hon känner till mer om ämnet än någon annan i undervisningssalen. Låt oss därför gå vidare till nästa ruta i vår matris.

Nedre vänstra och nedre högra rutan

Den tredje rutan handlar om tillfälliga, men ändå socialt onödiga störningar medan den fjärde handlar om socialt onödiga störningar som är mer än bara av tillfällig karaktär, dvs i någon grad överlagda eller planerade. Alvesson föreslår här ”intentionell avsaknad av responsivitet” samt ”ensidigt skapande av falska behov” (s. 87). Vad Alvesson exakt menar med detta framgår kanske inte helt tydligt, men låt oss studera detta utifrån Habermas fyra kommunikationstermer presenterade i föregående kapitel (dvs begriplighet, trovärdighet, legitimitet, uppriktighet)

I detta sammanhang är det kanske allra bäst att jämföra ett par kommunikativa situationer från Bengts och Timos föredrag.

Frågor och svar

Det första man kan notera i Bengts föredrag är han faktiskt ställer en hel del frågor, men att han samtidigt faktiskt erhåller väldigt få svar. Bengt frågar t.ex. om åhörarna mäter hur mycket pengar de lägger ner på validering, hur man skall göra för att få råd med validering, om det är någon som tycker det blir bättre med validering och dessutom om det verkligen är så att de validerar utan att de egentligen tycker att det blir bättre. Att åhörarnas respons uteblir i de allra flesta fall, bör åtminstone delvis ses i ljuset av den fråga och det svar som föregick de ovan nämnda. Bengt frågade ju nämligen strax innan om det är svårt med validering varpå Timo svarade med ett tydligt nej. Att Bengt långt ifrån var nöjd med detta svar, visar hans egen replik, ”varför tycker ni det är svårt”. Bengt har därmed visat att han endast accepterar en viss typ av svar, om han ens accepterar något. Han ser sina frågor närmast som retoriska. Publiken ser därmed närmast hans frågor som onödiga att besvara.

I termer av Habermas kriterier kan Bengts frågor inte direkt karakteriseras som varken *begripliga* (det är svårt att förstå frågor som man inte får svara vad man vill på), *legitima* (vid frågestunder är det vanligt att man trots allt tar till sig alla svar som dyker upp), *trovärdiga* (Bengts svar verkar, vilket vi har diskuterat tidigare, inte helt sanna) eller *uppriktiga* (den direkta kommunikation han själv öppnar upp för, visar sig blott vara ett slags retoriskt fasad). Med andra ord: den kommunikativa rationalitet Bengt till synes uppmuntrar genom att ställa frågor, får sägas att vara svag.

Hur är det då med Timos föredrag? Här noterar man att Timo inte ställer många frågor, om alls några, men att han trots det faktiskt erhåller en del ”svar”. Ett exempel var den allmänna respons som åhörarna gav i form av sin, jämfört med Bengts föredrag, avslappnade stil. Dessutom förekom också mer ljudliga varianter. När Timo säger att validering egentligen bara handlar om att göra en plan och arbeta efter den, så uppstår lite sorl i salen. En person mumlar ”oj vad enkelt”.

Tekniska termer

Det kan vara fruktbart att notera skillnaden mellan Bengt och Timo t.ex. vad avser deras framställning av tekniska termer. Medan Bengt under några sekunder visar definitionen av 12-15 olika tekniska begrepp och säger att det är sådant ”man måste kunna”, så ber Timo om ursäkt och säger att ”nu tänker jag bli väldigt teknisk”. Att Timo dessutom som en av få frågor undrar om de längst bak i publiken ser något, eftersom han själv tyckte att det blänkte, avslöjar han ett åhörarperspektiv som Bengt – i just denna betydelse, är bäst att tillägga – inte kommer i närheten av. I termer av Habermas uppfyller Timo de mesta i de fyra kriterier som Habermas ställer upp; *begriplig* (i de fall han själv misstänker att han kan bli en aning teknisk, så talar han om det i förväg), *legitim* (han tar genomgående frågor och synpunkter från publiken på allvar), *trovärdig* (han verkar vilja avdramatisera begreppet validering och därmed ”säga sanningen”) och *uppriktig* (han sticker inte under stol med att han tyckte att det blänkte på tavlan, trots att sådan information knappast är till gagn för teamet).

Så långt en habermasinspirerad tolkning av frukostseminariet.

8 TOLKNING – TREDJE DELEN

INTEGRERING AV DE BÅDA FÖRSTA TOLKNINGSAVSNITTEN

Följande avsnitt skall ses som ett försök att integrera eller sammanföra de vi hittills har sagt i de båda första tolkningsdelarna

Impression management i detta sammanhang

Som läsaren kanske rekapitulerar från kapitel 6, så såg vi där lite närmare på den typ av agerande som går under namnet impression management (IM). Vi beskrev den som styrning genom intryck och förde en diskussion om huruvida IM, tillsammans med Goffmans jag-presentation, skulle betraktas som ärlig eller inte. Den position som vi så småningom intog, var den, för att citera Gardner och Avolio (1998), breda synen på IM, som ett allestädes närvarande inslag vid socialt umgänge. Det handlar om att upprätthålla den definition av situationen som, av någon eller något, är bestämd att råda. Ser vi tillbaka på de båda tolkningsavsnitt vi har lagt bakom oss, kan vi därmed också se hur Bengt aktivt arbetar med IM, både genom dramaturgi och kommunikation eller kort sagt: dramaturgisk kommunikation. Han använder intrycksbaserad styrning för att få publiken eller åhörarna ”dit han vill”. Det handlar om att i varje ögonblick upprätthålla den definition av situationen som teamet har bestämt skall råda. För detta ändamål ger han ett säkert intryck, tvekar inte, inte ens i ”skarpa” situationer, som när Timo öppet går emot hans påståenden. Vidare innehåller hans sätt att kommunicera, vilket vi såg ovan, en låg grad av kommunikativ rationalitet. Bengt kommunicerar genom att inte kommunicera, skulle man kanske kunna säga. Detta är också intrycksbaserad styrning, dvs IM; han skapar ett intryck av sig själv som en man skall lyssna på, inte kommunicera med.

Timo å andra sidan, verkar obekymrad om den situationsdefinition, som teamet vill se råda. Han är, som vi såg, tämligen kommunicerande och uppvisar relativt hög grad av kommunikativ rationalitet. I den första tolkningsrundan såg vi dessutom hur han i det närmaste allierade sig med publiken och därmed inte förblev teamet troget.

Låt oss nu gå vidare genom att försöka se närmare på en tänkbar metafor för att beskriva frukostseminariet.

Metaforiskt seende

Jag har tidigare (kapitel 4) sagt något om huruvida en organisation skall betraktas som en teater eller om den är en teater. Jag bestämde mig, av olika anledningar, för att det förra var mest riktigt i mitt sammanhang. Jag visade också på ett antal olika, tidigare framlagda, teatermetaforer. I dessa fanns en mångfald, både vad gällde själva metaforen och det som avsågs därmed. Jag skulle i detta sammanhang vilja kalla konsulterna på CGE&Y för trollkarlar, som ett slags parallellism till tidigare nämnda teatermetaforer.

Jag vill med en gång understryka att det från min sida inte ligger något negativt bakom denna benämning, utan trollerimetaforen skall här ses i positiv bemärkelse. Jag anser inte att det som näringsidkare på en fri marknad är fel att ”trolla” med sina kunder, eftersom trolla, vilket vi strax skall se, är något annat än att bedra eller ljuga. Metaforen skall alltså här inte tas bokstavligt, vilket ju metaforer aldrig skall; det är alltså inte den metaforiska benämningen som är det viktiga, utan istället förklaringen till den. Låt oss därför se närmare på den nu.

I inledningen till denna uppsats nämnde jag något om begreppet ”att lyssna till kunden” och hur populärt detta uttryck har kommit att bli under senare år.

Det intressanta i sammanhanget är istället att ta ett steg bakåt och fråga sig: när är konsulterna på CGE&Y villiga att lyssna på kunden? Jo, när kunden har lyssnat på dem. På vilket sätt vill CGE&Y att man som kund skall lyssna till dem? Här har jag tidigare identifierat två viktiga punkter.

För det första skall man göra det när tillfälle ges att ”högtidlighålla” ämnet. Vi såg detta när vi jämförde Bengts och Timos föredrag. Bengt talade med säker stämma, gjorde ett säkert intryck, dominerade åhörarna genom att tala om för dem vad som vad svårt etc. Timo däremot verkade i sitt framträdande aningen för avslappnad, höll inte tiden, ursäktade sig om han blev teknisk i sin framställning etc. Bengt agerar därmed precis som en trollkarl, där säkerhet och precision är ledord.

För det andra skall man göra det när tillfälle ges att ”högtidlighålla” organisationen. Jag kommer i nästa kapitel att mer i detalj komma in på detta genom att tala om reifikation, i betydelsen att organisationen blir ett slags institution. Man högtidlighåller sig själv så att andra upplever att man står över, vilket gör dem osäkra men samtidigt emambla eller mottagliga för information. Publiken agerar därmed som om de bevistade en skickligt genomförd trolleriföreställning. Det framförda ”tricken” blir något som inte är gripbart, något som ligger ”där ute”, något som i djupaste mening inte kan utvärderas. (Låt mig här påpeka att jag talar om idealtillståndet; det blir här frågan om att mer eller mindre lyckas med skapa denna typ av intryck. Eftersom uttrycket ”mer eller mindre” är relativt, krävs jämförelser med andra framföranden, men då sådana inte föreligger, blir det inte min uppgift att fundera över hur pass bra CGE&Y lyckas, bara om det i någon utsträckning gör det).

Vad ovanstående två punkter särskilt understryker, är att vikten av detaljer, förberedelser, kontroll etc knappast kan överskattas i dessa sammanhang. Säkert intryck, kognitiv dissonans (ett uttryck som vi strax återkommer till), väl genomtänkt lokal, är ju också vad trollkarlar arbetar med, allt för att övertyga i den kommunikation som går ut på att på ett mer eller mindre tvingande sätt, få publiken att erkänna de tjänster som aktören erbjuder.

I trollerimetaphorer blir publiken också just trollbunden. Bengt hade som vi såg publiken i ett helt annat grepp jämfört med Timo.

Om styrkan eller fördelen med att trola för publiken ligger i att man i det närmaste kan skapa en naturlig definition av situationen som man sedan kan upprätthålla, eftersom man genom den framstår som ett slags institution, så finns det också uppenbara svagheter eller nackdelar. Den tydligaste är att framställningen är ytterst sårbar; om något blir fel så blir det helt enkelt mycket fel. Återigen är trollerimetaphoren användbar: om trollkarlens trick avslöjas så faller allt. Fasaden spricker. Institutionen faller samman.

Det är således ett mycket högt spel man spelar. Det är inte frågan om en normal umgängesform där man träffar varandra för att utbyta information, socialisera och ha trevligt i största allmänhet. Det är istället frågan om ett ”klassiskt” marknadsekonomiskt spel: det gäller att till varje pris få sina produkter sålda och därför får ingenting vara utelämnat åt tillfälligheternas gäckande värld.

Någon kanske skulle invända att det är just denna värld man på CGE&Y (dvs i första hand Björn) man har utelämnat sig åt, i och med att man bjöd in den externe talaren Timo. Hans konsekventa avståndstagande från allt var trolleri heter, riskerade väl just att bryta ned det som var uppbyggt under Bengts tal? Låt oss emellertid inte vara alltför tvärsäkra här, det är värt att fundera lite ytterligare först.

Hittills har jag ”använt” Timo i syftet att påvisa den i förhållande till övriga teamet diskrepanta roll han spelar. Som sådan har jag, vilket jag diskuterade tidigare, valt att placera honom inom teamet. Jag skulle nu delvis vilja vända på resonemanget. Låt oss fortfarande hålla Timo som officiell medlem av teamet, dvs att han utåt sett är en teammedlem. Men hur blir det om vi antar att han av konsulterna på CGE&Y, inte ansågs vara det, utan att han istället var en extern figur som därmed inte skulle introduceras i teamets hemligheter. Varför skulle man då bjuda in en sådan figur över huvud taget?

Kunden Timo i ett nytt perspektiv

Det finns en intressant detalj i sammanhanget, vilken vi har nämnt tidigare: Timo är inte en okänd figur i dessa kretsar och det företag han representerar, AstraZeneca, är en av CGE&Ys kunder. Låt oss se över delar av det jag tidigare har skrivit, nu med detta faktum som utgångspunkt.

Låt oss t.ex. än en gång fundera över Timos svar på Bengts fråga om det är svårt med validering. Som läsaren kanske minns var Timos svar ett mycket rättframt ”nej”. Detta var en av de händelser som gjorde att vi valde att betrakta Timos roll i teamet som varande diskrepant. Jag påpekade att det var en allvarlig regissörsmisshandling av Björn att denne inte mer tydligt hade informerat Timo om hans position i teamet och jag påpekade ovan, i termer av trollerimetajoren, hur farligt detta egentligen var. Men nu kan vi emellertid se det ur ett annat perspektiv.

Om vi betraktar Timos svar utifrån det faktum att han vid seminariet representerade AstraZeneca som CGE&Ys kund, är hans svar högst rimligt, för att inte säga det enda möjliga. Som CGE&Ys valideringskund så bör ju han rimligen svara nekande på CGE&Ys fråga om det är svårt med validering. Något annat vore ju för CGE&Y orimligt att höra. På liknande sätt kan man betrakta Timos eget föredrag. När Timo säger att validering är enkelt, ”gör en plan och följ den” tyckte jag först att han avdramatiserade ämnet validering på ett sätt som konsulterna på CGE&Y knappast kunde vara nöjda med. Men varför är det egentligen ”enkelt” och vem är det egentligen som har gjort Timos ”plan”? Vid närmare eftertanke är alltså Timos uppriktiga påståenden högst rimliga, sett utifrån att Timo representerade AstraZeneca som kund till CGE&Y.

Det intressanta i sammanhanget är att Timos och AstraZenecas kundstatus aldrig blev direkt uttryckt under själva seminariet. Det stod i inbjudan på CGE&Y:s hemsida att en av konsultbolagets kunder skulle medverka och det stod i uppsummeringen efteråt att kunden AstraZeneca hade varit representerad. Under seminariet sades det dock aldrig direkt att Timo deltog i egenskap av kund. Varför denna förvirring kan man fråga sig. Varför inte öppet tala om sådana här förhållanden? På samma sätt som de homogena namnskyltarna gjorde det svårt att på håll urskilja konsulter från seminarietdeltagare så gjorde informationen på CGE&Y:s hemsida, i kombination med det som sades om Timo under seminariets gång, det svårt att veta vad man skulle riktigt tro om honom. Det jag i ett tidigare kapitel kallade ”infiltrerande

kontroll”, dvs att konsulterna kontrollerar genom att beblanda sig med mängden, får således ytterligare en innebörd.

Som åhörare uppkommer kanske följande frågorna: vem är konsult och vem är bara åhörare? Vad är Timo för en figur? Hade jag inte läst i inbjudna att det skulle vara en kund som skulle tala, eller kommer jag bara ihåg fel? Vilka relationer finns egentligen mellan Timo och de övriga konsulterna? Den sk infiltrerande kontrollen ger således en förvirrande verkan. Det kan vara intressant att fundera på detta i ett litet mer allmänt perspektiv.

Att här och nu börja fundera i lite mer allmänna termer, ligger också i linje med en önskan om att snart komma in på det avslutande kapitlet av denna uppsats.. Låt oss därför lyfta blicken något, genom att åter se på den del av vår första teori som vi ännu inte har använt till något, nämligen Berger och Luckmann (1991).

GAMMAL DRAMATURGI, NYTT PERSPEKTIV

Seminariet i ett större perspektiv

Det intressanta i sammanhanget är att i ett större perspektiv fundera på hur ett professionellt serviceföretag som CGE&Y hanterar situationen när nya affärskontakter skall knytas och tjänster skall säljas. Det större perspektivet innebär att fokus lyfts från det goffmanska perspektivet till ett mer allmängiltigt plan, dock utan att resonemanget går utanför den socialkonstruktivistiska referensram som vi tidigare har redogjort för.

Kort sagt skulle jag vilja beskriva det som att ett professionellt serviceföretag som CGE&Y har en förståelse för sociala processer – eller kanske ännu hellre: de har en förståelse för hur man socialt bör konstruera sin omvärld.

Den skrift som vi använde oss av för att se något på det sociala i sig, dvs för att bestämma en social teori, var Berger och Luckmann (1991) och vi skulle kunna låta följande punkter få utgöra ett slags utvidgad sammanfattning¹³:

- Människor upplever osäkerhet när de ställs inför nya livssituationer, något vi tidigare kallade för kognitiv dissonans
- För att undvika kognitiv dissonans utvecklar människor dels egna vanor, men accepterar också de vanor som andra människor före dem har utvecklat.
- Härvid uppstår institutioner som överförs till andra genom en objektivering, dvs ett slags objektiverande legitimering av den sociala och institutionella ordningen.

Wenneberg (2001) pekar på att den första punkten innebär en psykologisk lättnad och, som vi sa tidigare, vanor uppstår ofta genom typifieringar som i sin tur innebär att vi börjar spela roller gentemot varandra (s 73). Dessa roller är, vilket vi också har sett tidigare, mer eller mindre relativt låsta, dvs de bestäms av hur den enskilda situationen ser ut. (se t.ex. Burr, 1995)

Naturligtvis gäller ovanstående resonemang för sociala ”makroprocesser”, dvs samhällsutvecklingen i stort, men som ett slags metafor eller tolkande inspirationskälla har

¹³ Vid vilken jag även använder mig av Wenneberg (2001) och Burr (1994)

den också något viktigt att säga i vårt sammanhang. Den framförda idén om institution skall alltså ses bildligt eller symboliskt och är alltså på detta sätt ett redskap för nya, intressanta idéer.

Ser vi tillbaka på frukostmötet så är det faktiskt också på ovanstående beskrivna sätt som CGE&Y arbetar med sina klienter, vilket vi också delvis var inne på tidigare. Klienterna bjuds antingen in genom en öppen inbjudan, dvs vem som helst har möjlighet att anmäla sig, eller genom mer riktade invitationer. På så sätt sällas de mer kunniga på området bort (dvs sådana som Timo), eftersom de knappast är speciellt intresserade av ett informationsmöte om något de redan känner till. De deltagare som dyker upp, är alltså de som vet så pass lite om validering att de anser sig behöva gå till ett sådant informationsmöte. P.g.a. deras ringa kunskaper på området föreligger en risk för en kognitiv dissonans (Wenneberg definierar alltså uttrycket som ”den osäkerhet som vi upplever då vi befinner oss i situationer som vi inte är bekanta med och i vilka vi inte vet hur vi ska bete oss” (s 72)). Men inte nog att själva ämnet för seminariet uppvisar drag av kognitiv dissonans. CGE&Y som företag gör det också. Det är inte orimligt att anta att de allra flesta som besökte seminariet också besökte CGE&Y för första gången, för återigen: mötet var ett informationsmöte, där i första hand ”nybörjare” på området deltog. Dessutom: hur många har tidigare provat den lite udda kombination att lyssna på föredrag och frukostera samtidigt? Även om denna seminarieform har blivit allt populärare under senare år, så är den fortfarande relativt ny; en sak är ju att lite försiktigt sörpla i sig lite kaffe medan man lyssnar på någon som talar (det har väl människor gjort i alla tider), men här var det alltså frågan om en ordentlig frukosttallrik, där bullar skulle delas och bres, paket packas upp etc. Som sades vid ett tidigare tillfälle: genom denna frukosttallrik visar konsulterna på CGE&Y att det är de som serverar åhörarna något.

Den kognitiva dissonansen kunde enligt Berger och Luckmann (1991) överbryggas genom utvecklandet av nya vanor eller åtminstone genom att man tog efter andra som har utvecklat vanor på området. I vårt sammanhang betyder det att Kvinnas enträgna uppmaningar om att hugga in hjälper deltagarna att frukostera; de litar s a s på hennes erfarenhet, i en situation där de själva känner sig osäkra, dvs besitter kognitiv dissonans.

Alltså: ämnet validering, det första besöket hos CGE&Y och frukosttallrikarna är tre exempel på hur den inledande situationen vid seminariet har präglats av det som vi enligt Berger och Luckmann (1991) kallar för kognitiv dissonans. Den andra punkten ovan avslöjar människors sätt att bemöta den kognitiva dissonansen, vilket alltså görs genom utvecklandet av vanor eller roller. Som vi såg tidigare i avsnittet om den goffmanska tolkningen, så var rollerna som publiken tog på sig präglad av en försiktighet, med slätstruket uppförande. P.g.a. den osäkerhet de befann sig i, var de mottagliga för mycket och därför mycket lättstyrda. När Kvinnan efter en stund således uppmanade åhörarna att hugga in på frukosten, så var det många som gjorde det, trots att en många ditills måste ha avstått, säkert för att de helt enkelt inte var hungriga.

Det var alltså i denna situation som informationsmötet kunde ta sin början. Välvilliga, osäkra, på gränsen till manipulerade åskådare som nu var beredda att möta punkt nummer tre ovan.

I detta tillstånd framstår hela frukostmötet – och, i ett större perspektiv, hela företaget CGE&Y – som en institution. Analogin ligger alltså i att en institution uppstår genom en objektivisering av den (samhälleliga) sociala processen. Man kan här tala om reifikation. Låt oss se vad Berger och Luckmann (1991) själva säger:

Reifikation is the apprehension of human phenomena as if they were things, that is, in non-human or possibly supra-human terms. Another way of saying this is that reifikation is the apprehension of the products of human activity *as if* they were something other than human products. . . . as soon as an objective social world is established, the possibility of reifikation is never far away. (s 106)

Vad jag alltså menar med en objektivering av CGE&Y som institution är att den för deltagarna har blivit en objektiv verklighet; man kan, för att uttrycka sig som Wenneberg (2001), tala om ”något därute som man inte kan få bort med viljans hjälp” (s 73).

Det är i en sådan situation som man lämpligen skall informera andra som sina tjänster, eftersom man i detta ”objektiverande” tillstånd närmast blir självdefinierande på det område som man informerar inom. Det är alltså så jag tycker att CGE&Y sätt arbeta med nya potentiella kunder skall ses: först med flera tänkbara medel skapa kognitiv dissonans hos publiken, som därigenom utvecklar vanor, vanor som företaget lätt kan styra. Genom denna styrning blir publiken mer eller mindre tvungen att acceptera företaget som en objektiv institution, något som alltså Berger och Luckmann (1991) kallar för en reifikation.

TRE AVSLUTANDE PUNKTER I DEN TREDJE TOLKNINGSRUNDAN

Jag skulle som avslutning på detta kapitel vilja framföra tre punkter angående den kundkommunikation som jag har identifierat i uppsatsen.

Först skall man dock ha klart för sig att de olika ”framställningsmetoder” som konsulterna på CGE&Y använder sig av och som jag har identifierat i denna uppsats, mycket väl kan vara omedvetna från deras sida. En sak är att de förekommer, en annan är att jag har tolkat in dem i en denna uppsats specifika kontext. Med andra ord: att noggranna förberedelser, detaljkontroll, professionell framtoning etc, förekommer, beror naturligtvis inte på tillfälligheter, men att samtidigt fullt ut se dem ur de perspektiv som jag har pekat på i denna uppsats, är ju långt ifrån säkert. Om jag därför skulle behöva peka på några punkter som absolut bör få ”kändisstatus” så skulle jag vilja peka på följande tre:

- Teamet – teamets ställning är viktig. Det var genom den diskrepanta roll Timo uppvisade, som uppsatsen rörde sig framåt. Enligt min åsikt var det ett mycket högt spel man spelade när man så öppet införlivade Timo i teamet, samtidigt som han deltog i seminariet som en avslappnad kundrepresentant. Timos eget föredrag riskerade att förstöra de intryck som var skapade under Bengts föredrag, samtidigt som hans egna invändningar under delar av Bengts föredrag också var uppenbart störande. Enligt min åsikt krävs en absolut tydlighet vad gäller teamets ställning; dess medlemmar måste vara klart och tydligt definierade också för publiken. Detta borde under seminariets gång ha tagit sig i uttryck i att Timo öppet och tydligt presenterades i egenskap av kund. Om man från CGE&Ys sida var intresserad av att använda Timo som en del i den ”infiltrerande kontrollen”, dvs genom att låta Timos ställning vara en delvis öppen fråga, så måste denna roll vara klart definierad för den samme, på samma sätt som konsulterna längs den bakre väggen i seminarierummet (manchesterkonsulten inkluderad), kände till sina uppgifter och också skötte sin (enkla) framställan med bravur.
- Framställningen – vikten av att förstå att ett föredrags framställande är en helhet kan knappast överdrivas. Även om Bengts föredrag på i stort sett alla områden är prickfritt, kan aldrig hans föredrag i sig själv skapa de effekter som man från CGE&Y:s sida önskar uppnå. Det är istället i kombination med frukosttallrikarna, namnskyltarna, konsulterna på

bakre raden, Björn som regissör och ledare etc som framställandet skapas. Det är tydligt att Björn som regissör också hade förstått detta. Att placera ett par, tre anställda som statister runt omkring i salen, gör man knappast för att bli populär. Som en helhet framstår seminariet som större än vad det kanske egentligen är. Att leverera mer än bara ett seminarium, dvs att leverera ett paket, en föreställning, där många olika händelser och detaljer styr mot samma mål, dvs att göra intryck på kunden, är en viktig insikt; de konkreta uttrycksformerna är i stort sett oändliga.

- Lyhördheten – att lyssna utan att kommunicera är ytterligare en aspekt. Att förutsättningslöst förhålla sig till situationen, ”känna av” den, lyssna till vad den har att säga och därefter ändå agera självständigt, var något som både Björn och Bengt klarade av. Det viktigaste är att upprätthålla definitionen av situationen och därför måste personliga hänsynstaganden och känslouttryck hållas nere. Således strök Björn helt och hållet Monicas föredrag och således lät sig Bengt inte, under sitt föredrag, bekommas av Timos plötsliga invändningar. När definitionen av en situation skall upprätthållas är lyhördheten inför denna situation alltså oerhört viktig; kommunikation med den samma kan dock bli förödande. En definition skall inte momentant förhandlas fram, den skall i varje enskild situation upprätthållas. Det är därför som Bengt utan några betänkligheter frågar publiken varför de tycker validering är svårt, när Timo just har sagt att det inte är det. Det också därför som Björn utan närmare beklagande eller ömkande helt enkelt stryker Monicas föredrag.

9 AVSLUTNING

Sammanfattning

Låt mig börja med att sammanfatta något av det jag har sagt hittills i denna uppsats.

I den första dramaturgiska tolkningsdelen började jag med att identifiera viktiga goffmanska begrepp som t.ex. team, diskrepanta roller, bakre och främre regionen etc. En av våra slutsatser där var att både mörka och strategiska hemligheter förekom. Den mörka hemligheten var information som teamet känner till och som av en eller annan anledning vore olämpligt om publiken fick kännedom om. I vårt sammanhang handlade det om att den relativa enkelhet som en valideringsprocess innebär¹⁴. Den strategiska hemligheten betecknar istället sådana information som är teamets avsikter eller intentioner med interaktionen/mötet och som därför bör hållas dold för publiken. I vårt sammanhang var det helt enkelt att försöka sälja sina valideringstjänster. Eftersom dessa hemligheter i sig inte kan anses vara alltför upphetsande, gick vi vidare med dem som en ingångsport för att studera det som det inledningsvis nämnda syfte hade utlovat: den externa kommunikationen.

Den andra tolkningsrundan hade alltså som syfte att tolka frukostmötet utifrån ett kommunikativt perspektiv. Våra tidigare identifierade hemligheter föranledde oss att se det hela ur ett impression management-perspektiv. Detta betydde att vi såg konsulternas kommunikation med kunderna som ett slags intrycksbaserad sådan. Detta tillsammans med hemligheterna gjorde att vi i mer konkreta termer ville se på två saker: dels ärligheten i det konsulterna sade och dels reaktionen på detta från kundernas sida. Vad beträffade det första fallet, dvs föredragshållarnas utsagor, införde vi Habermas begrepp kommunikativ rationalitet som vi senare kombinerade med dramaturgiskt seende för att se på åhörarnas respons. Den låga grad av kommunikativ rationalitet som omedelbart tycktes föreligga både under Bengts och Timos föredrag, kunde vi därmed se något mer nyanserat på när vi tillät oss att se hur åhörarna uppträdde eller agerade. Utifrån detta bestämde vi en högre grad av kommunikativ rationalitet under Timos föredrag jämfört med Bengts. Vi hade därmed, utifrån ett kommunikativt perspektiv, sett hur Bengt på ett annat sätt styrde publiken jämfört med Timo.

I den tredje, integrerande tolkningsrundan, började vi med att se på IM utifrån både den första och andra tolkningsdelen. Vi såg då hur den låga grad av kommunikativ rationalitet som Bengt uppvisade kunde ses som ett exempel på IM, eftersom detta bidrog till att upprätthålla definitionen av situationen. Det var i själva verket i detta breda perspektiv som vi valde att betrakta både Goffmans jag-presentation och IM i stort. Att definiera och upprätthålla denna definition, blev därmed något grundläggande viktigt, dels i ett teoretiskt perspektiv, för att synsättet band ihop våra olika tolkningsdelar, men också i ett praktiskt perspektiv, av skäl som alldeles strax kommer att framgå.

Därefter införde vi en ny metafor för att försöka fånga det jag dittills hade sagt, och av flera skäl tyckte jag att en trolleri- eller trollkarlsmetafor var lämplig. I detta sammanhang började jag åter diskutera Timos roll och framställde honom i ett nytt perspektiv, för att därigenom understryka den infiltrerande kontroll som jag definierade i det första tolkningsavsnittet.

¹⁴ Jag vill här, liksom tidigare, trycka på den *relativa* svårigheten; jag varken kan eller vill utvärdera en valideringsprocess absoluta svårighet. Ordet relativ fångar faktumet att det var svårare relativt den uppfattning konsulterna egentligen hade om svårighetsgraden

Avslutningsvis, som en introduktion till detta avslutande kapitel, lyfte vi blicken något och betraktade CGE&Y som en institution som bl.a. ”arbetade med” reifikation för att få kunderna dit man ville ha dem.

Här står vi alltså nu. Massor med stickspår på mikronivå. Läsaren kanske kan ana vissa samband och se några mönster. Kan vi få något att smälta samman till ett eller ett par huvudspår på makronivå? Det är åtminstone det jag skall försöka mig på i det följande.

PROFESSIONELLA SERVICEFÖRETAG, KOMMUNIKATION OCH DRAMATURGI I ETT STÖRRE PERSPEKTIV

Varför arrangera frukostseminarium?

Vi har nu på cirka 50 sidor ägnat vår uppmärksamhet åt psf och kommunikation. Mitt medel eller metod för att göra detta har varit att göra en observation av ett frukostseminarium. Jag tror vi kan knyta ihop något av det jag hittills har sagt genom att ställa frågan: varför som psf arrangera ett frukostseminarium? Låt mig inledningsvis sammanfatta mina synpunkter i två punkter.

- För det första: psf har den sociala kompetensen till att göra det. Med den sociala kompetensen menar jag inte det som begreppet brukar betyda dagligt tal, dvs att man har en social förmåga som gör att man på ett avslappnat sätt kan umgås med andra människor i största allmänhet, utan jag menar istället den sociala kompetens som innebär att man kan utnyttja situationer socialt. Vi såg att CGE&Y inte slarvade bort, men utnyttjade den situation som frukostmötet innebar. Man utnyttjade den socialt genom att socialt konstruera den omvärld man hade bjudit in de potentiella kunderna i. Man definierade således denna sociala omvärld. I själva verket är detta en mycket viktig poäng givet den socialkonstruktivistiska utgångspunkt föreliggande uppsats ansluter sig till: vi såg med hjälp av Burr (1995) tidigare i uppsatsen att sociala processer är kunskapens upprätthållare: kunskap är en avspegling av den i en given situation rådande sociala ordningen och är således konstruerad av densamma. Den (eller det) som kan definiera den sociala ordningen har därmed möjlighet att också definiera den kunskap som genereras inom denna sociala ordning. Att konsulterna serverade kunderna något, både i bokstavlig och bildlig betydelse, är alltså ett steg mot att ”härska” socialt i den avgränsade situationen. I termer av Berger och Luckmann, så blir man den kunskapsgenererande institution som vi tidigare talade om.
- För det andra: frukostmötet är utmärkt forum för att utöva det vi i uppsatsen har kallat impression management. IM handlar nämligen om att styra intryck och med en frukosttallrik placerad framför sig redan vid ankomsten till seminariet ackompanjerat med ivriga uppmaningar att hugga in på den samma, har grunden så att säga redan lagts. I det IM-perspektiv som jag har valt att använda mig av i denna uppsats, är det helt enkelt frukostseminariet, av skäl framförda ett flertal gånger, en utomordentlig utgångspunkt. Det var början på den två timmar långa trolleriföreställning, som jag i positiv mening använde som metafor i föregående kapitel avslutning.

I ett större perspektiv skulle man kunna fråga sig: när börjar psf att sälja sina tjänster? Är det möjligen när samarbete mellan företag och klient formellt sett inleds, dvs efter det att ett avtal om samarbete har slutits och konsulten (eller dyl.) stiger in på klientens företag för att börja arbeta? Min studie visar att det är tidigare än så.

Föreliggande uppsats har poängterat den ytterst viktiga första klientkontakten. Den är frukostseminariet ett utmärkt exempel på. Jag tror att samtidigt att det är utmärkt exempel på just när psf börjar sälja sina tjänster, nämligen redan vid första kundkontakten. Precis som hotellreceptionister, restaurangservitriser eller telefonbokningsassistenter har ett stort ansvar för att förmedla ett gott första intryck, så har konsulterna (eller motsvarande) vid ett psf ett likaledes stort ansvar vid en inledande träff. Det intressanta är emellertid att emedan frontfigurer för icke-professionella serviceföretag (såsom de jag räknade upp alldeles nyss) oftast nog gör klokt i att vara kunden till lags genom att noga lyssna eller kommunicera med den samme¹⁵, så gör representanter för professionella serviceföretag klokt i att själva styra situationen och så att säga tala om för kunden "vad som gäller". I termer av det vi upprepade gånger har uttryckt som definition av situationen, så är det snarast det som det handlar om. Det är helt avgörande att det är representanterna från det professionella serviceföretaget som styr händelseutvecklingen, dvs bestämmer och upprätthåller definitionen av den enskilda situationen.

Hur detta skall gå till är kanske av mindre betydelse och bör kanske egentligen vara uttryck för kreativitet och fantasi. I vårt fall hade vi ett frukostseminarium, som gav flera bra alternativ i sammanhanget. Man kan från psf:s sida servera något. Man kan, p.g.a. av det stora antalet deltagare, låta relativt många anställda deltaga, utan att detta ter sig märkligt. Man kan också, just p.g.a. det stora antalet deltagare, idka en uppenbart låg grad av kommunikativ rationalitet. Det stora antalet deltagare blir i stället en åhörarmassa som, istället för ifrågasätta och ge mothugg, gemensamt agerar som en understödande kraft till själva seminariet.

I själva verket döljer sig här ytterligare en styrka med ett frukostseminarium i ett sådant här sammanhang. Som läsaren kanske rekapitulerar från den inledande definitionen av psf (första kapitlet), så påpekade jag det mindre troliga i att "massmöten" (som frukostseminarier och annat), var vanligt förekommande i företag som vi bestämde som psf. Med tanke på de fördelar som jag här har lyft fram, kanske detta är en ståndpunkt (om den nu skulle visa sig vara sann) som borde omvärderas. Som skäl till att jag ändå valde att behålla beteckningen psf, angav jag att jag senare ville se åhörarna som en massa, som ett kollektiv. Kanske är det så att man, just för att ha möjligheten att definiera och styra intryck, skulle, i en högre utsträckning än idag, använda sig av kundsammankomster av masskaraktär. Om så, så har också min uppsats visat i utmaningen häri; precis som vid trollerinumret så får ingenting bli fel. Skulle något gå snett, dvs skulle intrycksstyrningen misslyckas, eller kanske snarare uppdragas, så skulle mycket falla samman. Vikten av detaljer och förberedelser kan därmed knappast överdrivas. Med detta sagt kan det vara värt att knyta an till Løwendahls (2000) och därmed min definition av psf. Som läsaren kanske erinrar, så innebar den tredje karakteriserande punkten ungefär att det ställdes höga krav på den professionelles förmåga att godtyckligt kunna fatta riktiga beslut i varje enskild situation, dvs ett sätt att uttrycka att ingenting får bli fel vid ett kundinteraktionstillfälle. I sin tur implicerar detta en hos de professionella viktig balans mellan faktakunskaper och sociala kunskaper. I mitt tycke fångar uttrycket professionella serviceföretag detta bättre jämfört med kunskapintensiva företag.

Det är också i ovanstående kontext jag tycker man skall se mitt resonemang á la Berger och Luckmann (1991). Jag hoppas att orden institution och reifikation därmed har fått en närmare förklaring, kanske inte på det sätt som Berger och Luckmann (1991) skulle vilja se dem förklarade, men likväl på det sätt jag har önskat att se på begreppen.

¹⁵ Notera att jag inte direkt hänvisar till någon tidigare införd teoretisk källa; jag tillåter mig att i detta avslutande kapitel vara något allmängiltig och spekulativ i mina resonemang

Styrning och dominans kontra kommunikation och lyhördhet – när vänder det?

Det jag ovan har sagt, gäller alltså i ett inledande skede av kundkontakten. Om det nu är så att denna inledande kontakt utvecklar sig till en konkret affärsrelation, är det då troligt att intrycksbaserad styrning av dominerande karaktär fortsätter att vara den umgängesform som bäst fungerar, eller bör man istället överväga en förändring? Mer konkret: skall trolleritrick och låg grad av kommunikativ rationalitet vara det som styr också i en vidare affärsrelation? Frågan är naturligtvis spekulativ och är mer ställd för att jag i efterhand inser vilken intressant forskningsaspekt som ligger dold i den. Eftersom jag mer tror att den styrning som jag har pekat på i denna uppsats, är just (uteslutande) lämplig i ett inledande skede, så skulle det naturligtvis vara intressant att följa upp eventuella fördjupade affärsrelationer; om dessa skiftar karaktär, när gör den det i så fall, och hur tar det sig i uttryck? Vid en sådan fråga har jag naturligtvis Clark och Salamans (1998) åsikter i bakhuvudet; de menar ju att IM, p.g.a. av tjänsters speciella karaktär, absolut är nödvändig också i den vidare relationen. Ett mer konkret perspektiv skulle därmed vara att jämföra olika stadier eller nivåer av IM, under likaledes olika stadier eller nivåer av affärsrelationen.

En annan intressant aspekt att koppla på i detta sammanhang, är att fundera över hur mycket gratis hjälp som psf har genom sin förmodade status i affärslivet (eller samhället i stort). Kan respekten för det ”professionella” i dessa företag ge dem ett överläge att bygga vidare utifrån, kanske redan från de första kundkontakten. Kanske känner åhörare, som de som deltog vid frukostseminariet i Göteborg, en respekt, ja kanske t.o.m. en tacksamhet över att bli inbjudna och delta vid ett seminarium där föredragshållarna oftast har hög utbildningsnivå och debiterar höga arvoden. Kanske har här psf en naturlig språngbräda att arbeta utifrån, så att t.ex. IM snarare blir något som åhörarna förväntar sig än förvånas över? Ett sådant forskningsperspektiv skulle alltså kunna vara intressant att föra in.

AVSLUTNING: VAD ÄR EGENTLIGEN UPPSATSENS BIDRAG?

Inledning: en något dramatiserad sammanfattning

Professionella serviceföretag sätter kunden främst. Detta är min studie ett utmärkt exempel på. Att lyssna till kunden är inte blott en tom fras som fastslås för god ordnings skull, utan något som omsätts i konkret handling, i mitt fall exemplifierat genom ett frukostseminarium. Seminariet var avgiftsfritt och även om CGE&Y själva aktivt hade bjudit in vissa deltagare, fanns det på företagets hemsida en öppen inbjudan; envar som önskade fick således, i mån av plats, komma.

Frukostseminariet avslöjar också att emedan man förvisso är villig att lyssna till sina kunder, vill man göra det först efter att kunderna har lyssnat till företaget. Detta är i och för sig intet nytt men likväl synnerligen viktigt. Mötet skall ge information om ett ämne och är tänkt som en inledning på ett klientsamarbete. Innan man i egentlig mening vill lyssna på kunden, vill man att kunden skall lyssna på än själv. Det är inget nytt i detta. Det torde snarare en grundläggande insikt vid all marknadsföring av tjänster. Vi har vad du vill ha, om du bara tar dig tid att lyssna.

Lyssna var alltså precis vad de potentiella kunderna gjorde. Under två timmars tid. Dessutom genom att samtidigt äta en framdukad frukost. Vad var det de fick höra? Att validering är svårt, med många konstiga begrepp. Ganska förvirrande egentligen. Dessutom sitter de många konsulter överallt i rummet. Vem är egentligen konsult och vem är bara åhörare? Bäst att ta

det lite lugnt. Bara lyssna. Undrar om jag kan öppna locket på min frukosttallrik utan att det hörs? Jag kanske bara skall nöja mig med kaffe? Kanske lika bra att sitta still.

Vad bidrar uppsatsen egentligen med?

Jag skulle, rätt eller fel kan naturligtvis diskuteras, vilja dela upp föreliggande uppsats bidrag i två olika områden: teoretiskt och praktiskt. Låt mig börja med det förstnämnda.

Enligt min mening ligger föreliggande uppsats huvudsakliga teoretiska bidrag i det faktum att den på ett delvis nytt sätt belyser begreppet IM. Jag har använt mig av begreppet kommunikativ rationalitet och har därmed sett på IM som bestående av mer än bara rent synlig intrycksbaserad ledning. Eftersom mitt uttalade syfte var att se på den externa kommunikationen, ville jag också se på den respons som IM-baserad föredrag genererade. Jag införde då det habermasianska begreppet kommunikativ rationalitet, där utsagor tolkas utifrån vissa sanningskriterier. Jag har med andra ord g intresserat mig för just Habermas begrepp kommunikativ rationalitet i ett sammanhang där t.o.m. Habermas själv skulle avvisa att det överhuvudtaget förekom. Mitt perspektiv var att få ord och handling att framstå som två lika viktiga ingredienser vid kommunikation. Jag hade då nytta av att jag under min observation också hade intresserat mig för de dramaturgiska inslag som förekom bland publiken.

Det praktiska bidraget ligger framför allt i att jag har visat på hur viktigt inslag ett massmöte av typ frukostseminarium kan vara. I sin tur bottnar detta i vikten av att vara den som fastställer och upprätthåller definitionen av situationen, Jag har i det sammanhanget pekat på de styrkor som det för med sig, men också sagt något om de svagheter som föreligger. Jag har sagt att jag varken kan eller vill bedöma ett massmöte kvantitativt. Utifrån det jag har sagt är det dock min övertygelse att ett sådant, exemplifierat av det frukostseminarium som har beskrivits i föreliggande uppsats, är ett utmärkt forum för just skapandet och upprätthållandet av definitionen av den enskilda situationen.

10 REFERENSER

- Alvessons, M. (1991) *Kommunikation makt och organisation*. Göteborg: Norstedts ekonomi
- Alvesson, M. (1994) "Talking in organizations: Managing identity and impressions in an advertising agency", *Organization Studies*, 15: 535-563
- Alvesson, M. (1995) *Management of Knowledge-Intensive Companies*. Berlin: de Gruyter
- Alvesson, M. och Deetz, S. (2000) *Kritisk samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur
- Alvesson, M. och Sköldberg, K. (1994) *Tolkning och reflektion*. Lund: Studentlitteratur
- Atkinson, J. M. och Heritage, J. (red) (1984) *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press
- Berger, P. och Luckmann, T. (1991) *The Social Construction of Reality*. London: Penguin Books
- Boje, D. (1995) "Stories of the storytelling organization: A postmodern analysis of Disney as Tamara-land". *Academy of Management Journal*, 38: 997-1035
- Buchanan, P. J. (2002) *The Death of the West*. New York: Thomas Dunne Books
- Burr, V. (1995) *An Introduction to Social Constructionism*. London: Routledge
- Carlzon, J. (1985) *Riv pyramiderna!*. Stockholm: Bonnier
- Chriss, J. (1995) "Habermas, Goffman, and Communicative Action: Implications for Professional Practice". *American Sociological Review*, 60: 545-565
- Clark, T. och Salaman, G. (1998) "Creating the 'Right' Impression: Towards a Dramaturgy of Management Consultancy". *The Service Industry Journal*, 18: 18-38
- Crossan, M. M. (1998) "Improvisation in Action". *Organization Science*, 9: 593-599
- Czarniawska-Joerges, B. och Wolff, R. (1991) "Leaders, Managers, Entrepreneurs On and Off the Organizational Stage". *Organization Science*, 12: 529-546
- Felts, A. (1992) "Organizational Communication: A Critical Perspective". *Administration and Society*, 23: 495-513
- Forester, J (1983) "Critical Theory and Organizational Analysis", i Morgan, G. (red) *Beyond Method*. Beverly Hills: Sage
- Forester, J (1989) *Planning in the Face of Power*. Berkeley: University of California Press
- Goffman, E. (2000) *Jaget och maskerna*. Stockholm: Prisma

- Hakel, M. (1994) "The Past, Present, and Future of OB Applications by Consulting Academicians", i Greenberg, J. (red) *Organizational Behavior: The State of the Science*. New York: Erlbaum
- Holme, I. och Solvang, B. (1997) *Forskningsmetodik*. Lund: Studentlitteratur
- Kocher, P.H. (1973) *Tolkiens sagovärld*. Uppsala: Almqvist och Wiksell
- Lemert, C. och Branaman, A. (red) (1997) *The Goffman Reader*. Malden: Blackwell
- Løwendahls, B. (2000) *Strategic Management of Professional Service Firms*. Copenhagen: Handelshøjskolens forlag
- Maital, S. (1999) "The experience Economy: Work is Theatre and Every Business a Stage". *Sloan Management Review*, 40: 93-95
- Mangham, L. (1990) "Managing as a Performing Art". *British Journal of Management*, 1: 105-115
- Manning, P. (1992) *Erving Goffman and Modern Sociology*. Cambridge: Polity
- Oswick, C., Keenoy, T. och Grant, D. (2001) "Editorial: Dramatizing and Organizing: Acting and Being". *Journal of Organizational Change Management*, 14: 218-224
- Silverman, D. (1989) "Six Rules of Qualitative Research: A Post-Romantic Argument". *Symbolic Interaction*, 12: 25-40
- Scheibe, K.E. (2000) *The Drama of Everyday Life*. Cambridge, Mass: Harvard University Press
- Schlenker, B.R. och Weigold, M. F. (1992) "International Processes Involving Impression Regulation and Management". *Annual Review of Psychology*, 43: 133-168
- Schon, D. (1993) "Generative Metaphor: A Perspective on Problem Solving in Social Policy", i Ortony, A. (red) *Metaphor and Thought*. Cambridge: Cambridge University Press
- Schroyer, T. (1973) *The Critique of Domination*. Boston: Beacon
- Thompson, J. B. (1982) "Universal Pragmatics", i Thompson, J. B. och Held, D. (red) *Habermas. Critical Debates*. London: Macmillan
- Tseelon, E. (1992) "Is the Presented Self Sincere? Goffman, Impression Management and the Postmodern Self". *Theory, Culture and Society*, 9: 115-128
- Watsons (2001) *In Search of Management: Culture, Chaos and Control in Managerial Work*. London: Thomson Learning
- Wellmer, A. (1985) "Reason, Utopia and the Dialectic of Enlightenment", i Bernstein, R. J. (red) *Habermas and Modernity*. Cambridge, Mass: MIT Press

Wenneberg, S. B. (2001) *Socialkonstruktivism – positioner, problem och perspektiv*.
Helsingborg: Liber

Winther Jørgensen, M. och Phillips, L. (2000) *Diskursanalys som teori och metod*. Lund:
Studentlitteratur